INFORME DEL VALEDOR DO POBO

AL PARLAMENTO DE GALICIA

AÑO 2009

INDICE GENERAL

Página

CAPÍTULO 1. RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS 1

1.1. *Área de empleo público y interior* 3
1.1.1. Introducción 5
1.1.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 5
1.1.3. Quejas admitidas a trámite 7
1.1.4. Quejas no admitidas a trámite 17
1.1.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 18
1.1.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de empleo público e interior 19

1.2. *Área de urbanismo y vivienda* 47
1.2.1. Introducción 49
1.2.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 50
1.2.3. Quejas admitidas a trámite 51
1.2.3.1. Quejas sobre urbanismo 51
1.2.3.1.1. Disciplina urbanística 51
1.2.3.1.2. Planificación urbanística 59
1.2.3.2. Vivienda 61
1.2.4. Quejas no admitidas a trámite 68
1.2.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 69
1.2.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de urbanismo y vivienda 71

1.3. *Área de medio ambiente* 101
1.3.1. Introducción: Los abundantes problemas ocasionados por la contaminación acústica 103
1.3.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 107
1.3.3. Quejas admitidas a trámite 108
1.3.3.1. Los graves perjuicios ocasionados por el consumo de alcohol en la calle y su tratamiento 108
1.3.3.2. Las localidades con graves problemas de contaminación sin tratamiento adecuado 111
1.3.3.3. Otros supuestos de contaminación acústica por concentración de locales, locales sin licencia, sin ajustarse a la que tienen, o que transmiten niveles de ruidos superiores al permitido 117
1.3.3.4. Locales sin licencia, sin ajustarse a la que tienen, o que transmiten niveles de ruidos superiores al permitido 120
1.3.3.5. La contaminación acústica y otros problemas ambientales creados por actividades comerciales, industriales o de diferente tipo 124

Página

1.3.3.6. La gestión de las aguas continentales: los vertidos y las depuradoras ... 126
1.3.3.7. La gestión de los residuos sólidos y los vertederos ... 127
1.3.3.8. Tratamiento del derecho de acceso a la información y la participación ciudadana en materia de medio ambiente ... 130
1.3.4. Quejas no admitidas a trámite ... 131
1.3.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo ... 132
1.3.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de medio ambiente ... 133

1.4. *Área de educación* ... 163
1.4.1. Introducción ... 165
1.4.2. Quejas recibidas y estado de tramitación ... 172
1.4.3. Quejas admitidas a trámite ... 174
1.4.3.1. Educación no universitaria ... 174
1.4.3.1.1. Instalaciones escolares ... 174
1.4.3.1.2. Escolarización y admisión de alumnos ... 180
1.4.3.1.3. Violencia escolar ... 183
1.4.3.1.4. Enseñanzas especiales ... 184
1.4.3.1.5. Otras cuestiones relacionadas con la educación en niveles no universitarios ... 184
1.4.3.2. Educación universitaria ... 187
1.4.4. Quejas no admitidas ... 187
1.4.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo ... 188
1.4.5. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de educación ... 189

1.5. *Área de industria, comercio y turismo* ... 211
1.5.1. Introducción ... 213
1.5.2. Quejas recibidas y estado de tramitación ... 213
1.5.3. Quejas admitidas a trámite ... 214
1.5.3.1. Industria ... 214
1.5.3.1.1. Suministro de energía eléctrica ... 215
1.5.3.1.2. Comunicaciones telefónicas y electrónicas ... 219
1.5.3.2. Consumo ... 219
1.5.3.3. Comercio ... 223
1.5.3.4. Turismo ... 224
1.5.4. Quejas no admitidas a trámite ... 225
1.5.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo ... 225
1.5.6. Observaciones ... 225

Página

1.6. *Área de agricultura, montes y pesca* 227
1.6.1. Introducción 229
1.6.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 229
1.6.3. Quejas admitidas a trámite 230
1.6.4. Quejas no admitidas a trámite 233
1.6.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 233

1.7. *Área de servicios sociales* 235
1.7.1. Introducción 237
1.7.1.1. El estado actual de aplicación de la Ley de dependencia 237
1.7.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 240
1.7.3. Quejas admitidas a trámite 241
1.7.4. Quejas no admitidas a trámite 263
1.7.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 264
1.7.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de servicios sociales 265

1.8. *Área de emigración y trabajo* 311
1.8.1. Introducción 313
1.8.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 315
1.8.3. Quejas admitidas a trámite 316
1.8.4. Quejas no admitidas a trámite 318
1.8.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 319
1.8.6. Resolución del *Valedor do Pobo* en materia de emigración y trabajo 321

1.9. *Área de sanidad* 325
1.9.1. Introducción 327
1.9.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 337
1.9.3. Quejas admitidas a trámite 338
1.9.4. Quejas no admitidas a trámite 343
1.9.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 343
1.9.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de sanidad 345

1.10. *Área de justicia* 351
1.10.1. Introducción 353
1.10.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 362
1.10.3. Quejas admitidas a trámite 363
1.10.4. Quejas no admitidas a trámite 364
1.10.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 364

Página

1.11. *Área de administración económica y transportes* 365
1.11.1. Introducción 367
1.11.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 368
1.11.3. Quejas admitidas a trámite 369
1.11.4. Quejas no admitidas a trámite 373
1.11.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 373

1.12. *Área de obras públicas y expropiaciones* 375
1.12.1. Introducción 377
1.12.1.1. Los retrasos en la fijación y pago de las expropiaciones forzosas. 377
1.12.1.2. Los graves problemas relacionados con expropiación de viviendas 377
1.12.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 378
1.12.3. Quejas admitidas a trámite 379
1.12.3.1. Los retrasos en la fijación y pago de los precios justos 379
1.12.3.2. El retraso en la liquidación y el pago de intereses, los intereses de intereses 382
1.12.3.3. Los problemas ocasionados por las expropiaciones de viviendas habituales o domicilios 383
1.12.3.4. Los retrasos en las reversiones y sus consecuencias 386
1.12.3.5. Los daños por obras públicas y la responsabilidad patrimonial de la Administración 387
1.12.3.6. El mantenimiento de las carreteras y otras infraestructuras 389
1.12.3.7. la gestión del dominio público hidráulico 389
1.12.4. Quejas no admitidas a trámite 390
1.12.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 390
1.12.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de obras públicas y expropiaciones 393

1.13. *Área de organización y funcionamiento de régimen local y protección civil* 407
1.13.1. Introducción 409
1.13.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 409
1.13.3. Quejas admitidas a trámite 410
1.13.3.1. Derecho de participación en las corporaciones locales 410
1.13.3.1.1. El derecho de los miembros de las corporaciones de acceso a la información y documentación municipales 410
1.13.3.1.2. El derecho de disposición de locales para reuniones 412
1.13.3.1.3. El derecho de participación del vecino en la activi dad municipal 413

Página

1.13.3.1.4. Organización y funcionamiento de las corporaciones locales 414
1.13.3.2. Servicios de las corporaciones locales 415
1.13.3.2.1. Servicios locales 415
1.13.3.2.2. Responsabilidad patrimonial 418
1.13.3.3. Protección civil y otros 419
1.13.4. Quejas no admitidas a trámite 420
1.13.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 420
1.13.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de organización y funcionamiento de régimen local y protección civil 421

1.14. *Área de menores* 449
1.14.1. Introducción 451
1.14.2. Resolución del *Valedor do Pobo* en materia de menores 461

1.15. *Área de cultura y política lingüística* 463
1.15.1. Introducción 465
1.15.2. Quejas recibidas y estado de tramitación 469
1.15.3. Quejas admitidas a trámite 470
1.15.3.1. Política lingüística 470
1.15.3.1.1. Lengua vehicular 471
1.15.3.1.2. Quejas relativas al derecho lingüístico en el ámbito de las Administraciones públicas 474
1.15.3.1.3. Actuaciones de la administración autonómica 474
1.15.3.1.4. Actuaciones de la administración local 476
1.15.3.2.Cultura 479
1.15.3.2.1. Protección y conservación del patrimonio histórico cultural 479
1.15.3.3.. Deportes 481
1.15.4. Quejas no admitidas 482
1.15.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo 482
1.15.6. Resoluciones del *Valedor do Pobo* en materia de cultura y política lingüística 483

1.16. *Área de sociedad de la información* 525
1.16.1. Introducción 527
1.16.2. Quejas recibidas 530

1.17. Quejas de oficio 533

Página

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCION 551

2.1. Deber legal de colaboración en las investigaciones da Institución 553
2.1.1. Las Advertencias apremiantes 556
2.1.2. Administraciones u órganos a los que se reiteró la petición de informe hasta en dos ocasiones, y el número de veces en que tal circunstancia se dio 560

CAPÍTULO 3. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL *VALEDOR DO POBO* 565

3.1. Las respuestas de las Administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución 567
3.1.1. Introducción 567
3.1.2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las Resoluciones del *Valedor do Pobo* 569
3.1.3. Resumen de las Resoluciones del *Valedor do Pobo* y de su aceptación por las correspondientes administraciones 571
3.1.4. Las respuestas a las Resoluciones 572

CAPÍTULO 4. RELACIÓNS INSTITUCIONALES 579

4.1. Actividades parlamentarios. Informes ordinarios y extraordinarios 583
4.1.1. Informe ordinario 583
4.2. Actividad desarrollada por la institución 584
4.2.1. 25 Aniversario de la Ley del *Valedor do Pobo* 584
4.2.2. Nuevo gobierno de Galicia 586
4.2.3. Nuevos mecanismos de comunicación 587
4.2.4. Un Valedor, por primera vez en la sede de la Fundación Galicia Europa en Bruselas 588
4.2.5. Campaña por una navegación segura 588
4.2.6. Día internacional de las personas mayores 590
4.2.7. Campaña: Antes de colgar tu imagen en la web, piénsalo 591
4.2.8. La reedición de una iniciativa de éxito 591
4.3. Visitas y actos oficiales y protocolarios 593
4.4. Reuniones de trabajo nacionales e internacionales 600
4.5. Relación con otros comisionados autonómicos 610
4.6. Comunicaciones y/os Conferencias 613

Página

CAPITULO 5. APÉNDICE ESTATÍSTICO 615

5.1. Introducción 617
5.2. Entradas y salidas de documentos 617
5.3. Quejas iniciadas en el año 2009 619
5.3.1. Comparación con ejercicios anteriores 621
5.3.2. Distribución de las quejas según las áreas de la administración pública a las que se refieren 623
5.3.3. Algunos datos sociológicos reflejados en las quejas 625
5.4. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia 629
5.4.1. Por provincias 629
5.4.2. Por Ayuntamientos 631
5.5. Curso dado a las quejas recibidas 639
5.6. Las causas de no admisión por áreas 642
5.7. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren 644
5.8. Distribución de las quejas referidas a la administración pública gallega, según niveles 645
5.9. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías 647
5.10. Quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos 649
5.10.1. Quejas referentes a las Diputaciones Provinciales 649
5.10.2. Quejas referentes a los Ayuntamientos 649
5.10.2.1. A Coruña 649
5.10.2.2. Lugo 652
5.10.2.3. Ourense 654
5.10.2.4. Pontevedra 656

Anexo. Liquidación del presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/84) 659

CAPÍTULO 1
RESUMEN DE LAS QUEJAS POR ÁREAS

1.1 ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

1.1.1 INTRODUCCIÓN

En el transcurso del año 2009 en esta área, que comprende las materias de empleo público, seguridad ciudadana y tráfico, hemos recibido 336 quejas, 54 más que en el año 2008, en el que ya habíamos recibido 108 mas que en el año 2007. De las 336 quejas recibidas. 223 fueron admitidas a trámite, y de estas hemos concluido 109, y 114 continúan en trámite. De las 113 restantes, 28 las remitimos al Defensor del Pueblo porque se referían a cuestiones competencia de organismos de la Administración General del Estado y así se le participó al autor de cada queja, 1 al Ararteko porque hacía referencia a una cuestión competencia de un organismo de la Administración Vasca. Las 84 restantes no pudieron ser admitidas a trámite dado el contenido de las mismas; ahora bien, a sus autores les informamos de las razones por las que su queja no podía ser atendida por esta Institución. También tramitamos y concluimos una queja del año 2006, asimismo tramitamos y concluimos 9 quejas del año 2007 y de las 82 tramitadas del año 2008, concluimos 75 y continúan en trámite 7. Si hacemos un desglose por materias, constatamos que 187 hacían referencia a empleo público o función pública, lo que supone un 56% del total, 63 al tráfico y seguridad vial, con un porcentaje del 19%, y 86 a reclamaciones por la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad, con un porcentaje del 25%, cuando en el año 2008 los porcentajes fueron respectivamente del 73%, del 16% y del 11%.

1.1.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Las quejas recibidas en esta área a lo largo de este año 2009 fueron 336, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	336	
Admitidas	223	66%
No Admitidas	84	25%
Remitidas al Defensor del Pueblo	28	9%
Remitida al Ararteko	1	

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

Concluidas	109	49%
En trámite	114	51%

También han sido objeto de trámite a lo largo de este año 2009 diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-08	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2009
2006	1	0	1	1	0
2007	5	4	9	9	0
2008	68	14	82	75	7

1.1.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Durante el año 2009 fueron admitidas a trámite un total de 223 quejas, con un porcentaje del 66% de las presentadas, de las que fueron concluidas 109, lo que supone un 49%. Asimismo, fueron concluidas 1 del año 2006, 9 del 2007 y 75 del 2008. Para el estudio sistemático de las quejas admitidas a trámite se considera conveniente su distribución en los siguientes sectores que integran esta área.

Empleo Público

En este año 2009 las quejas que hacían referencia a empleo público o función pública fueron 187, un 56% del total de las quejas recibidas. De dichas quejas, la mayoría se referían a personal funcionario, laboral o estatutario de la Administración autonómica, y algunas a personal funcionario o laboral de la Administración local gallega, a personal funcionario o laboral docente y otras a personal funcionario, laboral o estatutario del servicio gallego de salud.

Personal funcionario o laboral de la Administración autonómica y de los Ayuntamientos.

Durante este año se presentaron varias quejas referidas a procesos selectivos convocados por la Administración autonómica. También continuamos con la tramitación de algunas quejas referidas a la misma cuestión que habían sido presentadas en el año 2008. Las cuestiones concretas planteadas en las diversas quejas son variadas; en una de ellas su autor manifestaba su disconformidad con la respuesta dada por válida por el tribunal, cuando a su entender la respuesta correcta debería ser otra distinta; en otras sus autores manifestaban su discrepancia con las titulaciones exigidas para poder acceder a una determinada categoría laboral (educador/profesor especial), ya que, a su entender, debería exigirse una titulación de grado medio específica existente (educador social), por adecuarse la misma mucho más a las funciones de dicha categoría laboral que la de otras titulaciones con las que también se puede acceder.

Otra cuestión que se nos planteó hacía referencia a la exigencia por parte de la Administración autonómica del abono de tasas, incluso para aquellas personas que se encontrasen en situación de desempleo, para poder participar en procesos selectivos, cuando en la Administración del Estado está prevista la exención del abono de tasas para aquellas personas que se encuentren en dicha situación. Sobre esta cuestión se nos informó que se procedería a su regulación para el año 2010.

En materia de tasas continuamos a lo largo de este año con la tramitación de una queja (692/08) presentada en el año 2008, en la que su autora, que había presentado instancia para participar en un proceso selectivo, manifestaba su disconformidad porque se habían modificado las bases estableciendo la obligatoriedad de realizar el examen en gallego, cuando inicialmente se podía realizar en gallego o castellano, a elección del opositor, y ante esta circunstancia solicitó de la Administración autonómica que se le permitiese realizar el examen en castellano o en caso contrario se le devolviese el importe de la tasa abonada. Después de interesar y recibir los pertinentes informes de la Dirección General de la Función Pública se consideró conveniente formularle la siguiente recomendación:

"Que se debería considerar como excluida la autora de esta queja del proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna en el cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, convocado por orden de 11 de septiembre de 2007, y acordar la devolución a la misma de las tasas abonadas con los intereses correspondientes."

Esta Institución tomó la decisión de formular dicha recomendación en base a que dicha Dirección General consideraba improcedente la devolución de las tasas, basándose en que la posibilidad de solicitar la devolución del importe abonado en concepto de derechos de examen correspondía únicamente a los aspirantes excluidos, y que la interesada había solicitado la devolución de las tasas, pero en ningún momento había pedido la exclusión del proceso selectivo. A este respecto se consideraba por esta Institución que de la lectura del escrito de la autora de la queja solicitando que se le permitiese realizar el ejercicio en lengua castellana o, en caso contrario, se le devolviese

las tasas abonadas, se podía entender que implícitamente estaba pidiendo su exclusión de la lista de admitidos.

A esta recomendación se nos contestó por dicha Dirección General que en el escrito que la autora de la queja había dirigido a dicho órgano, únicamente solicitaba la devolución de las tasas abonadas para el caso de que su solicitud no fuese atendida, pero no realizaba una renuncia expresa a sus derechos de participación en el proceso selectivo.

A la vista de esta contestación nos dirigimos a dicha Dirección General participándole que considerábamos como no aceptada nuestra recomendación y que así lo haríamos constar en el informe correspondiente a este año que se presentaría al Parlamento de Galicia.

El texto íntegro de esta resolución se recoge en anexo aparte.

En otra queja se hacía referencia al desarrollo de los ejercicios en un proceso selectivo, haciendo hincapié en el hecho de que se había permitido a los opositores para la realización de un ejercicio acceder al aula de realización con sus teléfonos móviles, con calculadoras, etc, cuando el tribunal encargado de juzgar el proceso selectivo había establecido en la resolución en la que se fijaba la fecha, la hora y el lugar del ejercicio en cuestión que no se permitiría el acceso y tenencia de teléfonos móviles, agendas electrónicas y cualquier otro material o instrumento de que se pudiese valer el aspirante para auxiliarse en la realización del ejercicio. Ante esta cuestión debemos dejar constancia que por parte del tribunal, según se nos informó, se advirtió al comienzo del ejercicio a todos los aspirantes que no se permitía el uso de programas, bolsos de mano, diccionarios o cualquier otro tipo de material distinto del proporcionado por el propio tribunal, debiendo depositar tales objetos o documentos a sus pies en el suelo y que si el personal de apoyo sorprendía a algún aspirante haciendo uso de dicho material, hablando con otro opositor o copiando, lo pondría inmediatamente en conocimiento del tribunal que podría decidir la inmediata expulsión del examen.

En relación con los procesos selectivos convocados por las entidades locales debemos destacar que hemos recibido algunas quejas, en las que sus autores, en la mayoría de los casos manifestaban su disconformidad con el desarrollo de los mismos, poniendo en tela de juicio la imparcialidad de los tribunales encargados de la selección. Sin embargo hemos constatado, con carácter general, a través de la información que nos fue facilitada, que los órganos encargados de la selección no incurrían en las irregularidades denunciadas, sino que por el contrario su actuación se adecuaba a lo establecido en las correspondientes bases, aprobadas por las respectivas corporaciones locales, y que no habían sido objeto de impugnación por los opositores que se habían dirigido a esta Institución, reclamando contra el proceder del Ayuntamiento o bien de los tribunales.

Hemos recibido otra serie de quejas relativas también a empleo público en las que sus autores manifestaban su disconformidad con diversas cuestiones referidas a las listas de interinos y de laborales temporales, quejándose de su exclusión de las mismas y en algunos casos de que no se les había devuelto la tasa abonada, después de dicha exclusión. En estos casos nuestra gestión contribuyó a resolver favorablemente la petición de sus autores y se procediese a su devolución . En otros casos su malestar venía dado por estar en desacuerdo con la puntuación que se le había otorgado al no computárseles adecuadamente los méritos alegados. Otra cuestión objeto de reclamación fue el retraso en el cobro de los haberes por personal temporal al servicio de la Administración autonómica; con nuestra gestión contribuimos a que dicha Administración se comprometiese al abono correspondiente de principal e intereses en su caso.

En materia de concursos de traslados también hemos recibido algunas quejas. En dos de ellas sus autores exponían su malestar por el retraso en la convocatoria de concurso de traslados para personal laboral de la Administración autonómica, cuando existía un acuerdo firmado por la misma con representantes sindicales en el que se establecía que en el año 2008 se convocaría un concurso de traslados para el personal laboral fijo en el que se ofertarían la totalidad de las plazas vacantes, incluidas las de nueva creación derivadas de los procesos de consolidación de la disposición transitoria 9ª bis del IV Convenio Colectivo. Con respecto a esta cuestión dicha Administración nos informó que estaban

negociando este tema con las organizaciones sindicales y que a partir de septiembre y hasta diciembre irían convocando este concurso por grupos.

Por último vamos a hacer referencia a una queja (1220/08), en la que su autora, laboral fija, había solicitado que por el organismo en el que prestaba sus servicios, el Instituto Energético de Galicia, se le aplicase flexibilidad horaria para la conciliación de la vida familiar y laboral, ya que tenía un hijo de dieciocho meses, sin que por parte de dicho organismo se accediese a su petición. Una vez recibida y estudiada en profundidad la información solicitada de dicho Instituto y las alegaciones de la reclamante se consideró conveniente formularle la siguiente recomendación:

"Que, por no acreditar que afecta a la buena marcha de la actividad administrativa de ese Instituto y para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, se revise la resolución de referencia y se acceda a la petición de la autora de la queja de permitirle realizar su horario de trabajo entre las 8 y las 15,30 horas, sin perjuicio de la flexibilidad de entrada y salida, salvo que se justifique de modo indubitado que lo impiden las necesidades del servicio."

La decisión de formular dicha recomendación fue tomada en base a que por dicho organismo no se había valorado adecuadamente en su resolución denegatoria si la concesión de lo solicitado por la trabajadora en cuestión (realizar su jornada completa entre las 8 y las 15,30 horas, sin perjuicio de la flexibilidad de entrada y salida) podía ocasionar dificultades o perjuicios al funcionamiento regular de la actividad del organismo, o si por el contrario tal concesión no iba afectar a la buena marcha de dicha actividad. Entendíamos que la realización de dicho horario no debería ocasionar perjuicios al funcionamiento de la actividad de dicho organismo, pues todo el personal debía entrar entre las 8 y las 9 horas y salir entre las 14,30 y las 15,30 horas, pero con total libertad para hacerlo dentro de esos acotamientos horarios, para realizar 6,5 horas de trabajo todas las mañanas. En cambio entendíamos que la necesidad de trabajar dos tardes a la semana si suponía para la autora de la queja un inconveniente importante para poder atender a su hijo y con tal obligación se le estaba causando un perjuicio evidente para la conciliación de la vida laboral y familiar. En vista de todo lo anterior estimábamos que tal denegación estaba infundada pues la

interesada solamente pedía por motivos familiares realizar su jornada en el horario de mañana establecido por dicho organismo, acogiéndose a lo establecido en el artículo 44 de la Ley 7/2004 de 16 de julio para la igualdad de mujeres y hombres que establece que la persona interesada podrá cumplir su jornada de trabajo con absoluta libertad, siempre y cuando, en cómputo mensual resulten cumplidas todas las horas de trabajo aplicables. Además decíamos que había que tener en cuenta que en verano todos los empleados de dicho organismo realizan su horario de trabajo solamente por la mañana con una reducción además de cinco horas semanales.

A esta recomendación se nos contestó que desde el 1 de enero de 2009 la autora de la queja ya estaba realizando solamente horario de mañana y que este asunto estaba en trámite judicial. A la vista de tal contestación consideramos aceptada nuestra recomendación y damos por terminada nuestra intervención, al estar el asunto pendiente en vía judicial, y así se le participó a la autora de la queja.

El texto íntegro de esta resolución se recoge en anexo aparte.

Personal funcionario o laboral docente.

A lo largo de este año las quejas presentadas por personal al servicio de la docencia no han sido muy numerosas. Con respecto a los procedimientos selectivos nos parece oportuno destacar una queja en la que su autora manifestaba su disconformidad con la calificación que le había sido otorgada por el tribunal encargado de la selección en la oposición al cuerpo de maestros, por lo que había presentado un recurso dirigido a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, para que se procediese a la revisión de su examen, porque consideraba que estaba bastante mejor hecho de la calificación que se le había otorgado. Dado que por parte de dicha Consellería se nos informó que el recurso ya había sido resuelto desestimándolo, le participamos a la interesada que con respecto a las apreciaciones de valor sobre los exámenes realizados como sobre la valoración de los méritos existe una reiteradísima jurisprudencia acerca de la existencia de una amplia potestad valorativa por parte de los tribunales o comisiones de calificación. En materia retributiva recibimos algunas quejas referidas al retraso en el abono de ciertos

haberes, tales como trienios o sexenios. De la contestación a la información recabada se desprendía que el motivo de tal retraso tenía su origen en las comprobaciones y trámites que fueron necesarios realizar para el reconocimiento de dichos complementos retributivos.

Personal funcionario, laboral o estatutario del servicio gallego de salud.

Queremos resaltar en primer lugar una queja (133/09) en la que su autora exponía la existencia de un colectivo de más de 900 trabajadores de la sanidad pública gallega que procedentes de la Administración local con la condición de funcionarios habían sido transferidos en el año 1996 funcionalmente al Sergas y que desde entonces se le venían negando una serie de derechos. Sobre esta cuestión se nos facilitó una amplia y exhaustiva información, en la que, entre otras cuestiones, se hacía constar que a este colectivo se les había ofertado por el Servicio Gallego de Salud integrarse en el régimen estatutario, pero que al haber optado voluntariamente por no integrarse en dicho régimen no resulta posible la aplicación de determinadas medidas laborales y retributivas que son propias de dicho régimen jurídico. Una problemática similar es la planteada por la autora de una queja (161/09), en la que manifestaba que era enfermera en el complejo hospitalario Marcide-Novoa Santos, hospital naval, y que tenía la condición de laboral de Defensa, pero que desde julio de 2008 había pasado a trabajar para el *Servizo Galego de Saúde*, pero sus retribuciones no eran las mismas que las del personal estatutario de dicho organismo, por lo que manifestaba su disconformidad con la no integración como tal personal. Se nos informó al respecto, entre otras cuestiones, que se había procedido mediante orden de 12 de febrero de 2009 a articular el procedimiento de integración en el régimen estatutario del personal del Hospital Básico de Defensa de Ferrol, estableciéndose un plazo de tres meses para optar a dicha integración.

En otra serie de quejas sus autores manifestaban su malestar porque a pesar de que desde diciembre de 2008 estaban operativas las listas de contratación de la categoría de Técnico de Farmacia, sin embargo estas listas no estaban siendo utilizadas y en su lugar se seguía contratando a auxiliares de enfermería para desempeñar las funciones propias de

técnicos de farmacia. La causa por la que no se estaban utilizando dichas listas estaba en que dicha categoría no estaba reconocida en el Servicio Gallego de Salud, según información facilitada por la Gerencia de dicho Servicio, y para la creación de nuevas categorías o especialidades de personal estatutario se precisaba la aprobación de una norma reglamentaria con rango de Decreto. A este respecto se nos indicaba que el equipo directivo del Sergas tenía intención de retomar los proyectos de decretos elaborados por la anterior Administración para que la creación de esta nueva categoría y las especialidades de dietética y nutrición sea una realidad en el plazo más breve posible.

Orden Público

Aún cuando la mayoría de las quejas recibidas en materia de orden público se refieren a actuaciones de organismos de la Administración del Estado y que, en consecuencia, le corresponde conocer de las mismas al Defensor del Pueblo, algunas han sido objeto de tramitación por nosotros al estar implicados organismos autonómicos o locales. Así ha sucedido con la queja (129/08) en la que se indicaba que por el Ayuntamiento de O Grove se había instalado unas cámaras de video vigilancia en las carpas de la fiesta del marisco del año 2007, con supervisión centralizada en el puesto de socorro del grupo municipal para mejorar la seguridad en el recinto. Posteriormente los autores de la queja nos participaron que dicho organismo local había instalado otras cámaras en la Casa de Cultura y en el colegio Rosalía de Castro. Después de interesar y recibir los pertinentes informes de dicho Ayuntamiento se consideró conveniente formularle el siguiente recordatorio de deberes legales:

"Que cuando se considere necesaria la instalación de videocámaras no se proceda a iniciar dicha instalación ni la utilización de las mismas hasta que no haya obtenido la preceptiva autorización de la Delegación del Gobierno."

La decisión de formular dicho recordatorio de deberes legales fue tomada a la vista de que el ente local en sus informaciones no hacía ninguna referencia a que la instalación de dichas cámaras contara con la autorización prevista en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, a pesar de que así se le había solicitado expresamente, dado que,

según lo dispuesto en el artículo 3 de dicha Ley, las instalaciones fijas de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las Corporaciones Locales serán autorizadas por el Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de que se trate, previo informe de la Comisión de Garantías de la Vídeo vigilancia que corresponda. A este recordatorio de deberes legales se nos contestó por dicho Ayuntamiento manifestando la total conformidad con el mismo,

El texto íntegro de esta resolución se recoge en anexo aparte.

Tráfico

Aún cuando sigue siendo frecuente la presentación de quejas referidas a actuaciones de las Jefaturas Provinciales de Tráfico que nos vemos precisados a remitir al Defensor del Pueblo por tratarse de organismos de la Administración del Estado, ha sido mayor el número de quejas referidas al tráfico urbano, competencia de los Ayuntamientos.

Las causas en las que se suelen basar los autores de las quejas han sido en unos casos discrepancias con expedientes sancionadores que le habían sido incoados, en otros casos por problemas surgidos con relación al uso de vados autorizados a su nombre, y en algunos otros casos sobre cuestiones referidas a plazas de aparcamiento reservadas para minusválidos.

Precisamente en materia de plazas de aparcamiento para minusválidos recibimos una queja (1958/09), en la que su autora exponía su malestar por la falta de vigilancia por parte de los agentes de la Policía local de Santiago de los vehículos que se estacionan en las plazas reservadas para discapacitados para comprobar si dichos vehículos tienen colocada de forma visible la correspondiente tarjeta que los habilite para estacionar en las plazas en cuestión. A este respecto la información que nos fue facilitada por el Ayuntamiento de Santiago hace hincapié en el hecho de que en el año 2008 habían sido retirados 190 vehículos y denunciados 275, y en el año 2009 los vehículos retirados habían sido 141 y denunciados 166 por estar estacionados indebidamente en dichas plazas.

Recibimos algunas quejas referidas a la utilización de vados autorizados y debidamente señalizados , destacando, en la mayoría de los casos, las dificultades surgidas por el estacionamiento indebido de vehículos, impidiendo con frecuencia la entrada o salida con sus coches a los titulares de garajes amparados por los mismos. A lo largo de este año hemos continuado con la tramitación de una queja (663/08) en la que su autora nos indicaba que en el año 2006, en concreto el 16 de julio, la Policía local del Ayuntamiento de Sanxenxo había procedido a denunciar y a retirar por la grúa municipal el vehículo de su propiedad que tenía estacionado delante de una puerta con un adhesivo en el que, si bien figuraba una señal de prohibido estacionar, no figuraba el número de licencia de vado permanente. Después de los diversos trámites realizados se constató que en la fecha de la denuncia y retirada del vehículo en cuestión, todavía no había sido autorizada por dicho Ayuntamiento la entrada de carruajes de uso particular y, en consecuencia, la señalización existente en el lugar de la denuncia carecía del correspondiente amparo normativo. Ante estas circunstancias, una vez recibidas y estudiadas las informaciones solicitadas de dicho Ayuntamiento, se consideró conveniente formularle la siguiente recomendación:

"Que se debería aceptar lo alegado por la autora de esta queja y acordar el sobreseimiento del expediente sancionador incoado (expediente 0601790), acordando a su vez la devolución del importe de la sanción impuesta y del importe de la tasa cobrada por la retirada de su vehículo a la autora de esta queja, dado que el estacionamiento efectuado el día 16-07-06 delante del nº x de una calle de Portonovo no estaba prohibido, ya que la autorización de la señalización del vado fue concedida por Decreto de la Alcaldía con fecha 21-07-06. "

La razón en la que nos basamos para formular dicha recomendación estaba en que entendíamos que no se debió denunciar al vehículo de la autora de la queja ni se debió ordenar la retirada por la grúa de dicho vehículo, aún cuando estuviese estacionado delante de la entrada a un garaje particular, porque el mismo no estaba amparado por la pertinente autorización municipal, tal como se hacía constar en el informe de 19-12-08 del Ayuntamiento, contestando a un escrito de esta Institución, "que delante de los vados que

no están autorizados se puede aparcar salvo que no dejen paso a los peatones para entrar en el inmueble, o indique la señalización de la vía la prohibición de aparcar por otros motivos referentes al tráfico", y que "nadie puede señalizar un vado sin autorización municipal". A esta recomendación se nos contestó por dicho Ayuntamiento que se aceptaba la recomendación efectuada y que se iba a proceder a la devolución de la tasa cobrada por la retirada del vehículo y a ordenar el sobreseimiento del expediente sancionador.

El texto íntegro de esta resolución se recoge en anexo aparte.

1.1.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

A lo largo de este año 2008 nos vimos precisados a no admitir a trámite 84, lo que supone un 25% del total de las quejas recibidas. Ahora bien, hay que hacer constar que a los autores de cada una de estas quejas se les explicó las causas por las que no podían ser objeto de tramitación por esta Institución su queja.

A) No indicios de irregularidad de la Administración

Por esta causa no fueron admitidas a trámite un total de 8 quejas, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja comprobamos que la actuación de los organismos administrativos que intervinieron se adecuaba a la normativa vigente.

B) No actuación administrativa previa

Fueron 70 las quejas no admitidas a trámite por esta causa, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja constatamos que aún no se habían dirigido a la administración afectada o bien hacía muy poco tiempo que se habían dirigido a la misma y, en consecuencia, le informamos que debería dirigirse a dicha administración o bien esperar a que la misma examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

C) Intervención judicial

No pudimos admitir 4 quejas a trámite porque o estaban pendientes de la correspondiente resolución judicial o ya se había producido un pronunciamiento por parte de un juez o tribunal.

D) No competencia del Valedor

Al autor de una queja tuvimos que participarle que no podíamos admitir a trámite la misma, a la vista de que la cuestión que planteaba en su escrito quedaba fuera de las competencias del Valedor.

E) Relación jurídico privada

Rechazamos una queja al comprobar que el asunto denunciado ante esta Institución tenía un carácter netamente privado y, en consecuencia, tuvimos que abstenernos de intervenir.

1.1.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

A lo largo de este año 2009 se remitieron 28 quejas al Defensor del Pueblo porque se referían a actuaciones de organismos dependientes de la Administración General del Estado, y una al Ararteko, porque hacía referencia a una cuestión competencia de un organismo de la Administración Vasca.

De estas 28 quejas, cinco hacían referencia a cuestiones relacionadas con situaciones administrativas del personal al servicio de organismos de la Administración General del Estado o con procesos selectivos convocados por dicha Administración, 16 a cuestiones relacionadas con las competencias de las Jefaturas Provinciales de Tráfico, y las 7 restantes a cuestiones relacionadas con actuaciones de la Fuerzas de Seguridad del Estado. La queja remitida al Ararteko se refería a la actuación de un agente de la Policía Vasca.

1.1.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR

1.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de O Grove, en fecha 5 de junio de 2009 para que se obtuviese la autorización de la Delegación del Gobierno con carácter previo a la instalación y utilización de cámaras de vigilancia. (Q/129/08).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 22-01-08 por D. A. S. M. con domicilio en Santiago de Compostela, en la que nos indicaba que habían tenido conocimiento de que por ese ayuntamiento se instaló cámaras de vídeo vigilancia en las carpas de la fiesta del marisco del año 2007, con la supervisión centralizada en el puesto de socorro del grupo municipal para mejorar la seguridad en el recinto. También hacía constar que con fecha 8-11-07 remitieron un escrito a ese ayuntamiento, sin que se diese respuesta al mismo.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 4-02-08 informe de ese ayuntamiento. A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 21-02-08, registro de salida nº 1525, en el que se hacía constar lo siguiente:

"En relación con la queja formulada por el MDC alegando que tuvieron conocimiento de que este ayuntamiento "instaló varias cámaras de vídeo vigilancia en las carpas de la fiesta del marisco, con la supervisión centralizada en el puesto de socorro del grupo municipal, para mejorar la seguridad en el recinto", informo lo siguiente:

Que las cámaras instaladas por el ayuntamiento de O Grove dentro del recinto de la Festa do Marisco solamente tomaron imágenes dentro del espacio privado del almacén de depósito de subministro, por razones de seguridad de las preciadas mercancías que allí se custodiaban y nunca obtuvieron imágenes del espacio destinado a acceso público o en la vía pública.

Este Ayuntamiento entiende que no se vulneraron en ningún caso los derechos fundamentales de la honra, la intimidad y la propia imagen, tal como alega el colectivo que presenta la queja".

Dado que por el autor de esta queja en un nuevo escrito se nos participó que tuvieron también conocimiento que por ese organismo local se instaló también cámaras en la Casa de la Cultura y en el colegio Rosalía de Castro y que el 28 de febrero de 2008 llevaron al pleno una ordenanza en la que le autorice instalar las mencionadas cámaras, con fecha 8-05-08 nos dirigimos de nuevo a ese ayuntamiento para que se nos informase si dichas cámaras de vigilancia instaladas en la Fiesta del Marisco, en la Casa de la Cultura y en el colegio Rosalía de Castro contaban con la autorización prevista en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto.

A la petición de este nuevo informe no se contestó por ese organismo, por lo que se hizo preciso reiterarlo en las siguientes fechas: 3-07-08, 19-08-08, 9-10-08. Ante esta falta de contestación a estas reiteraciones, se procedió a realizar diversas llamadas telefónicas al Sr. Secretario. Fruto de las mismas con fecha 3-04-09, se nos remitió un escrito de esa alcaldía en el que se hacía constar que nos remitían diversa documentación relativa a las cámaras de vigilancia instaladas en la Festa do Marisco, Casa de la Cultura y colegio Rosalía de Castro. Entre la documentación remitida no figura ninguna referencia a si la instalación de las cámaras en cuestión contaban con la autorización prevista en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, tal como se le había solicitado en nuestro escrito de 8-05-08.

En relación con el contenido de dicho informe, hay que considerar que, según lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica 4/97, de 4 de agosto, las instalaciones fijas de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de las Corporaciones Locales serán autorizadas por el Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma de que se trate, previo informe de la Comisión de Garantías de la Videovigilancia que corresponda.

Por lo tanto, de acuerdo con lo dispuesto en la citada norma, está sujeto al régimen de autorización no solo el uso de las cámaras de videovigilancia sino también la instalación de las mismas y según se deduce de la información remitida por ese ayuntamiento esa corporación procedió a la instalación de videocámaras en la Festa del Marisco, en la Casa de la Cultura y en el colegio Rosalía de Castro sin haber obtenido previamente la autorización para realizar dicha instalación.

Por todo lo anterior, 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 el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

Que cuando se considere necesaria la instalación de videocámaras no se proceda a iniciar dicha instalación ni la utilización de las mismas hasta que no haya obtenido la preceptiva autorización de la Delegación del Gobierno.

Este recordatorio de deberes legales fue aceptado.

2.- Recomendación dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Sanxenxo en fecha 7 de mayo de 2009 para que procediese al sobreseimiento del expediente sancionador incoado y a la devolución de la sanción y de la tasa cobrada a la autora de la queja. (Q/663/08).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 11-03-08 por Dª. Mª.J.S.R., en la que nos indicaba que con fecha 16-07-06 la Policía local de ese ayuntamiento procedió a denunciar y a retirar por la grúa su vehículo que estaba estacionado delante de una puerta que tenía un adhesivo en el que si bien figuraba una señal de prohibido estacionar, sin embargo no figuraba el correspondiente número de licencia de ese ayuntamiento de vado permanente. Manifestaba

también que a pesar de formular alegaciones exponiendo esta circunstancia, las mismas no fueron tenidas en cuenta y fue sancionada por ese organismo (expediente 0601790).

Admitida a trámite la queja se solicitó informe del ayuntamiento con fecha 8-05-08. A esta petición de informe se nos contestó mediante escrito de 26-05-08 del Inspector-Jefe de la Policía local y entre la documentación que se nos acompañaba figuraba un Decreto de la Alcaldía de fecha 21-7-2006 por el que se autorizaba a D. J. M. L. a la señalización de una entrada de vehículos de uso particular delante de su garaje en una calle de Portonovo, Sanxenxo con una entrada de 3 m. para 2 vehículos, siempre y cuando esté bien señalizado y no cause prejuicios a terceros. A la vista de dicho Decreto y de la información facilitada con fecha 26-06-08 se solicitó un nuevo informe del ayuntamiento para que se nos especificase las razones que se tuvieron en cuenta para el cobro de la tasa de retirada del vehículo de la autora de la queja y para proceder a sancionar a la misma por estacionar su vehículo ante un vado que no estaba autorizado por el ayuntamiento.

A esta petición de informe por el ayuntamiento se nos contestó mediante escrito de 28 de julio, al que se acompaña informe emitido por la secretaría de ese organismo y firmado por el Sr. Secretario Acctal., en el que, entre otras cuestiones, se hacía constar que con fecha 21 de julio de 2006 el vado del Sr. M. L. fue autorizado y que si bien es cierto que formalmente la autorización aún no estaba formalmente concedida, para nada se refleja en la normativa que la señal de prohibido aparcar tenga que tener número de autorización.....

Una vez examinada dicha información y dado que el vehículo de la autora de la queja fue retirado por la grúa el día 16 de julio de 2006 y denunciado por “estacionar delante de un vado permanente señalizado, impidiendo la entrada al inmueble”, parece evidente que ni se debió denunciar ni se debió proceder a su retirada, dado que el vado en cuestión no estaba debidamente autorizado, circunstancia que el agente denunciante nº 451025 debería comprobar con anterioridad a formular la denuncia y proceder a la retirada por la grúa y posteriormente antes de proceder a ratificarse en los hechos que motivaron el procedimiento sancionador, así mismo también debería ser comprobada tal circunstancia por el instructor del expediente nº 0601790, se consideró conveniente solicitar un nuevo

informe de ese Ayuntamiento con fecha 15-12-08, para que se nos informase de forma específica y concreta sobre las siguientes cuestiones:

1.- En que fecha se considera autorizado un vado, es decir, si es a partir de la fecha de presentación de la solicitud, de la fecha en que se abona la tasa o de la fecha en que se autoriza por el ayuntamiento.

2.- En caso de que lo sea a partir de la autorización del ayuntamiento, en base a que norma no se puede estacionar delante de un vado, aun no autorizado.

3.-Se nos informe también acerca de si cualquier ciudadano puede colocar una señal de prohibido estacionar delante de un vado, aún no autorizado por el ayuntamiento.

A esta nueva petición de informe se nos contestó por ese ayuntamiento mediante escrito de 22-12-08, salida nº 3552, al que se acompaña un informe elaborado por la funcionaria encargada de la Inspección de Rentas y Exacciones, en el que se hacía constar lo siguiente:

"La licencia de Vado a nombre de J. M. L., fue solicitada con fecha 13-07-06 para una entrada de vehículos de uso particular en una calle de Portonovo con una señalización de 3 metros lineales e ingresado con esa fecha el importe de la misma, como ingreso provisional, 70,83 euros.

Dicha solicitud fue informada por la Policía Local con fecha 19-07-06.

En base a todo ello, se le concedió la señalización del Vado por Decreto de la Alcaldía con fecha 21 de julio de 2006, (con la salvedad de que si no esta bien señalizado o si perjudica a terceros se le puede retirar dicha autorización) y notificada al interesado el 18-08-06.

Se le adjudicó la Placa de Vado nº 38 recogida por el interesado en las Oficinas de Rentas del Concello con fecha 18-08-06.

Por todo ello indica:

Que el Vado surte efectos a partir de la autorización Decreto de la Alcaldía, a continuación se formaliza el ingreso previo en ingreso definitivo por la Intervención Municipal según liquidación girada por Rentas y se concede el nº de Placa.

Delante de los vados que no están autorizados se puede aparcar salvo que no dejen paso a los peatones para entrar en el inmueble, o indique la señalización de la vía la prohibición de aparcar por otros motivos referentes a tráfico".

Del examen detenido y conjunto de las informaciones y documentación facilitadas por ese ayuntamiento y de las alegaciones y documentación aportada por la autora de la queja, se pueden precisar las siguientes circunstancias:

- Con fecha 16-07-06 fue denunciado el vehículo, marca Citroen, por el agente 451025 por "estacionar delante de un vado permanente señalizado, impidiendo la entrada al inmueble" en una calle de Portonovo, expediente nº 0601790, boletín nº 18035. Así mismo en la misma fecha se procedió a la retirada de dicho vehículo por la grúa.

- Que la autora de la queja dirigió un escrito a ese ayuntamiento el 11-08-06, solicitando la anulación de la liquidación girada en concepto de tasa por la retirada de su vehículo por el servicio de grúa, ordenando la devolución de la cantidad cobrada. Y que con fecha 12-09-06 dirigió otro escrito a ese ayuntamiento, solicitando que se procediese al sobreseimiento del expediente sancionador incoado por ese ayuntamiento, sin que se atendiese ninguna de estas peticiones.

- Que en la fecha de la denuncia y de la retirada del vehículo de la autora de esta queja (16-07-06) aun no había sido concedida por ese ayuntamiento la autorización a D. J. M. L. para la señalización de una entrada de vehículos de uso particular delante de su garaje en una calle de Portonovo.

- Que tal como se hace constar en el informe de 19-12-08 de ese ayuntamiento “delante de los vados que no están autorizados se puede aparcar salvo que no dejen paso a los peatones para entrar en el inmueble, o indique la señalización de la vía la prohibición de aparcar por otros motivos referentes a tráfico” y que “nadie puede señalizar un vado sin autorización municipal”, ni se debió denunciar al vehículo de la autora de esta queja ni se debió ordenar la retirada por la grúa del vehículo en cuestión, aunque estuviese estacionado delante de la entrada a un garaje particular, porque el mismo no estaba amparado por la pertinente autorización municipal.

Por todo lo dicho anteriormente, 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 se debería aceptar lo alegado por la autora de esta queja y acordar el sobreseimiento del expediente sancionador incoado (expediente 0601790), acordando a su vez la devolución del importe de la sanción impuesta y del importe de la tasa cobrada por la retirada de su vehículo a la autora de esta queja, dado que el estacionamiento efectuado el día 16-07-06 delante del nº x de una calle de Portonovo no estaba prohibido, ya que la autorización de la señalización del vado fue concedida por Decreto de la Alcaldía con fecha 21-07-06.

Esta recomendación fue aceptada.

3. Recomendación dirigida a la Dirección General de la Función Pública en fecha 20 de julio de 2009 para que procediese a la devolución de las tasas abonadas por la autora de la queja. (Q/692/08).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada por Dª. M. L. A. S., y domiciliada en Pontevedra, en la que nos indicaba que con fecha 11-01-08 dirigió un escrito a la Dirección General de la Función Pública exponiendo su disconformidad con la modificación de las bases por las que se convocó proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna en el cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia (orden 11-09-07), de tal modo que el examen que anteriormente se podía hacer bien en gallego, bien en castellano, se tenía que hacer obligatoriamente en gallego, por lo que se sentía perjudicada, y, en consecuencia, solicitó de ese organismo que se derogase dicha modificación o que, en caso contrario, se le devolviese el importe de las tasas abonadas.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 12 de mayo de 2008 informe de esa Dirección General. A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 19 de mayo de 2008, salida nº 9770 en el que se especificaban las razones por las que se procedió a la modificación de la orden de 17-09-07. Ahora bien, dado que en dicho escrito no se hacía ninguna referencia a la petición de la autora de la queja de petición de devolución de las tasas, con fecha 30-06-08 nos dirigimos de nuevo a esa Dirección General para que se nos informase sobre la petición de la Sra. A. de que se le devolviese el importe de las tasas por ella abonadas y los intereses correspondientes, como solicitaba en su escrito de 11 de enero de 2008.

A esta nueva petición de informe se nos contestó por ese organismo mediante escrito de 15-07-08, salida nº 13589 en el que se hacía constar el siguiente:

"No se respondió al tema de la solicitud devolución al que usted hace referencia debido a que, hasta el día de hoy no nos consta la entrada del mismo en esta dirección general.

De todos los modos, informarle de que la orden de convocatoria establece en su base I.3.1, que "El importe abonado en concepto de derechos de examen se les devolverá, después de los trámites correspondientes, solo a los aspirantes excluidos que lo soliciten, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la publicación en el Diario Oficial de Galicia de la resolución definitiva de la Dirección General de la Función Pública a la que hace referencia el punto tercero de la base I.4.2". De conformidad con esto, no procedería tal devolución toda vez que la interesada no salió excluida del proceso selectivo".

Una vez facilitada esta información a la autora de la queja, por la misma se nos remitió un nuevo escrito formulando diversas alegaciones y al que acompañaba fotocopia del escrito de 11 de enero presentado en la Delegación en Pontevedra de la Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza en el que formulaba su petición de devolución de la tasa abonada. A la vista de este nuevo escrito de la autora de la queja y de las alegaciones por ella formuladas nos dirigimos de nuevo a esa Dirección General para que nos facilitase una nueva información sobre la procedencia de la devolución de las tasas a la autora de esta queja.

A esta nueva petición de informe, por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 14-04-09, registro de salida nº 7140, en el que se hacía constar lo siguiente:

"En respuesta a la solicitud de información remitida por esa institución con motivo de la queja presentada por Dª. M. L. A. S., le informamos de lo siguiente:

De acuerdo con la base I.3.1 de la orden de 11 de septiembre de 2007 (DOG núm. 177, de 12 de septiembre), por la que se convocó el proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna en el cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C, y con la resolución del 28 de enero de 2008 de la Dirección General de la Función Pública, por la que se aprobaron y se hicieron públicas las relaciones definitivas de admitidos y excluidos al mismo (DOG núm. 22, de 31 de enero), la posibilidad de solicitar la devolución del importe abonado en concepto de derechos de examen corresponde únicamente a los/las aspirantes excluidos/as.

La modificación de la referida Orden que se señala en la queja, realizada en virtud de la Orden de 4 de diciembre de 2007, fue publicada en el Diario Oficial de Galicia núm. 238 de 11 de diciembre.

En el escrito de 11 de enero de 2008 del que esa institución remite copia, la interesada se limita a solicitar la devolución de las tasas abonadas, pero en ningún caso pide la exclusión del proceso selectivo, hecho que, de acuerdo con lo ya expresado en el primer párrafo, constituye un requisito para su procedencia."

Del examen detenido y conjunto de las informaciones facilitadas por esa Dirección General de la Función Pública y de las alegaciones y documentación aportada por la autora de la queja se pueden precisar las siguientes circunstancias:

1º.- Que por orden de 11-09-07 (publicada en el DOG nº 177 de 12-09-07) se convocó proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna en el cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia (grupo C).

2º.- En base a dicha convocatoria la autora de la queja presentó solicitud y abonó las tasas para participar en dicho proceso selectivo.

3º.- Que por orden de 4-12-07 (publicada en el DOG nº 238 de 11-12-07) se modificó la orden de 11-09-07, estableciéndose la obligatoriedad de realizar exclusivamente en lengua gallega el primer ejercicio.

4º.- Que la autora de la queja Dª. M. L. A. S. presentó con fecha 11-01-08 en la Delegación Provincial de Pontevedra de la Consellería de Educación un escrito dirigido a esa Dirección General solicitando que se le permitiese realizar el examen en la lengua de su elección, o en caso contrario que se le devuelva el importe de su matrícula (29,37 euros) más los correspondientes intereses acumulados.

5º.- Que al no ser atendida su reclamación presentó en marzo de 2008 un escrito ante esta Institución del Valedor que dio origen al expediente de queja arriba indicado.

6º.- Que esa Dirección General considera improcedente la devolución de las tasas a la autora de esta queja basándose en que la posibilidad de solicitar la devolución del importe abonado en concepto de derechos de examen corresponde únicamente a los aspirantes excluidos y que la interesada solicitó la devolución de las tasas, pero en ningún momento pidió la exclusión del proceso selectivo, hecho que constituye un requisito para su procedencia. A este respecto esta Institución considera que de la lectura del escrito de 11-01-08 que la autora de esta queja dirigió a esa Dirección General solicitando que se le permitiese realizar dicho primer ejercicio en lengua castellana o, en caso contrario, que se le devolviese las tasas abonadas, se puede entender que implícitamente estaba pidiendo su exclusión de la lista de admitidos, de tener que realizar dicho ejercicio en lengua gallega, y por eso precisamente solicitaba la devolución de las tasas.

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

Que se debería considerar como excluida la autora de esta queja del proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna en el cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, convocado por orden de 11 de septiembre de 2007 y acordar la devolución a la misma de las tasas abonadas con los intereses correspondientes.

Esta recomendación no fue aceptada.

4.- Recomendación dirigida al Director del Instituto Energético de Galicia en fecha 7 de mayo de 2009 para que accediese a la petición de la autora de la queja sobre horario a realizar para conciliación de la vida familiar y laboral. (Q/1220/08).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 30-05-08 por Dª. G. L. D. con domicilio en Santiago de Compostela, en la que nos indicaba que es personal laboral de la Xunta de Galicia con destino en ese Instituto Energético de Galicia y que con fecha 10 de abril solicitó la aplicación de la flexibilidad horaria para la conciliación de la vida familiar, ya que tiene un hijo de dieciocho meses, sin que a pesar del tiempo transcurrido se le accediese a su petición.

Admitida a trámite la queja se solicitó informe de ese Instituto para que se nos informase sobre la problemática expuesta por la autora de la queja y especialmente sobre la falta de respuesta a la solicitud formulada por la autora de esta queja.

A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó lo siguiente:

"En relación a su solicitud de informe sobre la queja presentada en esa Institución por doña G.L.D. sobre la falta de contestación a la petición de flexibilidad horaria para la conciliación de la vida laboral y familiar que la señora L. dirigió a la Dirección del Instituto Energético de Galicia, donde tiene destino en la actualidad la reclamante, me complace informarle de lo siguiente:

I.- Doña G.L.D. entró a prestar servicio en la Xunta de Galicia como ***personal eventual*** *de la Consellería de Sanidad durante el período que alcanza desde el 1 de enero de 1989 al 29 de enero de 1990. Se trata de un puesto reservado para el personal de confianza del gabinete de las consellerías que, de conformidad con lo que dispone la Legislación sobre Función Pública (artículo 6 de la* ***Ley 4/1988, de 26 de mayo, de la Función Pública de Galicia,*** *vigente hasta el pasado día 14 de junio de 2008), nunca puede ser considerado mérito para dar lugar al acceso a la condición de funcionario/a o personal laboral de la Administración.*

Posteriormente, la señora L. pasó a tener la condición de personal interino del grupo D, tomando posesión como secretaria del Sr. Conselleiro en virtud de Resolución de Presidencia del 25 de enero de 1990.

Luego de pasar por varios centros directivos de las Consellerías de Pesca y Medio Ambiente, desarrollando distintas tareas y funciones, por Diligencia del Director del Instituto Energético de Galicia (INEGA), en enero de 2000 tomó posesión del puesto de secretaria de la dirección de Energías Renovables y Servicios, mediante ***adscripción temporal*** *concedida por la Dirección General de Función Pública.*

Finalmente mediante el Decreto 289/2001, de 15 de noviembre (DOG numero 223, del 19 de noviembre de 2001) la señora L. fue nombrada ***personal laboral fijo a extinguir de la Xunta de Galicia*** *en la categoría de auxiliar administrativo y otros (01), grupo IV.*

II. Las licencias *disfrutadas por la trabajadora con ocasión del nacimiento de su hijo al amparo de la Ley 7/2004, del 16 de julio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, modificada por la Ley 2/2007, del 28 de marzo, del Trabajo en Igualdad de las Mujeres en Galicia, fueron las siguientes:*

El día 5/12/2006 como consecuencia del nacimiento del hijo, se le concede licencia por un período de 16 semanas hasta o 27/03/2007.

El día 27/02/2007 la trabajadora solicitó licencia por paternidad del 28/03/2007 al 10/04/07 y permiso de lactancia del 11/04/2007 al 9/05/2007. En respuesta a estas solicitudes el director del Inega resolvió concederle 14 días de licencia por paternidad y permiso de lactancia desde el 11/04/2007 al 9/05/2007, aplicando en los dos casos lo establecido en la Ley 2/2007, de Trabajo en Igualdad de las Mujeres en Galicia, ***antes de su entrada en vigor,*** *hecho que supuso que en el plazo de 8 días se le concediesen los 14 días anteriormente referidos.*

El día 09/03/2007 la trabajadora solicitó permiso sin sueldo de tres mensualidades (del 10 de mayo al 9 de agosto), solicitud que fue resuelta favorablemente por el director del Inega.

Desde el 17/08/2007 al 18/09/2007 la trabajadora disfrutó del período de vacaciones correspondiente.

Con fecha 29/08/2007 el director del Inega resolvió concederle a la trabajadora la reducción de su jornada laboral en un tercio (1/3), desde el 1/10/2007 al 31/05/2008, en respuesta a su solicitud de fecha 20/08/2007 para acogerse a las ayudas de Vicepresidencia para la conciliación de la vida familiar y laboral para familias monoparentales.

Con fecha 10/10/2007 el director del Inega resolvió aprobar la propuesta horaria formulada por la interesada, en la reducción de jornada del 33 %, estableciéndose el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 h a 14:00 h (haciendo 5 minutos más de lunes a jueves).

1. Con fecha 08/04/2008 el director del Inega resolvió concederle a la trabajadora la reducción de jornada en un octavo (1/8) respondiendo a la solicitud hecha por la interesada en fecha 07/04/2008 (solicitud por la que la interesada retira una solicitud anterior (03/04/2008) en la que pedía ampliación de la reducción de la jornada a agosto y primera mitad de septiembre y ratifica la petición de un octavo hecha el día 03/04/2008).

III.- El Instituto Energético de Galicia nace a través de la Ley 3/1999, del 11 de marzo, al amparo de las competencias que la Comunidad Autónoma ostenta según su Estatuto de Autonomía (art. 13.2) y de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1/1983, del 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidente.

La configuración legal del INEGA es la de un ente de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, adscrito a la Consellería competente en

materia de energía y sujeto, en sus actividades, a los programas y a las directrices generales de la Xunta de Galicia.

IV.- A fin de ***conciliar la vida familiar, personal y profesional el*** *7 de mayo de 2007 el INEGA, mediante resolución de su Director dictada en ejecución del acuerdo alcanzado luego de la correspondiente* ***negociación colectiva con los representantes sindicales de los trabajadores,*** *implantó un nuevo régimen de horario y jornada de trabajo, mucho más funcional y que permite una mucho más efectiva conciliación familiar a los trabajadores y trabajadoras del Instituto.*

El nuevo horario y jornada modificó lo que hasta entonces regía para todos los trabajadores del INEGA, de modo que las horas de permanencia fija en el centro de trabajo fueron reducidas, el trabajo en régimen de jornada partida quedó ceñido a dos días, con tres tardes libres (en horario de verano la jornada es exclusivamente de mañana), y se flexibilizó una parte del horario diario a fin de que, dentro de ese abanico, los trabajadores distribuyan su tiempo respetando el cómputo semanal de horas establecido y el régimen de funcionamiento del INEGA.

La jornada es la que figura en la siguiente tabla:

VERANO :								
MAÑANA	*ENTRADA*	*8:00 A 8:30*	*SALIDA*	*14:30 A 15:00*	*MAÑANA*	*6,5 HORAS*		*32,5*
INVIERNO:								
							MAÑANAS	
MAÑANA	*ENTRADA*	*8:00 A 9:00*	*SALIDA*	*14:30 A 15,30*	*MAÑANA*	*6,5*	*5*	*32,5*
	DESCANSO MÍNIMO PARA COMER OBLIGATORIO 1 HORA							
							TARDES	
TARDE	*ENTRADA*	*15:30 A 16:30*	*SALIDA*	*17:30 A 18:30*		*2,5*	*2*	*5*
								37,5

V.- El día 10 de abril de 2008 la trabajadora presentó el escrito al que se refiere en la queja presentada ante esa Institución en el que solicita "la aplicación del artigo 44 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, modificado por la Ley 2/2007, de 28 de marzo, que flexibiliza por motivos familiares el horario de trabajo dentro de un horario diario de referencia" (sic) y en el que añade a continuación que "no es pretensión de la trabajadora la máxima flexibilidad o libertad absoluta como dice el citado artículo 44.1. La propuesta de la trabajadora es el cumplimiento DIARIO de la jornada laboral completa entre las 8.00 y las 15.30 horas, sin prejuicio de la consabida flexibilidad de entrada y salida".

En respuesta a esta petición la dirección del Inega le propuso a la trabajadora una reducción de su jornada en un octavo (1/8), manteniendo así la posibilidad de beneficiarse de las ayudas concedidas por la Vicepresidencia de Igualdade e do Benestar de la Xunta de Galicia, encaminadas a la conciliación de la vida familiar y laboral como medida de fomento de la corresponsabilidad para los trabajadores que se acojan a la reducción de su jornada de trabajo, y posibilitando que la mencionada reducción de la jornada laboral no implique una disminución en las retribuciones de la trabajadora. Esta reducción de jornada solo se llevaría a cabo durante la jornada de invierno, para que representase menor merma retributiva a la trabajadora. La proposición no fue aceptada por la trabajadora.

El día 28 de mayo la señora L. presentó nuevo escrito con valor de reclamación previa a la vía jurisdiccional laboral en el que reitera la petición de realizar su jornada de trabajo en horario de 08.00 h. a 15.30 h. diariamente.

La Dirección General de Función Pública de la Xunta de Galicia, a través de escrito con registro de entrada en el registro general del Inega núm. 4022, de fecha 18-06-2008, informa a petición de este ente público que, para dar cumplimiento en su caso al artículo 44 de la Ley 7/2004, del 16 de julio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, debe ser el Inega el que posibilite la flexibilidad horaria, ***teniendo en cuenta que deben primar siempre los intereses generales frente a los particulares, y por lo tanto, tiene que tener preferencia la continuidad y garantía en la prestación efectiva del servicio público frente***

a una flexibilidad horaria o cualquier otra alteración del régimen de jornada y horarios que pueda suponer un prejuicio de los intereses generales y de los derechos de los ciudadanos.

En respuesta a la reclamación formulada por la señora L.D., el Sr. Conselleiro de Innovación e Industria de la Xunta de Galicia, en su condición de Presidente del Consejo de Administración del INEGA dictó resolución el día 27 de junio de 2008 por la que se desestima motivadamente la solicitud de la interesada por los motivos que constan en dicha resolución.

Para concluir, en relación con la falta de respuesta expresa a la petición de la señora L.D. en la fecha en la que se dirigió a esa Institución, señalar que el artículo 125.2 de la Ley 30/1992 Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el artículo 69.2 de la Ley de Procedimiento Laboral (RDLegislativo 2/1995 del 7 de abril), disponen ambos, en garantía de la seguridad jurídica del interesado, que, transcurrido el plazo de un mes sin notificación de resolución alguna, este podrá formular demanda ante el juzgado competente."

Una vez examinada la información facilitada por ese organismo se consideró conveniente darle traslado de la misma a la autora de la queja para su conocimiento y por si estimaba oportuna formular alegaciones. Por la autora de esta queja se dirigió un escrito a esta Institución exponiendo lo siguiente:

"En relación con su escrito sobre expediente A.4.Q/1220/08 es conveniente hacer las siguientes alegaciones sobre información facilitada por el INEGA:

Mi queja fue formulada en base a la presión ejercida por el INEGA para no conceder el permiso solicitado por la trabajadora, llegando a formular amenazas sobre reducción de sueldos y modificación del horario en prejuicio de los trabajadores y en la mala praxis en la gestión del asunto (poco me parece decir que se trata de retraso, que no es tal).

En relación a la información facilitada por el INEGA en el escrito que textualmente transcriben quisiera manifestar la perplejidad que siento al leer el punto I que hace una relación de mi carrera profesional administrativa que a mi entender carece de consideración y motivación. Que yo fuera personal eventual en la Consellería de Sanidad sin poder "ser considerado mérito para dar lugar al acceso a la condición de funcionario o personal laboral de la Administración", o que prestara servicios en la consellería de Pesca -nunca en Medio Ambiente-, pienso que son circunstancias que carecen de valor a la hora de considerar el permiso de flexibilidad horaria solicitado. Abundaría decir que soy personal laboral de la Xunta de Galicia a los efectos de la legislación susceptible de aplicación. Ganas de marear. Pienso más bien que debieran referir los méritos o la capacitación de las personas que redactan y/o deciden el informe para darnos una idea de quien formula y concede en esta nuestra particular administración y con quien estamos a hablar.

El punto número dos también rellena más hojas insubstanciales, por llamarle de algún modo. Los permisos disfrutados por maternidad, licencias o excedencias -que seguramente habría que matizar- ni fundamentan ni dejan de fundamentar el presente expediente por FLEXIBILIDAD HORARIA PARA el CUIDADO DE UN MENOR, que es EL ***TEMA QUE NOS OCUPA*** *y que no se menciona en el informe enviado al Valedor do Pobo.*

No obstante y para ejemplificar la falta de rigor en la tramitación del expediente y en la veracidad de los datos aportados presento copia del escrito de solicitud de reducción de 1/8 de la jornada realizado el 22 de febrero, del que parecen no tener conocimiento.

Al respecto tengo que valorar el párrafo relativo a la concesión de la reducción de la jornada laboral en un tercio (1/3) desde el 1/10/2007 al 31/05/2008 que el "informante" concluye para "acogerse a las ayudas de Vicepresidencia para la conciliación de la vida.....". La reducción de la jornada en un tercio es ***un derecho de los trabajadores*** *y es para el cuidado de mi hijo y* ***no para acogerme a una ayuda,*** *e independiente de la concesión de esta. Además esta circunstancia no tiene porqué ser de*

conocimiento del INEGA y en todo caso corresponde a un área personal é íntima, y sería la beneficiaria o vicepresidencia quien debiera informar o no de esta circunstancia, de ser relevante. En resumen al INEGA no le interesa ni le corresponde esa información.

A este respecto, las NUEVAS ATRIBUCIONES DEL INEGA (además de su competencia en materia de energía) sobre ASESORAMIENTO A SUS TRABAJADORES SOBRE LOS PERMISOS MAS RECOMENDABLES (según el párrafo del punto V.-) parecen cuando menos llamativas. En relación con esto debo añadir que en la misma conversación con la dirección añadían que no podían conceder la petición por no generalizar el citado permiso a todos los trabajadores y trabajadoras, sabiendo que la gran mayoría tienen hijos menores de 12 años y también tendrían derecho a el.

Se hace mención del escrito de la dirección general de la Función Pública con entrada en el INEGA el 18-06-2008. Sería interesante saber cuando fue solicitado ese informe a la dirección general, sabiendo que mi solicitud es de fecha 10 de abril. Otro fundamento de mi demanda es que en la Administración (con mayúsculas) estamos al servicio de la ciudadanía -y en este caso actúo como ciudadano- y no se puede proceder con falta de diligencia y celeridad por mucho que la Ley 30/1992 fije el plazo de 3 meses para contestar a una solicitud (y en este caso simple solicitud de carácter interno -o concedo o no concedo, pero fundamento-), y me remito al artículo 41 de la citada Ley: alguien tendrá que ser responsable de las malas actuaciones.

Además de eso, quisiera saber a que se refiere el informe de función pública cuando se refiere a los intereses generales sobre los derechos "particulares" de los ciudadanos (¿van acaso construir una carretera con mis emolumentos o expropiarme el puesto de trabajo para el beneficio público?. También quisiera saber si la instrucción dictada por función pública es extensible a todo los trabajadores de la Xunta que se encuentran en esa circunstancia y que la tienen concedida o solo para aquellos organismos que no tienen mucho respecto por las leyes y quieren tapar agujeros de inoperatividad. El artículo 44 que omiten sistemáticamente dice que la única CAUSA DE DENEGACIÓN SON LAS JUSTIFICADAS NECESIDADES DEL SERVICIO (lo demás son ganas de marear), y ya ***había manifestado que desde mi incorporación al puesto de***

trabajo después de las vacaciones del año 2007, allá por el mes de septiembre de ese año, NO ME FUERON ENCOMENDADAS NI TAN SIQUIERA UNA FUNCION O COMETIDO, ESPECÍFICO O NO. ES DECIR, NO HAY SERVICIO AL QUE PUEDA ASISTIR, Y MI PRESENCIA EN EL INEGA ES INOPERANTE (por motivos ajenos a mi voluntad) tanto si fuera entre las 8 a las 15.30 horas, como los lunes y martes por las tardes.

En este mismo punto transcriben mi solicitud como que "no es pretensión de la trabajadora la máxima flexibilidad o libertad absoluta como le el citado artículo 44.1". Quisiera aclarar este punto que parece conflictivo. Cuando hice esa puntualización me refería a que quería cumplir un horario fijo diario –según las necesidades escolares del menor- y no era mi pretensión entrar sin hora fija diaria o salir cuando me apetecía, aunque se cumplieran las 37 horas y 30 minutos semanales. Algo que parece lógico para el control del horario y el establecimiento de cualquier actividad administrativa susceptible de realizar, además del respecto debido a mis compañeros. No se que comprendieron ellos.

Yo entiendo que bajo el trámite de este procedimiento no hay buena voluntad. No se quiere conceder un derecho de los trabajadores y además, se me castiga por pedirlo por si sienta precedente. En ningún caso piensan en un menor de 18 meses que tiene que permanecer en una guardería o escuela infantil durante 10 horas —cosa que no está permitida- por imposibilidad de atenderlo su madre -única responsable del menor como familia monoparental-, cuando la ley me otorga, -y no solo a mi, ya que ser familia monoparental tampoco supondría ningún privilegio- ese derecho específico de flexibilizar mi horario para su atención. Una solicitud de carácter interno sobre permiso de un trabajador no puede tardar 3 meses en contestarse, sabiendo a priori que la contestación va a ser negativa, y no cabe instrucción complicada o laboriosa. Esta demora tampoco está justificada por volumen de trabajo. Los trámites son los normales (o deberían ser) de un organismo de 40 trabajadores. La solicitud se hace con casi dos meses de antelación para, de ser el caso, poder utilizar las herramientas que el derecho me otorga para el amparo de mi hijo y que este pueda tener una atención de calidad el mayor tiempo posible. De este modo no se pudo presentar recursos hasta pasado todo el mes de junio, en el que

ya estaba vigente el horario de invierno, causando trastornos evidentes en el cuidado del menor.

Olvidaba la referencia al punto IV sobre el horario establecido por negociación colectiva para conciliar vida laboral con la familiar. Hasta ahí soy capaz de leer. Cada uno puede llamarle a las cosas como mejor le parezca. Y siempre hay mas de un punto de vista. No olvidemos que el horario al que se refieren en ese punto y que "flexibilizó el horario" reduciendo de 4 a 2 las tardes de jornada laboral (una de las amenazas era volver a esta situación) es de aplicación a todo el personal, tengan o no hijos menores de 12 años o dependientes a su cargo. La ley que esta señora y los señores pretenden obviar - considerando esta afirmación mía muy prudente- ampara el caso preciso de cuidado de menores, pudiendo adaptar el horario de trabajo al horario lectivo del hijo, dentro del horario de referencia "de apertura de las instalaciones del centro de trabajo". Más claro, agua.

Falta por valorar la libre disposición en la custodia de la información personal de la trabajadora por parte del INEGA al incluir en la remisión al Valedor do Pobo documentos no relativos a este trámite y por contra omiten la solicitud de informe del INEGA a la función pública y la supuesta contestación del 16.06.2008 citada, que sí serían motivo de valoración. Está claro y probado que instruir un expediente no es un trámite con el que en el INEGA estén muy familiarizados, y este no es el único, lamentablemente."

Del examen realizado por esta Institución de lo expuesto por la autora de esta queja y de la documentación facilitada por ese organismo se pueden precisar las siguientes circunstancias:

- Que Dª. G.L.D. tiene la condición de personal laboral fijo a extinguir de la Xunta de Galicia en la categoría de auxiliar administrativo y otros (01), grupo IV, con destino en el Instituto Energético de Galicia desde el 20 de noviembre del año 2001.

- Que Dª. G.L.V. tiene un hijo de aproximadamente 2 años y que con fecha 10-04-08 solicitó de la dirección de ese Instituto la aplicación de la flexibilidad horaria para la conciliación de la vida familiar (se trata de una familia monoparental con un niño de dieciocho meses). Solicitaba el cumplimiento diario de la jornada laboral completa entre las 8 horas y las 15,30 horas, sin prejuicio de la consabida flexibilidad de entrada y salida.

- Que ante la falta de respuesta a esta petición con fecha 30-05-08 presentó un escrito de queja ante esta Institución.

- Que con fecha 28-05-08 dirigió un nuevo escrito a ese Instituto, con valor de reclamación previa a la vía jurisdiccional laboral, en el que reitera su petición de realizar su jornada de trabajo de 8 a 15,30 horas diariamente.

- Que mediante resolución de 27 de junio de 2008 se dictó por el Presidente del Consejo de Administración de ese Instituto resolución rechazando la reclamación previa a la vía laboral interpuesta por la autora de esta queja con fecha 28-05-08.

- Que mediante resolución del Director de ese Instituto de fecha 7 de mayo de 2007 se implantó un nuevo régimen de horario y jornada de trabajo, a fin de conciliar la vida familiar, personal y profesional de los trabajadores y trabajadoras al servicio del INEGA. En esta resolución se establece un horario de verano solamente de mañana con la obligación de realizar 32,5 horas semanales y otro de invierno con la obligación de realizar 32,5 horas semanales por la mañana y 5 horas más a realizar en dos tardes a semana hasta completar 37,5 horas.

- Que la autora de esta queja con su petición de realizar su jornada de 8 a 15,30 horas en el horario de invierno pretende completar 37,5 horas semanales en horario de mañana.

- Que en el artículo 44 de la Ley 7/2004 de 16 de julio, modificada por la Ley 2/2007, de 28 de marzo se establece que todo el personal funcionario, eventual,

. Dentro del horario diario de referencia establecido, la persona interesada podrá cumplir su jornada de trabajo con absoluta libertad, siempre y cuando, en cómputo mensual, resulten cumplidas todas las horas mensuales de trabajo aplicables.

A la vista de lo expuesto esta Institución considera conveniente detenerse a reflexionar sobre la denegación por ese Instituto de la petición formulada por la autora de esta queja.

En primer lugar debemos tener en cuenta que una madre con un hijo menor de 12 años se encuentra con importantes dificultades para poder conciliar su vida laboral con la atención que le debe prestar a su hijo; sin embargo si la empresa en la que esa madre presta sus servicios es la Administración estas dificultades se pueden ver atenuadas, puesto que desde el año 1995 (Resolución de 27-04-1995) en la Administración del Estado se viene regulando la posibilidad de establecer un horario flexible con una parte fija o estable (de 9 a 14,30 horas) y otra parte variable o tiempo de flexibilidad (entre las 7,30 y las 9 y entre 14,30 y 19 horas de lunes a viernes). Posteriormente mediante Resolución de 10-03-2003 de nuevo se habla de un tiempo fijo del horario (entre las 8 y las 15,30 horas de lunes a jueves de 6 horas y media y entre las 8 y las 15 horas los viernes de 6 horas) y de una parte flexible (entre las 7,30 y las 18 horas de lunes a jueves y entre las 7,30 y las 15 horas los viernes).

Por último en la Resolución de 20-12-2005 en su apartado segundo “Jornada y Horarios”, una vez más se hace una regulación del horario de trabajo estableciendo una parte fija y una parte flexible, pero además en el punto 4 de ese apartado se establece una medida adicional de flexibilidad horaria para aquellos empleados públicos con personas mayores, hijos menores de 12 años o personas con discapacidad a su cargo.... que tendrán derecho a flexibilizar en una hora diaria el horario fijo de jornada que tengan establecida. Las nuevas medidas establecidas en esta resolución sobre flexibilidad horaria van dirigidas a la conciliación de la vida familiar y laboral.

También con la misma finalidad de conciliación de la vida familiar y laboral el Parlamento Galego en la Ley 7/2004 de 16 de julio para la igualdad de mujeres y hombres estableció en su capítulo III del título II una serie de derechos de conciliación del empleo y de la vida familiar y entre ellos (artículo 44) la posibilidad de que por motivos familiares la persona interesada pueda cumplir su jornada de trabajo con absoluta libertad, siempre y cuando, en cómputo mensual, resulten cumplidas toda las horas mensuales de trabajo aplicables.

A continuación consideramos conveniente transcribir literalmente el fundamento de Derecho 6 de una sentencia del Tribunal Constitucional de 15-01-2007 referida a un recurso de amparo interpuesto por una trabajadora a la que se le denegara la reducción de jornada por ella solicitada: “en el asunto ahora sometido a nuestra consideración el órgano judicial ha denegado la reducción de jornada solicitada por la trabajadora, convalidando la previa decisión denegatoria de la empresa, con base a consideraciones de estricta legalidad, derivadas de la interpretación que efectúa de la expresión “dentro de su jornada ordinaria” utilizada por el apartado 6 del art. 37 LET al referirse a la decisión de la trabajadora respecto de la concreción horaria de la reducción de jornada. A juicio del órgano judicial, la jornada reducida propuesta por la trabajadora no se ajustaba a los límites establecidos en el citado precepto, al pretenderse el establecimiento de una jornada a desarrollar exclusivamente de lunes a miércoles y en horario de tarde, siendo así que la jornada ordinaria de la trabajadora se desarrollaba de lunes a sábados y en turnos rotativos de mañana y tarde.

Esta fundamentación de la resolución judicial prescinde de toda ponderación de las circunstancias concurrentes y de cualquier valoración de la importancia que para la efectividad del derecho a la no discriminación por razón de sexo de la trabajadora, implícito en su ejercicio del derecho a la reducción de jornada por motivos familiares, pudiera tener la concreta opción planteada y, en su caso, las dificultades que ésta pudiera ocasionar en el funcionamiento regular de la empresa para oponerse a la misma.

El hecho de que el órgano judicial no se haya planteado la cuestión de si denegar a la trabajadora la reducción de jornada solicitada constituía o no un obstáculo para la compatibilidad de su vida familiar y profesional supone no valorar adecuadamente la dimensión constitucional ex art. 14 CE de la cuestión que se le planteaba, de suerte que, como hemos afirmado en diversas ocasiones en relación con otros derechos fundamentales, el reproche que desde la perspectiva constitucional merece formularse contra la Sentencia recurrida en amparo "no es tanto ni sólo que haya renunciado a interpretar la normativa aplicable de la manera más favorable a la efectividad del derecho fundamental, sino que ni siquiera haya tenido en cuenta que este derecho estaba en juego y podía quedar afectado" [SSTC 191/1998, de 29 de septiembre (LA LEY JURIS. 9720/1998), FJ 5; y 92/2005, de 18 de abril (LA LEY JURIS. 1981/2005), FJ 5].

La dimensión constitucional de la medida contempla en los apartados 5 y 6 del art. 37 LET y, en general, la de todas aquellas medidas tendentes a facilitar la compatibilidad de la vida laboral y familiar de los trabajadores, tanto desde la perspectiva del derecho a la no discriminación por razón de sexo (art. 14 CE) de las mujeres trabajadoras como desde la del mandato de protección a la familia y a la infancia (Art. 39), ha de prevalecer y servir de orientación para la solución de cualquier duda interpretativa. A ello contribuye el propio precepto legal, que no contiene ninguna precisión sobre la forma de concreción horaria de la reducción de jornada, ni establece si en su determinación deben prevalecer los criterios y las necesidades del trabajador o la exigencias organizativas de la empresa, lo que posibilita una ponderación de las circunstancias concurrentes dirigida a hacer compatibles los diferentes intereses en juego.

Dado que esta valoración de las circunstancias concretas no se ha realizado, debemos concluir que no ha sido debidamente tutelado por el órgano judicial el derecho fundamental de la trabajadora. La negativa del órgano judicial a reconocer a la trabajadora la concreta reducción de jornada solicitada, sin analizar en que medida dicha reducción resultaba necesaria para la atención a los fines de relevancia constitucional a los que la institución sirve ni cuáles fueran las dificultades organizativas que su reconocimiento pudiera causar a la empresa, se convierte, así, en un obstáculo injustificado para la permanencia en el empleo de la trabajadora y para la compatibilidad de su vida profesional con su vida familiar, y en tal sentido, constituye una discriminación indirecta por razón de sexo, de acuerdo con nuestra doctrina".

Visto lo expuesto anteriormente esta Institución considera que la resolución del Presidente del Consejo de Administración del Instituto Energético de Galicia de 27 de junio de 2008, rechazando la reclamación previa a la vía laboral interpuesta por Dª. G.L.D. el día 28 de mayo de 2008, en la que solicitaba el cumplimiento diario de la jornada laboral completa entre las 8 y las 15,30 horas, sin prejuicio de la consabida flexibilidad de entrada y salida constituye un evidente obstáculo para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de dicha autora de esta queja que puede suponer una discriminación por razón de sexo (art. 14 de la CE) y ser contraria al mandato constitucional de protección a la familia y a la infancia (art. 39 da CE).

Entendemos también que ese Instituto tampoco valoró adecuadamente en su resolución si la concesión de lo solicitado por la trabajadora Dª. G.L.D de realizar su jornada laboral completa entre las 8 y las 15,30 horas sin prejuicio de la flexibilidad de entrada y salida podía ocasionar dificultades o prejuicios al funcionamiento regular de la actividad de ese organismo o si al contrario tal concesión no afectaría a la buena marcha de dicha actividad. Debe tenerse en cuenta que todo el personal al servicio de ese Instituto debe realizar 6,5 horas de trabajo todas las mañanas, debiendo entrar entre las 8 y las 9 horas y debiendo salir entre las 14,30 y las 15,30 horas, teniendo total libertad para hacerlo dentro de esos acotamientos horarios, por lo que, en principio, esta Institución entiende que el hecho de entrar a las 8 horas y salir a las 15,30 horas no debería ocasionar perjuicios al funcionamiento de la actividad de ese organismo. En cambio la necesidad de

trabajar dos tardes a la semana supone para la autora de esta queja un obstáculo importante para poder atender a su hijo, por lo que tal obligación constituye un evidente obstáculo para la conciliación de la vida laboral y familiar de la autora de esta queja.

En consecuencia estimamos que tal denegación está infundada pues dicha trabajadora solamente pide por motivos familiares realizar su jornada en el horario de mañana establecido por ese organismo, acogiéndose a lo establecido en el artículo 44 de la Ley 7/2004 que establece que la persona interesada podrá cumplir su jornada de trabajo con absoluta libertad, siempre y cuando, en cómputo mensual, resulten cumplidas todas las horas mensuales de trabajo aplicables. Debe tenerse en cuenta que en el verano todos los empleados de ese organismo realizan su horario de trabajo solamente por la mañana con una reducción además de cinco horas semanales.

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

> **Que, por no acreditar que afecta a la buena marcha de la actividad administrativa de ese Instituto y para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, se revise la resolución de referencia y se acceda a la petición de la autora de la queja de permitirle realizar su horario de trabajo entre las 8 y las 15,30 horas, sin perjuicio de la flexibilidad de entrada y salida, salvo que se justifique de modo indubitado que lo impiden las necesidades del servicio.**

Esta recomendación fue aceptada.

1.2 ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA

1.2.1 INTRODUCCIÓN

Durante el año 2009 se presentaron un total de 241 quejas, por lo que si tenemos en cuenta que en 2008 se recibieron 201, se ha experimentado un aumento porcentual de un 40% de quejas. Por otra parte, tratándose de un área que engloba dos subáreas tan singularizadas como las de urbanismo y vivienda, a efectos estadísticos puede destacarse que en el año 2009 se han presentado 128 quejas en materia de urbanismo y 113 quejas referidas a vivienda, lo que supone un considerable aumento del peso relativo de las quejas de vivienda en el conjunto del área, ya que en 2008 representaba un 33% del total de quejas del área, y en 2009 llegó al 47%. En este sentido, debe destacarse el constante aumento de las quejas en materia de vivienda que en 2004, representaban el 15%, subiendo paulatinamente hasta el 33% de 2008, y llegando en 2009 a representar casi la mitad de las quejas del área.

En esta subárea de vivienda siguen teniendo incidencia relevante -aunque menor que en el año 2008- las quejas referidas a las ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas (del total de 113 quejas de vivienda, 38 corresponden a este tipo de ayudas). Sin embargo, como ya señalábamos en el año anterior, dentro de este grupo de quejas dejaron de cobrar protagonismo las quejas relativas al Programa de Vivienda en Alquiler, siendo mucho más importante el número de quejas referidas a las ayudas a jóvenes para alquiler de vivienda en concepto de renta básica de emancipación. Así, del total de estas 38 quejas 31 corresponden a problemas con el reconocimiento o el pago de la renta básica de emancipación. A este respecto, dado que la gestión de estas ayudas está compartida entre la Administración General del Estado, concretamente el Ministerio de la Vivienda, y la Administración autonómica, correspondiendo el reconocimiento de la ayuda al Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo, y el pago al Ministerio citado, la mitad prácticamente de las quejas recibidas –un total de 16– debieron remitirse al Defensor del Pueblo, por referirse a demoras en el pago.

En relación con las quejas remitidas al Defensor del Pueblo, en esta área sólo se han remitido las 16 indicadas anteriormente sobre la problemática de los retrasos en la

percepción de la ayuda consistente en la renta básica de emancipación; en materia de urbanismo no se han remitido quejas al Defensor del Pueblo. Por otra parte, respecto de las quejas no admitidas a trámite, al contrario de años anteriores en los que el porcentaje de quejas no admitidas era mayor en vivienda que en urbanismo, en 2009, sin embargo, ha sido mayor el porcentaje de quejas no admitidas en materia de urbanismo (24%) que en temas de vivienda (20%).

1.2.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

Iniciadas	241	
Admitidas a trámite	171	71%
No admitidas	54	22%
Remitidas al Defensor del Pueblo	16	7%

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

Concluidas	90	53%
En trámite	81	47%

Por otra parte, nos parece relevante analizar separadamente los datos referidos a las dos materias de urbanismo y vivienda. Las estadísticas, desde esta perspectiva, serían las siguientes:

En el área de Urbanismo

No Admitidas	31	24%	Concluidas	55	57%
Admitidas a trámite	97	76%	En trámite	42	43%

En el área de vivienda

No admitidas	23	20%	Concluídas	35	47%
Admitidas a trámite	74	65%	En trámite	39	53%
Remitidas al Defensor del Pueblo	16	15%			

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-08	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-09
2006	6	0	6	6	0
2007	7	2	9	9	0
2008	56	5	61	54	7

1.2.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.2.3.1 QUEJAS SOBRE URBANISMO

1.2.3.1.1 DISCIPLINA URBANÍSTICA

La mayoría de las quejas referidas a la materia de urbanismo pueden englobarse bajo el epígrafe de la disciplina urbanística**,** y responden al supuesto en el que el reclamante manifiesta en su queja la pasividad de la Administración - fundamentalmente las quejas se refieren a la Administración municipal – ante una denuncia por infracción urbanística.

En relación con estas quejas trataremos de los diversos aspectos o incidencias que surgen en las actuaciones administrativas seguidas por los Ayuntamientos en los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

El motivo de queja más habitual es el de aquellos que ven frustradas sus expectativas de una actuación eficaz de la Administración que recibe la denuncia, una Administración municipal en la mayoría de los casos. A este respecto puede hacerse una primera distinción fundamental entre las quejas sobre disciplina urbanística, atendiendo a la fase del procedimiento administrativo en la que, por así decirlo, se produce el bloqueo o paralización del expediente. Así, 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.

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 la etapa inicial, en cuanto la denuncia se presenta en el Ayuntamiento, o bien en los trámites inmediatamente posteriores de un expediente administrativo de esta naturaleza, 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, ya que a falta de una actuación eficaz por parte de la Administración puede ocurrir 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 2009 hemos tenido algún caso de caducidad del procedimiento abierto como consecuencia de una denuncia por infracción urbanística. También, como ha ocurrido otros años, 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, y que transcurrido este plazo sin que se abra el oportuno expediente una 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.

Aunque la mayoría de las resoluciones del Valedor do Pobo adoptadas en 2009 en materia de disciplina urbanística se refieren a casos en los que se pone de manifiesto la falta de efectividad de las resoluciones municipales de demolición de obras ilegales, también se adoptó alguna resolución en relación con demoras en la tramitación del expediente de disciplina urbanística, con anterioridad al acuerdo de demolición. Así, es el caso de la recomendación formulada al Ayuntamiento de Ares (Q/1328/09) en relación con las obras de un complejo urbanístico en el que la promotora había realizado determinadas obras que excedían de la licencia concedida, y que eran además ilegalizables. En la tramitación del expediente de disciplina urbanística, aunque se habían paralizado las obras,

se había suspendido la paralización para que la promotora realizase exclusivamente determinadas actuaciones, como demoliciones parciales, para adaptar lo construido a la licencia concedida, pero por los datos que constaban en el expediente la promotora no se había ajustado a las condiciones de la suspensión, existiendo el riesgo de que consolidase todavía más la obra ilegal. En consecuencia, desde esta oficina del Valedor do Pobo le formulamos al Ayuntamiento de Ares una recomendación en los siguientes términos: "Que por parte de esa Administración municipal se agilice al máximo la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la queja, acordándose sin dilaciones las medidas legales de restauración de la legalidad urbanística, y adoptándose también, de ser necesarias, las medidas de ejecución forzosa previstas legalmente, en particular la imposición de multas coercitvas para el efectivo cumplimiento de las correspondientes órdenes municipales".

En el momento de redactarse el presente informe anual hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento a esta recomendación.

Ineficacia de las Administraciones municipales para conseguir que se ejecuten las demoliciones de obras ilegales.

Como ya indicábamos al comienzo de este apartado, además de las demoras en la tramitación de los expedientes con anterioridad a su resolución, constituye una queja frecuente 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.

Entre los casos en los que se había constatado la inejecución de acuerdos de demolición de obras ilegales y que dieron lugar a resoluciones del Valedor do Pobo, podemos referirnos a un recordatorio de deberes legales dirigido al Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños (Q/1187/08). En el caso descrito en esta queja se había realizado una obra de un galpón que excedía considerablemente la altura máxima permitida por la licencia que había concedido el Ayuntamiento, y una vez resuelto el expediente de disciplina urbanística se había concluido con una orden de demolición de la obra ilegal, dictada unos 14 meses antes del recordatorio, y que sin embargo no se había cumplido. El recordatorio de deberes legales se formuló en los siguientes términos: “Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia, y de acuerdo con la previsión legal del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, sobre procedimiento administrativo común, se proceda a resolver expresamente el recurso de reposición presentado, en virtud de la obligación legal de las Administraciones públicas de resolver expresamente los procedimientos administrativos tramitados; y que en el caso de que se desestime el recurso de reposición formulado, se haga efectiva la orden de demolición de las obras ilegales realizadas, procediéndose en su caso a la imposición de las multas coercitivas anunciadas en la propia orden administrativa de demolición”. En el momento de elaborarse el presente informe anual no se había dado respuesta por el Ayuntamiento al recordatorio formulado.

En otra de las quejas (Q/517/09) sobre este mismo problema, le formulamos un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Sarria. En esta queja se había puesto de manifiesto que la promotora de unas obras las había realizado sin ajustarse a la licencia concedida, y una vez que el Ayuntamiento le había exigido una demolición parcial, sin embargo sólo había ejecutado una parte de la demolición ordenada. Desde esta oficina del Valedor do Pobo le formulamos al Ayuntamiento de Sarria un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: "Que por parte de esa administración municipal se adopten las medidas conducentes a la ejecución plena de la orden de demolición acordada para la obra que denunció el reclamante, en tanto que por los Servicios Técnicos de ese Ayuntamiento se constató el incumplimiento parcial de la orden municipal de restauración de la legalidad urbanística alterada, y que por consiguiente se adopten por ese Ayuntamiento las medidas de ejecución forzosa previstas legalmente". Recibimos posteriormente una respuesta del Ayuntamiento en la que manifestaba que se estaban siguiendo en el expediente los trámites legales preceptivos.

También formulamos al Ayuntamiento de Boborás (Q/589/09) un recordatorio de deberes legales, similar a los anteriormente reseñados, por consecuencia del retraso en la ejecución de una orden de demolición por la construcción ilegal de un galpón. En el recordatorio indicado le señalábamos al Ayuntamiento: "Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia, y atendiendo a la ejecutoriedad de los actos administrativos, se proceda a hacer efectiva la orden de demolición de las obras ilegales realizadas, agilizando la tramitación de la ejecución forzosa de la resolución adoptada por ese Ayuntamiento para la restauración de la legalidad urbanística infringida". En el momento de elaborarse el presente informe anual todavía no recibimos la respuesta al recordatorio formulado.

Acceso a la información sobre un expediente urbanístico.

Antes de entrar en el siguiente apartado relativo a las quejas sobre la tramitación de licencias de ejecución, nos parece relevante exponer un caso concreto que afectó al problema del acceso a la información sobre un expediente urbanístico. Se trata de un caso (Q/1608/08) en el que la reclamante se queja de que el Ayuntamiento de Barreiros no le permite el acceso a un proyecto técnico sobre el que se funda la concesión de licencia para

una edificación, en la que la reclamante considera que se pudieron cometer irregularidades urbanísticas. El Ayuntamiento considera que los proyectos arquitectónicos son objeto de propiedad intelectual, incurriéndose en las correspondientes infracciones si se expiden copias por el Ayuntamiento sin el consentimiento del autor, infracciones que pueden llegar a constituir delitos contra la propiedad intelectual. Sin embargo, en una recomendación formulada al Ayuntamiento de Barreiros se suybraya expresamente que el artículo artículo 31 bis, apartado 1, del Real Decreto-Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido 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"*. Se cita también en la recomendación que en una sentencia de 28-4-05 del Tribunal Superior de Justicia de Galicia se reconoce que la incorporación de un proyecto técnico a un expediente administrativo de una licencia urbanística supone que se puedan obtener copias, con arreglo a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo. Desde esta oficina del Valedor do Pobo formulamos al Ayuntamiento de Barreiros una recomendación en los siguientes términos: "Que por parte de esa Administración municipal se facilite al reclamante el acceso y fotocopias de la documentación técnica solicitada en tanto que la legislación sobre propiedad intelectual contempla la posibilidad de que sin autorización del autor se permita a un tercero interesado el acceso a un proyecto arquitectónico incorporado a un procedimiento administrativo; y que, a este respecto, se proponga por ese Ayuntamiento a la reclamante la firma de un documento por el que se comprometa a una utilización adecuada de la información y documentación obtenida a los efectos exclusivos de la defensa y protección de la legalidad urbanística, y respetando los derechos de autor que eventualmente pudieran apreciarse en el proyecto arquitectónico en base a su originalidad". En el momento de elaborarse el presente informe anual aún no recibimos la respuesta del Ayuntamiento de Barreiros a la recomendación formulada.

Tramitación de licencias urbanísticas

Como ha ocurrido en años anteriores también se han recibido quejas en las que se planteaban problemas relacionados con la tramitación de licencias urbanísticas. Así, en

algún caso se aludía a la problemática de las licencias para construcción de una vivienda en el medio rural, que con la vigente Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural en Galicia se restringen, salvo supuestos muy excepcionales, al suelo de núcleo rural y zona de expansión del núcleo. El problema se plantea cuando no se ha llevado a cabo la delimitación del núcleo rural, siendo esta delimitación un aspecto muy debatido en los procesos de planificación urbanística, dando lugar a multitud de alegaciones en el trámite de información pública del Plan.

También dentro de este apartado se han planteado otras quejas en las que surgen problemas muy diversos, como los que afectan a la concesión de licencias en terrenos afectados por el paso de una línea eléctrica, planteándose problemas sobre la interpretación de la normativa aplicable en cuanto a la medición de las distancias mínimas de la construcción prevista a la línea eléctrica. Otras quejas se refieren a los problemas surgidos en la concesión de licencias de obras en aquellos casos en los que confluyen la normativa urbanística y las normas de protección del patrimonio histórico.

Obligación legal de los propietarios de terrenos, solares o edificaciones de mantenerlos en condiciones de seguridad y salubridad.

Por otra parte, se han presentado también quejas referidas a la obligación legal de los propietarios de terrenos, solares o edificaciones de mantenerlos en condiciones de seguridad y salubridad. En relación con esta materia debe reseñarse que las quejas recibidas reflejan el problema que se advierte en la mayoría de nuestras ciudades respecto de edificaciones antiguas en las que los propietarios de las viviendas alquiladas con bajas rentas no acometen las obras de mantenimiento y conservación exigibles legalmente, esperando con ello que el inquilino acabe dejando la vivienda, o bien que se declare por el Ayuntamiento la ruina de la edificación.

En la tramitación de estas quejas se ha observado que a pesar de que los Ayuntamientos reaccionan formalmente de acuerdo con la normativa legal aplicable, procediendo a dictar órdenes de ejecución dirigidas a los propietarios para que lleven a cabo las obras necesarias para garantizar la seguridad y salubridad de las edificaciones, lo

cierto es que los interesados practican todo tipo de maniobras dilatorias, incluidas acciones judiciales, para evitar la efectividad de estas órdenes municipales.

También se advierte que los Ayuntamientos no suelen ser muy diligentes a la hora de imponer multas coercitivas como medio de ejecución forzosa de estas órdenes municipales, cuando el modo en que están reguladas este tipo de multas en el artículo 199, apartado 4, de la Ley 9/2002, en cuanto que "*serían reiterables hasta lograr la ejecución de las obras ordenadas*", las dotaría de suficiente efectividad para estimular al interesado para que cumpla con la orden de ejecución.

Así, podemos mencionar en este sentido una queja (Q/1655/09) en la que la reclamante, una mujer de avanzada edad, inquilina de un edificio situado en el casco histórico de Ourense, había presentado varias denuncias en el Ayuntamiento sobre el deficiente estado de su vivienda. La Administración municipal había dictado orden de ejecución, que fue impugnada en vía contenciosa por la propiedad del inmueble y posteriormente desestimada esta demanda judicial; el Ayuntamiento impuso dos multas coercitivas que no se pagaron en período voluntario, y la propiedad solicitó la declaración de ruina, que fue desestimada e impugnada por la propiedad esta resolución en recurso de reposición, que actualmente está en tramitación. En el caso a que se refiere esta queja la orden municipal de ejecución se dictara en noviembre de 2006.

1.2.3.1.2 PLANIFICACIÓN URBANÍSTICA

En relación con las quejas sobre problemas en materia de planificación urbanística, en 2009 se han presentado algunas quejas referidas al trámite de información pública por parte de interesados que han formulado alegaciones al Plan urbanístico en proceso de elaboración. A este respecto, es preciso subrayar que en este campo de la planificación urbanística, y como ya hemos señalado en informes anteriores, las posibilidades de intervención del Valedor do Pobo son mucho más restringidas que en materia de disciplina urbanística, ya que en materia de planificación urbanística entran en juego potestades municipales con un marcado carácter discrecional que en todo caso deberán supervisarse por la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, 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.

Trámite de información pública.

Así las cosas, en relación con las quejas que hemos estudiado durante 2009 puede decirse que los Ayuntamientos suelen respetar las normas que la legislación urbanística fija para los procesos de redacción y tramitación de los planes, en particular en lo que se refiere al trámite de información pública previsto en el artículo 85 de la Ley 9/2002, trámite que sigue a la aprobación inicial del Plan General de Ordenación Municipal por el Ayuntamiento y que se abre por un período mínimo de un mes y un máximo de dos meses.

A este respecto, y con independencia de que los ayuntamientos cumplan las prescripciones legales y formalidades establecidas por la normativa urbanística, consideramos que, como ya hemos señalado en anteriores informes, para una efectiva participación de los vecinos en la elaboración del planeamiento es primordial que los Ayuntamientos pongan a su disposición, con la mayor generosidad que sea posible, los medios personales y materiales con que cuenten, para que los propietarios de terrenos puedan conocer cabalmente los criterios que determinan la clasificación y calificación urbanísticas de sus terrenos. También estimamos que debe potenciarse no solamente el trámite de información pública posterior a la aprobación inicial del plan, sino también la creación, en la fase inicial de redacción del plan, de canales y foros de participación de todos los colectivos representativos de los diversos intereses que confluyen en el diseño de un plan urbanístico.

En relación con la tramitación de las alegaciones por los Ayuntamientos, es habitual que recibamos quejas sobre la falta de notificación personal al interesado de la decisión que hayan tomado los redactores del Plan en relación con el contenido concreto de su alegación. En este sentido, debe subrayarse que el objetivo del trámite de información pública es el de conseguir que los interesados puedan examinar el proyecto del Plan y formular las alegaciones oportunas. A este respecto, se ha señalado por el Tribunal

Supremo que “no existe obligación de acoger las sugerencias y alegaciones, sino únicamente abrir el trámite de información pública que permita formularlas, pues la decisión sobre el contenido del plan es competencia exclusiva de los órganos administrativos”.

Por otra parte, ningún precepto legal obliga a la notificación individual a los interesados del resultado del estudio de las alegaciones, siendo en el documento de aprobación provisional dónde se incluirá un documento independiente en el que se motive exhaustivamente la resolución de todas las alegaciones presentadas, y al que podrán tener acceso los interesados.

Entre las quejas recibidas en materia de planificación urbanística algunas se refieren a problemas relacionados con la aprobación de Estudios de Detalle, y también se presentó alguna queja en la que se habían presentado incidencias respecto de terrenos clasificados como suelo urbano consolidado, en los que los reclamantes solicitaban que el Ayuntamiento soportase los costes de conexión de sus terrenos a las redes públicas de saneamiento y abastecimiento de agua, siendo así que el artículo 19 de la Ley 9/2002 impone estos costes a los titulares de las parcelas, que deberán completar por su cuenta la urbanización necesaria.

1.2.3.2 VIVIENDA

Las quejas referidas a la materia de vivienda tratan de aspectos muy diversos, y algunas de ellas, como hemos de observar más adelante, no pudieron admitirse a trámite en tanto que se referían a problemas surgidos en una Comunidad de propietarios, o en relación con la compraventa o alquiler de una vivienda.

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. En este apartado debe subrayarse la mayor incidencia de las quejas sobre la renta básica de emancipación, en relación con las quejas relativas a la ejecución del Programa de Vivienda

en Alquiler, que en otros años representaban un porcentaje mucho mayor que en la actualidad.

También por su importancia relativa, aunque en mucha menor medida que las quejas anteriormente reseñadas, pueden mencionarse las quejas referidas a las deficiencias en el estado de conservación o a los defectos de construcción en viviendas de promoción pública o de protección autonómica.

Finalmente, podemos referimos sumariamente a quejas aisladas sobre temas como la revisión de tipos de interés en préstamos cualificados para la adquisición de viviendas de protección autonómica, alguna queja sobre ayudas por daños ocasionados por inundaciones. También algún caso aislado respecto de la problemática de la infravivienda rural, o de problemas de insuficiencia documental que impiden la adjudicación de una vivienda de promoción pública.

Por otra parte, puede mencionarse también una queja colectiva, con la que se han abierto 24 expedientes, en relación con la adjudicación de viviendas de promoción pública a diversas familias de etnia gitana en la ciudad de Lugo. El problema que se plantea en estas quejas es el retraso en la entrega de las viviendas a las familias a las que fueron adjudicadas definitivamente. Desde esta oficina del Valedor do Pobo se ha solicitado información al Ayuntamiento de Lugo y al Instituto Galego da Vivenda e Solo, constatándose la existencia de dos grupos diferenciados entre las familias afectadas por el problema que motivó las quejas. De una parte, las familias instaladas actualmente en un poblado formado por chabolas, que habían sido incluídas en un programa de erradicación del chabolismo, que en este caso se concretaría en la adquisición por el Ayuntamiento en 2008 y 2009 de 15 viviendas que quedarían a disposición de estas familias. De otra parte, otro grupo constituído por las familias a las que se asignaría una vivienda en dos edificios de viviendas de promoción pública de reciente construcción, estando pendiente aún la concesión de licencia de primera ocupación para uno de los edificios. En el momento de elaborarse este informe anual aún no se ha concluído definitivamente nuestra intervención en el caso.

Ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas.

Dentro de este campo sobresale el importante número de quejas referidas a la renta básica de emancipación. Como indicamos en la introducción de esta área, del total de 38 de las quejas incluidas en la rúbrica general de ayudas al alquiler, 31 de ellas corresponden a la renta básica, y las 7 restantes tratan de problemas surgidos en tomo a la aplicación del Programa de Vivienda en Alquiler.

Programa de Vivienda en Alquiler

A este respecto, como dato significativo podemos destacar que la práctica totalidad de estas quejas no se plantean, como en años anteriores, por las demoras que se producen en las adjudicaciones de las viviendas por el aspirante a disfrutar de una vivienda incluida en el Programa, sino que se refieren a situaciones producidas con posterioridad a la adjudicación de la vivienda en relación con variados problemas surgidos durante la vida del arrendamiento. Hay que subrayar que en este último tipo de quejas, y como hemos de ver más adelante, se producen alternativas en cuanto a su protagonismo, ya que pueden presentarse tanto por el inquilino como por el propietario, como ocurre con cualquier relación arrendaticia.

Puede hablarse, en este sentido, de una segunda generación en la tipología de las quejas referidas al Programa de Vivienda en Alquiler, frente a una primera generación de quejas planteadas por los solicitantes de este tipo de ayudas, y que se fundaban particularmente en las largas esperas para optar a una de estas viviendas. En 2009 las quejas de los solicitantes en espera de una vivienda del Programa de Vivienda en Alquiler son prácticamente inapreciables.

A este respecto, debe subrayarse que desde que comenzó el Programa de Vivienda en Alquiler se constató la escasa oferta de viviendas en el programa, por lo que la normativa autonómica sobre la materia no ha dejado de establecer continuas mejoras o beneficios dirigidos a los propietarios de viviendas para que las incorporen al Programa, y que se han concretado a lo largo de los últimos años en medidas tales como el aumento de

las ayudas económicas directas a fondo perdido a los propietarios para realizar obras en las viviendas en orden a asegurar una adecuada habitabilidad que permita su inclusión en el Programa, también la eliminación del requisito de que la vivienda llevase un período mínimo sin haber sido alquilada, así como otras medidas para estimular a los propietarios a que se decidan a poner su vivienda en alquiler, como es el caso de un seguro facilitado por el Programa que garantice el cobro de la renta de inquilinato. También se había ampliado el número de inquilinos que podrían recibir ayudas, así como su cuantía de 450 euros a 600 en las grandes ciudades y de 500 en el resto de municipios. El objetivo de estas medidas era dar nuevos incentivos a los propietarios e intentar reducir la diferencia entre la demanda y la oferta del Programa de Vivienda en alquiler, ya que en el Programa siempre había más solicitudes que viviendas ofertadas.

En el momento de elaborarse el presente informe se anuncian modificaciones en el Decreto que regula este Programa, y por Orden de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras del 5-2-10 se cerró el plazo de presentación de solicitudes de incorporación de viviendas al programa, en tanto que, como se indica en la Exposición de Motivos de esta Orden, los datos sobre viviendas incorporadas y sobre solicitudes “reflejan que las viviendas incorporadas exceden el número estimado de acuerdo con el marco presupuestario del Programa”

En cualquier caso, atendiendo a la problemática reflejada en las quejas presentadas en 2009, son las variadas vicisitudes de cualquier relación arrendaticia las que afectan también a los arrendamientos incluidos en el Programa, con la singularidad de que la figura del propietario, a los efectos de resolver los problemas que vayan surgiendo, es asumida por la entidad gestora del Programa, en virtud del contrato de mandato suscrito con el propietario en el momento de la incorporación de la vivienda al Programa.

A este respecto, en alguna queja (Q/905/09) se ha planteado por el inquilino la existencia de deficiencias en las instalaciones o en el mobiliario de la vivienda, ordenándose una visita de inspección por la empresa contratada por la entidad gestora que si bien había observado determinados defectos que debían ser subsanados por la propietaria, sin embargo consideraba que no afectaban a la habitabilidad de la vivienda.

Basándose en el informe técnico de la empresa se había llegado a un compromiso entre propietario e inquilino para la retirada de algunos muebles en estado deficiente.

En otro caso (Q/1637/08), habían intervenido los abogados externos de la entidad gestora del Programa, dado que el propietario de la vivienda había detectado el impago por el inquilino de recibos de determinados servicios (gas y agua). A este respecto, tras una reclamación extrajudicial planteada por la entidad gestora ante el arrendatario, éste procedió a la domiciliación de los recibos controvertidos; ante la existencia de otros recibos impagados, a través de los abogados externos se formuló una reclamación judicial de deuda impagada, que en el momento en que se concluyó nuestro expediente de queja había sido admitida a trámite por el Juzgado competente.

También se plantearon algunas quejas protagonizadas por terceros ajenos a la relación arrendaticia, como es el caso de vecinos del inmueble en el que se encuentra la vivienda arrendada, y que llegaron a presentar alguna queja en esta oficina del Valedor al calor de conflictos surgidos por presuntos comportamientos incívicos del inquilino ocupante de la vivienda incluida en el Programa.

En las quejas se manifestaba que tanto el propietario como la entidad gestora no conseguían resolver estos conflictos. Estimamos en estos casos que aunque el reclamante no era el propietario, debía admitirse a trámite la queja en la medida en que formalizándose dentro del Programa una relación arrendaticia equiparable a las demás, los conflictos surgidos en un inmueble entre los diversos ocupantes del mismo, fuesen propietarios o inquilinos, podían afectar también a la entidad gestora del Programa, en tanto que parte arrendadora. Por la información facilitada por el IGVS (Q/304/09) se nos indica que las entidades gestoras intervienen en el caso de los problemas de convivencia vecinal en los que pudiera estar implicado el inquilino del Programa, adoptanto las medidas oportunas, y poniéndolo en conocimiento del propietario. La admisión a trámite de este tipo de quejas, con independencia de que los terceros vecinos no sean parte de la relación jurídico-administrativa entre inquilino y entidad gestora, se basa en que tiene un interés legítimo en instar la intervención de la entidad gestora ya que son los vecinos los que sufren directamente estos conflictos y no el propietario, por lo que habiendo una actuación debida

de la Administración afectada estimamos que el vecino está perfectamente legitimado para presentar una queja ante le entidad gestora, y subsidiariamente, en el caso de que persistiese la situación de conflicto, ante esta oficina del Valedor do Pobo.

Ayudas en concepto de renta básica de emancipación.

El otro gran grupo de quejas referidas a las ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas lo integran aquellas quejas surgidas alrededor de las ayudas en concepto de renta básica de emancipación. En primer término debe subrayarse que las ayudas al alquiler en concepto de renta básica de emancipación, a diferencia de las ayudas al amparo del citado Programa que son de carácter autonómico, han sido diseñadas para todo el Estado a través del Real Decreto 1472/2007. En este sentido, las ayudas se gestionan conjuntamente por el Estado y la Comunidad Autónoma, correspondiendo a la Xunta de Galicia el reconocimiento del derecho a percibir la renta básica de emancipación, y al Ministerio de la Vivienda el pago de la ayuda reconocida previamente.

Como es sabido se trata de un tipo de ayudas al alquiler muy diferente al constituido por el Programa de Vivienda en Alquiler, ya que se dirigen a un círculo más restringido de potenciales solicitantes: jóvenes trabajadores con bajos ingresos; concretamente, de edades comprendidas entre los 22 y los 30 años, con unos ingresos inferiores a 22.000€ anuales. En el Programa de Vivienda en Alquiler las ayudas se dirigen a cualquier potencial solicitante sin limitaciones en cuanto a su edad, aunque también se restringen las ayudas a las personas o grupos familiares que no superen unos determinados ingresos. En el Programa citado la cuantía de las ayudas se modula en función de los ingresos y de otras circunstancias concurrentes. Sin embargo, en el caso de la renta básica, se trata de una cuantía fija de 210 € de ayuda mensual al pago de la renta.

En relación con la naturaleza de las quejas presentadas en esta oficina del Valedor do Pobo se puede establecer una nítida separación entre dos grandes grupos de quejas: las referidas a la demora en el reconocimiento de la renta básica de emancipación, y las que reflejan retrasos en el pago de las ayudas ya reconocidas. Las primeras, en cuanto que afectan a la gestión de la Xunta de Galicia, las tramitamos directamente en esta oficina del

Valedor do Pobo, y las segundas ha de ser remitidas al Defensor del Pueblo, en la medida en que este aspecto de la gestión de las ayudas corresponde al Ministerio de la Vivienda.

En cuanto a las quejas tramitadas en esta oficina del Valedor do Pobo respecto de las demoras en la tramitación del expediente de reconocimiento de la renta básica de emancipación, se ha comprobado que en la gran mayoría de ellas el problema que se planteaba era la insuficiencia de la documentación aportada por el solicitante, con la que hay que justificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Real Decreto citado para poder acceder a estas ayudas. A este respecto, del conjunto de las quejas estudiadas pueden señalarse defectos de documentación en relación con los ingresos del solicitante, sobre la acreditación del tiempo de su vida laboral, sobre defectos en el contrato de arrendamiento, sobre errores en la referencia catastral de la vivienda, sobre la cuenta bancaria a la que deberá ser transferido el pago de la renta de alquiler, etc... En otras quejas, sin embargo, se han producido demoras en la tramitación de los expedientes de solicitud de la renta básica de emancipación sin que constase que se había requerido documentación suplementaria a los solicitantes.

En el caso tramitado en una queja se había denegado la renta básica de emancipación por tratarse de un arrendamiento de temporada, con lo que se acreditó que el reclamante no cumplía con uno de los requisitos establecidos en el Real Decreto: que el solicitante sea titular de un contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside con carácter habitual y permanente. En una queja, que se encuentra actualmente en tramitación, se le había denegado la renta básica de emancipación al reclamante por considerar que la vivienda arrendada era una vivienda de protección oficial; el reclamante recurrió en reposición, y el recurso se estimó al comprobarse que se había cometido un error respecto de la naturaleza jurídica de la vivienda, pero los efectos favorables de la estimación del recurso se retrotrajeron al momento de la presentación del recurso de reposición, a pesar de que la percepción de la ayuda una vez concedida, y de acuerdo con el Real Decreto regulador, se retrotrae al momento de la solicitud.

Defectos constructivos en viviendas protegidas.

Finalmente, dentro de esta materia de vivienda también merecen destacarse las quejas presentadas por los ocupantes de viviendas de promoción pública relacionadas con problemas de mantenimiento de las edificaciones o bien con posibles defectos constructivos. En algunas quejas se plantea por los reclamantes la existencia de posible defectos constructivos en viviendas de protección autonómica, y por lo tanto de promoción privada.

En el caso de las quejas referidas a viviendas de promoción privada se ha comprobado la existencia de dificultades para que por 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 ha constatado que se procedía a la ejecución de las obras necesarias para un adecuado mantenimiento de las edificaciones a las que se referían las quejas.

1.2.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Durante el año 2009 en esta área fueron 54 las quejas las no admitidas a trámite, lo que representa un 22% del total de las quejas presentadas. Como dato relevante debe subrayarse que, al contrario de lo que suele ocurrir todos los años, ha sido mayor la proporción de quejas no admitidas a trámite en urbanismo que en vivienda. En las resoluciones de no admisión a trámite se les ha informado puntualmente a los reclamantes de las razones que determinaron esta decisión. A este respecto, han sido varios los motivos en los que se han fundado estas resoluciones, entre los que pueden destacarse la inexistencia de una actuación administrativa previa, la presencia de una relación jurídico-privada, que implica necesariamente que el conflicto deba someterse a la decisión del

órgano judicial competente. Finalmente, en otros casos, una vez examinado el contenido de la queja se concluyó que no se apreciaba una actuación administrativa irregular, por lo que se entendió que no había fundamento para solicitar información de la administración afectada, bien se tratase de la administración autonómica o de la administración local.

1.2.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En el año 2009 desde esta oficina del Valedor do Pobo remitimos 16 quejas al Defensor del Pueblo por afectar a actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado. Todas estas quejas se referían a retrasos en el pago de la ayuda en concepto de renta básica de emancipación, dependiendo esta gestión del Ministerio de la Vivienda. En materia de urbanismo no se han remitido quejas al Defensor del Pueblo.

1.2.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE URBANISMO Y VIVIENDA.

1- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cabanas de Bergantiños en fecha 13 de abril de 2009 para que se proceda a resolver expresamente un recurso presentado contra una orden de derribo de unas obras ilegales. (Q/1187/08).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, D. M.R.A., con domicilio, en ese Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 24-5-07 (RE nº 1470, do 29-5-07) había presentado una denuncia por presunta infracción urbanística contra el vecino D. F.G.M., por realizar unas obras en un galpón adosado a un muro medianero con su propiedad, y en las que al parecer excedía la altura permitida en el Plan General de Ordenación Municipal de ese Ayuntamiento. En la documentación aportada por el reclamante constaba que por resolución de esa Alcaldía nº 16/2008, del 11 de enero se había abierto expediente de reposición de la legalidad urbanística. Manifestaba el reclamante que hasta el momento no le constaba ningún otro trámite de este expediente, aunque al parecer el interesado ya había remitido las alegaciones pertinentes al acuerdo de iniciación del expediente.

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 basada. En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre los resultados de la inspección practicada por el técnico municipal en el lugar de los hechos denunciados, sobre las alegaciones presentadas

por el interesado, y también sobre la posible legalización o no de las obras que excedieran de la licencia concedida inicialmente.

A este respecto, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento de fecha del 22-12-08 (RS nº 2711) acompañado de amplia documentación sobre expedientes administrativos relativos a una solicitud de licencia para obras menores y sobre la restauración de la legalidad urbanística infringida.

A la vista de esta documentación se pueden subrayar las siguientes circunstancias:

- En la fecha del 21-9-06 se concedió por la Junta de Gobierno Local una licencia a D. F.G.M. para obras consistentes en la substitución de la cubierta de un galpón, en el lugar de Semonte, parroquia de Canduas.

- En la fecha del 24-5-07 D. M.R.A. presenta una denuncia en relación con las obras mencionadas, por entender que no se ajustaron a la licencia concedida.

- A este respecto, se realizó inspección realizada por la policía local en la fecha del 24-5-07 en la que se describen las obras ejecutadas, y posteriormente, en la fecha del 10-1-08, se emitió un informe por el arquitecto municipal en el que se concluye que las obras no son legalizables por exceder en 2,50 metros la altura máxima permitida.

- En la fecha del 11-1-08 se adoptó una resolución por esa Alcaldía por la que se abrió un expediente de reposición de la legalidad urbanística a D. F.G.M: por las obras rematadas sin ajustarse a la licencia municipal concedida, presentándose alegaciones por el interesado en la fecha del 21-1-08, y emitiéndose un nuevo informe por el arquitecto técnico en la fecha del 7-2-08, que coincide literalmente con el informe del 10-1-08.

- Finalmente, en la fecha del 13-2-08 se aprueba por esa Alcaldía una nueva resolución por la que se ordena a D. F.G.M. que proceda a la demolición de las obras efectuadas, advirtiéndole que en caso de

incumplimiento de esta orden municipal se procedería por ese Ayuntamiento a la ejecución subsidiaria o a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas.

- Contra esta resolución administrativa D. F.G.M. presentó un recurso de reposición en la fecha del 14-3-08, que hasta el momento no consta que se resolviese expresamente.

- Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, estimamos que deben hacerse algunas consideraciones a la vista de la legislación aplicable en materia de procedimiento administrativo común y en materia de disciplina urbanística.

En este sentido, es conveniente subrayar que en relación con la tramitación del recurso de reposición presentado por el interesado contra la resolución de esa Alcaldía del 13-2-08 por la que se acuerda la demolición de la obra ilegalmente realizada, transcurrió más de un año de su interposición sin que fuese expresamente resuelto, siendo así que el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, sobre procedimiento administrativo común establece expresamente que *"el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso (de reposición) será de un mes"*. A este respecto, no consta que a partir de la interposición del recurso de reposición se emitiese algún otro informe técnico por los servicios municipales en relación con las alegaciones del interesado en el recurso de reposición formulado.

Así las cosas, debemos resaltar que esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la administración de contestar debidamente las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presentan. En este sentido, 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 al derecho"*.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, animó al legislador en la reforma en 1992 del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, del 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 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 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. Esta obligación de la administración pública de dictar resolución expresa en todos los procedimientos se reafirma también en el artículo 43, linea1, en el que se reconoce que el vencimiento del plazo de resolución no exime a las administraciones públicas de la obligación de resolver.

En este sentido, en una sentencia del Tribunal Supremo del 6-3-1998 se indica expresamente que "es reiterada la jurisprudencia que afirma que las administraciones públicas tienen el deber de resolver expresamente en todo caso (art. 94.1 y 2, LPA –hoy art. 42 LRJPA- e art..38, LJCA) y que el silencio administrativo es una ficción que la ley establece en beneficio del que incoa un procedimiento, para que pueda entender desestimada su reclamación y deducir frente a la denegación presunta la impugnación que proceda en cada caso, o esperar confiadamente a que la administración cumpla su deber dictando una resolución expresa, aunque sea tardía". En otra sentencia del Tribunal Supremo del 31-1-2003 se señala expresamente que "este Tribunal Supremo como el

Tribunal Constitucional vienen repudiando, en jurisprudencia, ese mal entendimiento de la técnica del silencio administrativo, que siendo, como es, una garantía a favor de la administración, se pretende convertir por ciertos poderes públicos en una especie de extraño privilegio que le fuese otorgado para resolver cuando le venga en gana o incluso para no resolver nunca".

En relación con el caso concreto que se trata en esta queja, con independencia de la obligación legal mencionada, es conveniente subrayar que el transcurso del tempo en esta situación de pendencia en cuanto la resolución expresa del recurso de reposición no puede tampoco favorecer al infractor. En este sentido, teniendo en cuenta el carácter desestimatorio del silencio administrativo en el recurso de reposición (artigo 46.4 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción contencioso-administrativa), la resolución impugnada es plenamente ejecutiva desde el momento en que se produce la desestimación presunta. En este sentido, debemos significarle que en un caso como el que motiva la presente queja y para restablecer la legalidad urbanística deberá esa Alcaldía procurar de una manera eficaz que no se consolide la infracción urbanística cometida por lo que ese Ayuntamiento debe proceder a aplicar lo previsto en el artículo 209 de la ley 9/2002 LOUGA. A este respecto, y como se indica en el apartado 6 de esta norma legal, 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"*.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a ese Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños un **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES** en los siguientes términos:

> **"Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia, y de acuerdo con la previsión legal del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, sobre procedimiento administrativo común, se proceda a resolver expresamente el recurso de reposición**

presentado, en virtud de la obligación legal de las administraciones públicas de resolver expresamente los procedimientos administrativos tramitados; y que en el caso de que se desestime el recurso de reposición formulado, se haga efectiva la orden de derribo de las obras ilegales realizadas, procediéndose en su caso a la imposición de las multas coercitivas anunciadas en la propia orden administrativa de derribo" .

Respuesta del Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños: Pendiente de efectividad

2.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Barreiros, en fecha 17 de noviembre de 2009, para que se permita el acceso al proyecto arquitectónico de un expediente administrativo de licencia urbanística, en tanto que al incorporarse a un procedimiento administrativo lo permite la legislación de propiedad intelectual (Q/1608/08).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, Dª. M. J. G.A., en representación de Da. M.O. R. R., y con domicilio a efectos de notificaciones, en Sarria –Lugo.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 5-3-08 presentara en ese Ayuntamiento un recurso de reposición contra una resolución municipal del 14-2-08 en la que se desestimaba la solicitud de su representada de que se le facilitasen copias del proyecto de construcción de un edificio de viviendas que linda con unos terrenos y vivienda de su propiedad, y que hasta el momento no le contestaran desde el Ayuntamiento al recurso presentado.

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 concreto, solicitamos del Ayuntamiento que, 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 las causas de que no se resolviese expresamente por el Ayuntamiento el recurso de reposición presentado, teniendo en cuenta la obligación de resolución expresa que establece el artículo 42.1 de la Ley 30/1992 sobre Procedimiento Administrativo Común.

A este respecto, luego de reiterarle en tres ocasiones nuestra solicitud de informe, en la fecha del 9-10-09 recibimos de esa administración municipal una certificación de una Resolución de esa Alcaldía del 10-9-09 en la que expresamente se indica lo siguiente:

"El 6 de marzo de 2008, Dª. M. J. G. A., en representación de D. M. O. R. R., presenta recurso potestativo de reposición contra la Resolución de la Alcaldía de 14 de febrero de 2008, que desestima una solicitud de documentación en relación a una licencia para la construcción de un edificio de viviendas situado en la carretera N-634, en San Miguel de Reinante, promovido por X concretamente: plano de emplazamiento con memoria urbanística; alzados, planta de distribución con cotas y se indique si dicha construcción tiene autorización de carreteras.

La desestimación de esa solicitud se hace en base a un informe emitido por la secretaria-interventora el 30 de noviembre del 2007, en el cual se manifiesta lo siguiente: "los proyectos, planos, maquetas y diseños de obras arquitectónicas y de ingeniería están comprendidas en los objetos de propiedad intelectual conforme lo que dispone el artículo 10.1, f) del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y, por consiguiente, protegidos los derechos de autor, incurriéndose en las correspondientes infracciones de hacer uso de tales derechos mediante la expedición de copias sin el consentimiento del autor, infracciones que pueden llegar a constituir delitos contra la propiedad intelectual a que se refieren los artículos 270

y siguientes del vigente Código Penal, así como la expedición de esas copias pueda suponer una ingerencia en la intimidad personal del propietario o propietarios del edificio", concluyendo que es procedente denegar la petición efectuada mediante resolución motivada basada en los argumentos expuestos.

Teniendo en cuenta la obligación de las Administraciones Públicas de resolver expresamente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, y a pesar de la institución del silencio administrativo negativo que operaría en este supuesto a los efectos de poder interponer por la interesada el correspondiente recurso contencioso-administrativo,

RESUELVO:

PRIMERO.- Desestimar el recurso administrativo de reposición presentado el 6 de marzo de 2008 por Dª. M. J. G. A., en representación de D. M. O. R. R., contra la Resolución de Alcaldía de 14 de febrero de 2008, en base a los argumentos que figuran en el informe de la secretaría-intervención, parcialmente trascrito anteriormente.

SEGUNDO.- Notificar esta Resolución a la interesada así como al Valedor do Pobo, dentro del expediente B.2. Q/1608/08. "

A este respecto, es conveniente subrayar que la negativa de ese Ayuntamiento a facilitarle a la reclamante copias de determinados documentos que integran el proyecto técnico que figura en el expediente de licencia urbanística otorgada a X para la construcción de un edificio de viviendas en la carretera N-634, en San Miguel de Reinante, se basa en que la expedición de las copias solicitadas puede infringir la propiedad intelectual y/o suponer una ingerencia en la intimidad personal del propietario o propietarios del edificio.

A la vista de lo expuesto anteriormente, estimamos en esta Oficina del Valedor do Pobo que debemos hacer algunas consideraciones sobre el derecho de acceso de los

ciudadanos a los archivos y expedientes administrativos y la protección del derecho de autor y de la intimidad personal.

A este respecto, el derecho de los ciudadanos al acceso a la información urbanística deriva de la normativa administrativa recogida en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y debe conectarse con el reconocimiento de la acción pública en materia de urbanismo, como se recoge para nuestra Comunidad Autónoma, en la Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia (Disposición Adicional Cuarta).

Este derecho de acceso al expediente administrativo implica, para quien ostente la condición de interesado, poder conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos y obtener copias de los documentos contenidos en ellos. Este derecho se reconoce expresamente para los expedientes en tramitación en el artículo 35 c) de LRJAP. Por otra parte, para los documentos que forman parte de expedientes concluidos, y sin limitarse a los que tengan la condición de interesados, se reconoce también este derecho en el artículo 37.8 de LRJAP.

En el caso de la acción pública en materia urbanística se permite actuar a cualquier ciudadano sin necesidad de acreditar interés directo para asegurar el cumplimiento de la legalidad urbanística. Para garantizar el derecho a la información urbanística se articulan dos mecanismos: el examen material y directo del planeamiento municipal u otros actos administrativos, como ocurriría en este caso en relación con el concreto expediente administrativo de licencia urbanística de la que solicita información el reclamante, y la información directa por escrito. En este sentido, este derecho a la información supone poder obtener copia de la documentación que configura los expedientes urbanísticos en los que fueron tramitados.

En relación cos límites a los que está sometido este derecho de información, es conveniente subrayar que el artículo 37.4 de la Ley 30/1992 establece expresamente que el ejercicio de este derecho puede ser denegado cuando prevalezcan razones de interés público, por intereses de terceros más dignos de protección o cuando así lo disponga una

Ley. Este precepto legal señala también que para esta denegación el órgano competente deberá dictar resolución motivada.

A este respecto, dentro de las diferentes limitaciones que pueden afectar a este derecho de acceso al expediente administrativo, y por lo que hace al caso concreto que motiva la queja, vamos referirnos al alcance de las limitaciones legales que establece la normativa de propiedad intelectual que preserva el derecho del autor a su obra y que puede llegar a limitar, e incluso impedir, el derecho a obtener copia de la documentación que forma parte de la propiedad intelectual.

En este sentido, el artículo 17 del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (LPI), reconoce al autor el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de su obra en cualquier forma y en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, que no podrán ser realizadas sin su autorización, salvo en los casos previstos en la citada Ley.

Desde esta perspectiva, debe indicarse que los derechos de propiedad intelectual e industrial incluyen a los proyectos y planos de obras de ingeniería y arquitectura así como mapas y diseños relativos a la topografía, geografía u otra ciencia (artículo 10 del Texto refundido de la LPI).

A este respecto, y aunque no constituya el argumento principal de esta resolución, creemos necesario hacer algunas puntualizaciones sobre la obra arquitectónica y su protección por el derecho de autor. En este sentido, debe subrayarse que para que una obra intelectual sea protegida por el derecho de autor debe ser original. Así las cosas, en el caso concreto de las obras arquitectónicas, y dado su carácter funcional, es una tendencia común entre los ordenamientos de nuestro entorno la de proteger por el derecho de autor únicamente aquellas obras arquitectónicas singulares, con exclusión, por tanto, de las construcciones ordinarias. Parece, por consiguiente, que prima en este ámbito la concepción objetiva de la originalidad, acompañada de la exigencia de una cierta altura creativa. Esta tendencia, por otra parte, fue acogida por algunas resoluciones judiciales que

debieran de resolver supuestos casos de plagio de una obra arquitectónica, estimándose en general que a la hora de determinar si una obra arquitectónica es original o no, hay que tener en cuenta que su carácter funcional condiciona muchos de sus elementos, lo que reduce en alguna medida la libertad creativa del arquitecto y, por consiguiente, también sus posibilidades de originalidad. Su forma deriva en muchos casos de exigencias técnicas o funcionales, o del cumplimiento de la normativa urbanística, y cuando esto es así, es indudable que no queda protegida por el derecho de autor.

En este sentido, puede citarse la sentencia del Tribunal Supremo de 28 de enero 1995 que se expresa del siguiente modo: *"No procede confusión con todo aquello que es común e integra el acervo cultural generalizado o con los datos que las ciencias aportan para el acceso y conocimiento por todos, con lo que se excluye lo que supone efectiva realidad inventiva, sino más bien relativa, que surge de la inspiración de los hombres y difícilmente, salvo casos excepcionales, alcanza neta, pura y total invención, desnuda de toda aportación exterior. Por todo lo cual el concepto de plagio ha de referirse a las coincidencias estructurales básicas y fundamentales y no a las accesorias, añadidas, superpuestas o modificaciones no trascendentales, que es el caso de autos, máximo al tratarse de una obra constructiva de viviendas, sometida a reglas y limitaciones oficiales impuestas, por razón del destino protector que les otorga la legislación especial…"*

Creemos, sin embargo, que este aspecto conceptual no debería pesar especialmente en la decisión de una Administración a la que se le pide el acceso a un expediente administrativo en el que figura un proyecto arquitectónico, dado que exigiría una previa valoración de la altura creativa del proyecto más bien propia de un órgano judicial.

Ahora bien, e en este aspecto radica el fundamento principal de la presente resolución, la expresa declaración legal del artículo 17 citado debe complementarse con la previsión del artículo 31 bis, apartado 1, de la LPI que 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 consecuencia, estimamos que la propia legislación que regula los derechos de autor no permite hacer una interpretación que impida de un modo absoluto limitar el derecho a la información y a obtener una copia con base en la propiedad intelectual del autor del proyecto arquitectónico que figure en un expediente relativo a una licencia urbanística.

Este aspecto principal de la controversia fue abordado en algunos tribunales de justicia ante la negativa de una Administración a facilitar copia de un proyecto con base en la ley de propiedad intelectual.

Así el Tribunal Superior de Justicia de Galicia, en su sentencia 279/2005, de 28 de abril, declara expresamente que"*El artículo 14 de la ley de Propiedad Intelectual dispone, al indicar el contenido y características del derecho de autor, que corresponde a éste, como derecho irrenunciable e inalienable, decidir si su obra ha de ser divulgada y en qué forma. Quien acepta la redacción de un proyecto técnico para la obtención de una licencia de obra o de actividad sabe que ese proyecto se va a incorporar a un expediente administrativo y que sobre él, como parte del expediente, podrán obtener información los que tengan interés en relación con el otorgamiento de esa licencia en los términos que establece la legislación de procedimiento administrativo, que incluyen la obtención de copias."*

En relación con las limitaciones que conlleva la legislación de propiedad intelectual podría permitirse limitar el acceso a un proyecto arquitectónico que figura en un expediente administrativo en aquellos supuestos en los que la administración considerase que el objetivo del reclamante no fuesen cuestiones de índole urbanística, y existieran de forma manifiesta otras motivaciones de divulgación sin la autorización del autor, pero eso debería deducirse claramente de las circunstancias del caso.

A este respecto, señala el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, en sentencia de 9 de febrero de 2005, que no es válido alegar vulneración de los derechos de autor de contenido personal y patrimonial con base en la normativa de protección de los derechos de autor y considera "*que el proyecto se encuentre en un*

expediente de carácter urbanístico y que a él tengan acceso quienes sean interesados no supone que éstos persigan obtener ni obtienen, al efecto nada se alegó, beneficios económicos derivados de su visualización".

Una vez expuestas estas consideraciones sobre la propiedad intelectual de los proyectos arquitectónicos incorporados a un expediente administrativo de licencia urbanística, conviene hacer referencia a las circunstancias concretas del problema que motivó la queja.

A este respecto, la reclamante había solicitado a ese Ayuntamiento de Barreiros *"copias de plano de emplazamiento con memoria urbanística; alzados, planta de distribución con cotas"*. Se trata de diversos documentos que forman parte del proyecto arquitectónico, aunque no agoten la totalidad de su contenido. En este sentido, esta petición de copias de documentos concretos e individualizados se compadece plenamente con el criterio establecido en el artículo 37, apartado 7, de la Ley 30/1992, que establece expresamente que *"el derecho de acceso será ejercido por los particulares de forma que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos debiéndose, a tal fin, formular petición individualizada de los documentos que se desee consultar, sin que quepa, salvo para su consideración con carácter potestativo, formular solicitud genérica sobre una materia o conjunto de materias."*

Por otra parte, no puede haber dudas sobre la legitimación de la reclamante para solicitar la información referida. En este sentido, debe subrayarse que el expediente administrativo relativo a una licencia urbanística, ya concedida por ese Ayuntamiento, incorpora un procedimiento rematado – en el sentido del citado artículo 37 – en el momento en el que se solicita la información, y por lo tanto cualquier ciudadano, sin distinción alguna, puede acceder al archivo administrativo correspondiente. Pero es que, además, si no se considerase así, lo cierto es que la reclamante es propietaria de una vivienda y terreno lindante con la parcela en la que se realizarán las obras amparadas por la citada licencia, por lo que no puede negarse su condición de interesado, acogiéndose a las previsiones del artículo 31 de la citada Ley 30/1992.

Por otra parte, en los diversos escritos presentados por la reclamante en ese Ayuntamiento de Barreiros se pone de manifiesto que el acceso a la documentación solicitada tiene por objeto comprobar si las obras que se pretenden realizar se ajustan a la normativa urbanística vigente, ya que de otra manera la reclamante podría verse perjudicada por estas obras. A este respecto, no puede deducirse tanto de las manifestaciones expresas de la reclamante como de la índole de la documentación solicitada, que no constituye la totalidad del proyecto, que exista una intencionalidad por parte de la reclamante de perpetrar una intromisión ilegítima en la propiedad intelectual que eventualmente correspondería al arquitecto autor del proyecto, o una invasión de la intimidad del propietario o propietarios de las viviendas.

En definitiva, entendemos en esta Oficina del Valedor do Pobo que en un supuesto como el que constituye la base de la presente queja no puede negarse tan radicalmente, a no ser que haya argumentos muy consistentes, el acceso a la información solicitada, ya que el propio legislador contempla esa excepción la protección de la propiedad intelectual para los proyectos arquitectónicos incorporados a un expediente administrativo.

En este sentido, debemos subrayar que de no acogerse este criterio sería prácticamente imposible que pudiera ejercerse adecuadamente la acción pública en materia urbanística en la medida en que solo un conocimiento suficiente del proyecto incorporado a licencia permitiría la formulación de una posible denuncia por infracción urbanística. Consideramos, a este respecto, que en un conflicto de esta naturaleza no parece lógico supeditar el interés general de la protección de la legalidad urbanística, que por algo constituye el fundamento de una acción pública, a la salvaguarda de un eventual derecho de autor, que no siempre acompaña a un proyecto arquitectónico, o a una genérica invocación de la intimidad de las personas, de no ser que se puedan apreciar graves y concretos atentados en estos dos últimos aspectos invocados en la resolución de ese Ayuntamiento.

Por otra parte, en lo que se refiere a los datos incluidos en la documentación solicitada y que pudieran afectar a la intimidad de las personas, señala, en efecto, el

artículo 37.2 de la citada Ley 30/1992 que*: "el acceso a los documentos que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas"*.

A este respecto, entendemos que para denegar el acceso a determinados documentos obrantes en un expediente administrativo por considerar que afectan a la intimidad de las personas, deberían indicarse en la resolución denegatoria, que debe ser motivada, la naturaleza de esos datos y no aludirse de un modo genérico a ellos. En este sentido, no queda claro si la resolución denegatoria se refiere a los datos del promotor, o de los propietarios futuros de las viviendas, ya que emplea el plural "propietarios". No se menciona la posible existencia de datos del arquitecto que afecten a su intimidad personal.

Desde esta perspectiva, consideramos que debe tenerse en cuenta también lo dispuesto en el apartado 3 del citado artículo de la Ley 30/1992, en el que se indica expresamente que: *"el acceso a los documentos de carácter nominativo que sin incluir otros datos pertenecientes a la intimidad de las personas figuren en los procedimientos de aplicación del derecho, salvo los de carácter sancionador o disciplinario, y que, en consideración a su contenido, puedan hacerse valer para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, podrá ser ejercido, además de por sus titulares, por terceros que acrediten un interés legítimo y directo"*. En este sentido, y por la propia naturaleza de los documentos de los que se pretenden copias por la reclamante estimamos que debería tenerse en cuenta lo previsto en este apartado del citado artículo 37 de la LPAC.

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 Barreiros la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

" Que por parte de esa Administración municipal se facilite a la reclamante el acceso y fotocopias de la documentación técnica solicitada en tanto que la legislación sobre propiedad intelectual contempla la posibilidad de que sin autorización del autor se permita a un tercero interesado el acceso a un proyecto arquitectónico incorporado a un procedimiento administrativo; y que, a este respecto, se proponga por ese Ayuntamiento a la reclamante la firma de un documento por lo

que se comprometa a una utilización adecuada de la información y documentación obtenida a los efectos exclusivos de la defensa y protección de la legalidad urbanística, y respetando los derechos de autor que eventualmente pudieran apreciarse en el proyecto arquitectónico en base a su originalidad".

Respuesta del Ayuntamiento de Barreiros: Aceptado

3.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Sarria en fecha 31 de julio de 2009 para que se proceda a la ejecución plena de la orden de demolición de una obra ilegal, adoptándose medidas de ejecución forzosa. (Q/517/09).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, D. M.T.L. con domicilio en Sarria.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que el motivo da su queja era la inactividad de ese Ayuntamiento de Sarria en el restablecimiento de la legalidad urbanística, dado que los bajos de los inmuebles situados en la calle Benigno Quiroga, de esta misma localidad y propiedad de PROMOCIONES X se encuentran unidos entre si, no existiendo el paso diáfano entre los mismos que debiera de existir conforme a las licencias concedidas por ese Ayuntamiento y el Plan de Ordenación Urbanística vigente.

Señalaba el reclamante que tales ilegalidades urbanísticas se habían venido reclamando desde el año 2006 (denuncia interpuesta en la fecha del 10 de noviembre de 2006) y fueron reconocidas tanto por la Junta de Gobierno Local en la fecha del 5 de marzo de 2007, como por el arquitecto municipal así como por la propia PROMOCIONES X promotora de los inmuebles.

Manifestaba el reclamante que en el momento actual, aunque se hicieran determinadas actuaciones por la empresa propietaria de los bajos, lo cierto es que no existe un paso diáfano y que por lo tanto solo se hizo un cumplimiento parcial de lo ordenado por ese Ayuntamiento.

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 basada.

En concreto, solicitamos del Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que había motivado la queja, y en particular sobre las medidas previstas por esa Administración municipal para conseguir la ejecución completa de la demolición ordenada en el expediente de reposición de la legalidad urbanística tramitado en ese Ayuntamiento.

A este respecto, en el informe remitido por ese Ayuntamiento en la fecha del 8-5-09 (RS nº 2495, del 11-5-09) se indicaba expresamente lo siguiente:

"El expediente de reposición de la legalidad urbanística ha sido tramitado y resuelto en virtud de acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el día 5 de Marzo del 2.007, acuerdo que siendo recurrido en vía administrativa a través del potestativo recurso de reposición, el mismo no ha sido resuelto expresamente, produciéndose el silencio, efecto desestimatorio en virtud de lo dispuesto en el artículo 43.2 de la Ley 30/92, sin que se tuviese constancia de la interposición de ningún recurso jurisdiccional ni la correspondiente solicitud de suspensión de ejecución del mismo.

El referido acuerdo definitivo en vía administrativa, resolvía expresamente lo siguiente:

"Primero.- Declarar como realizadas sin ajustarse las licencias concedidas e incompatibles con la ordenación urbanística vigente y de esta forma decretar su derribo, las obras objeto del presente expediente, consistentes en la unión de los tres bloques de viviendas, en la planta baja, cuando deberían de existir dos pasos diáfanos. También se comprueba la existencia en los techos de los bajos, la cubierta de las terrazas, a base de perfiles metálicos de aluminio y techos de fibrocementos.

Segundo.- Requerir a Promociones X, para que en el plazo de TRES MESES, contados a partir de la recepción de la notificación de este acuerdo, proceda voluntariamente al derribo de las obras referidas en el apartado anterior, ajustándolas a las licencias concedidas, con el apercibimiento de que en caso de incumplimiento, se procederá por este Ayuntamiento a la ejecución forzosa de la citada demolición, bien mediante ejecución subsidiaria por cuenta del interesado, bien mediante la imposición de multas coercitivas reiterables hasta lograr la ejecución, por el sujeto obligado, de conformidad con los artículos 95 y siguientes de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. "

Que constatado el incumplimiento de lo requerido, se estimó que era preciso necesitar autorización para la entrada en domicilios y otros lugares que requieran consentimiento de su titular, optándose por la necesidad de obtener la preceptiva autorización jurisdiccional.

Por otra parte fue preciso también retrotraer el expediente al trámite de audiencia a los propietarios de las viviendas afectadas por la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística

En fecha 2 de mayo de 2.008 y 31 de julio del 2.008, se emiten sendos informes técnicos sobre el estado de ejecución de lo requerido, constatándose el incumplimiento parcial de lo ordenado, por lo que las medidas previstas para conseguir la ejecución completa de la demolición, de no ejecutarse voluntariamente por el interesado, será la ejecución forzosa prevista en los artículos 95 y siguientes de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, mediante la ejecución subsidiaria a costa del interesado o mediante la imposición de multas coercitivas conforme determina el artículo 206.9 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de Ordenación Urbanística y Protección del Medio Rural de Galicia.

Por otra parte y siendo firme y consentido el acuerdo adoptado en el expediente de reposición de la legalidad urbanística, se ha tramitado y resuelto conforme acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno adoptado en sesión realizada el 16 de Enero del 2.008, el preceptivo expediente sancionador conforme determina el artículo 216 de la citada Ley

9/2002, que concluyó con la imposición de la correspondiente sanción como consecuencia de la comisión de una infracción grave prevista en el artículo 217 y sancionada conforme al artículo 220 de la referida Ley."

A la vista de la información facilitada por ese Ayuntamiento de Sarria, de la que le dimos traslado al reclamante, este nos remitió un nuevo escrito en el que alude a la circunstancia de que actualmente se encuentra sin ejecutar en su totalidad el acuerdo municipal del 5-3-2007, adoptado para reponer la legalidad urbanística infringida, a pesar de que ya transcurrieron más de dos años desde la orden municipal de demolición de determinadas obras que se consideran ilegales e ilegalizables.

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 las situaciones constatadas de ilícito urbanístico.

A este respecto, es conveniente subrayar que la normativa urbanística vigente atribuye a los ayuntamientos competencias directas para el ejercicio de la potestad de disciplina urbanística, y por lo tanto para adoptar medidas de restauración de la legalidad urbanística, como es el caso de la demolición de una obra ilegal, y para hacer ejecutar las correspondientes resoluciones administrativas mediante los medios de ejecución forzosa previstos legalmente. En este sentido, excepto en los casos en que por la concreta clasificación urbanística del terreno en que se cometa la infracción urbanística correspondan a la Administración autonómica las competencias de disciplina urbanística, es la Administración municipal quien tiene la obligación de ejercer esa potestad administrativa. Únicamente en el caso en el que la resolución administrativa se impugnase en vía judicial y que por el órgano judicial se acordase la suspensión del acuerdo de demolición, podría dejarse en suspenso esa medida de reposición de la legalidad urbanística alterada.

En este sentido, es conveniente tener en cuenta que en el artículo 94 da 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 a la resolución municipal del 5-3-2007 por el que se ordenó por ese ayuntamiento de Sarria la demolición de determinadas obras que fueron expresamente declaradas como ilegales e ilegalizables, y que fueron demolidas por el interesado pero solo parcialmente.

A este respecto, como ocurre en el presente caso, en el supuesto de que el interesado no cumpla voluntariamente lo ordenado, establece la citada Ley 30/1992 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"*, y entre los medios de ejecución forzosa a los que se refiere el artículo 96 pueden mencionarse singularmente para este caso los de ejecución subsidiaria y multa coercitiva, refiriéndose expresamente a estas medidas el artículo 209.6 de la citada Ley 9/2002, sobre ordenación urbanística, al que se hace remisión en el artículo 210 que es el aplicable a obras rematadas sin licencia o excediéndose de la licencia concedida. En este sentido, debemos significarle que en un caso como el que motivó la presente queja y para restablecer la legalidad urbanística deberá esa alcaldía procurar de una manera eficaz que no se consolide la infracción urbanística cometida.

Sin embargo, por la información de que disponemos en este expediente de queja no consta que por ese ayuntamiento se impusiesen multas coercitivas al interesado, ni tampoco se efectuase la ejecución forzosa a través del mecanismo de la ejecución subsidiaria.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente señalado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, procedemos a formularle a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sarria el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

"Que por parte de esa administración municipal se adopten las medidas conducentes a la ejecución plena de la orden de demolición acordada para la obra que denunció el reclamante, en tanto que por los Servicios Técnicos de ese Ayuntamiento se constató el incumplimiento parcial de la orden municipal de restauración de la

legalidad urbanística alterada, y que por consiguiente se adopten por ese Ayuntamiento las medidas de ejecución forzosa previstas legalmente".

Recibimos posteriormente una respuesta del ayuntamiento en la que manifestaba que se estaban siguiendo en el expediente los trámites legales preceptivos.

4 Recomendación dirigida al Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Boborás, en fecha 22 de octubre de 2009, para que se proceda a hacer efectiva la orden de derribo de unas obras ilegales, agilizando la tramitación de las medidas de ejecución forzosa. (Q/589/09).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, Da. M.L.G.R. con domicilio en O Carballiño.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que presentara denuncia por infracción urbanística contra D. R.L.R. por construcción de planta baja con bloques de hormigón sin licencia municipal, en Becoña de Arriba, y que se había abierto un expediente de disciplina urbanística por el Ayuntamiento (referencia nº 03/2007), adoptándose en la fecha del 11-11-08 una resolución de demolición de las obras ejecutadas. El reclamante señalaba que hasta el momento no le constaba que se ejecutase esta resolución municipal.

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 basada.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase información sobre el problema que había motivado la queja, y en particular sobre el trámite actualizado del

expediente referido, y si por parte de ese Ayuntamiento si se había iniciado alguna medida de ejecución forzosa.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento de fecha del 13-4-09 (RS nº257, del 14-4-09) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

"1º.- Que Doña M.L.G.R., presentó en el Ayuntamiento de Boborás denuncia por infracción urbanística por existencia de una construcción ilegal (galpón) en el lugar de Becoña de Arriba de este término municipal.

2°.-Como consecuencia de la denuncia presentada y tras los oportunos informes técnicos por el Ayuntamiento se incoó de conformidad con lo dispuesto en el artigo 209 de la Ley 9/2002, del 30 de diciembre, de Ordenación Urbanística y Protección del Medio Rural de Galicia, el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística por la existencia de una construcción de planta baja con bloques de hormigón y titularidad de D. R.L.R. sita en el lugar de Becoña de Arriba y sin la correspondiente licencia municipal de obras. El plazo concedido para la resolución del expediente fue de 12 meses.

3º.- Con fecha 11/11/2008 por el ayuntamiento de Boborás se dictó resolución de alcaldía en el expediente de reposición de la legalidad urbanística tramitado, ordenando a D. R. L. R. la demolición de la construcción ilegal de su titularidad sita en el lugar de Becoña de Arriba, y concediéndole para el efecto un plazo de tres meses.

4º.- Transcurrido el plazo de tres meses sin que por el obligado se ejecutase la demolición, por la alcaldía con fecha 26/03/2009 se dictó resolución en la que se ordena la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento de la orden de derribo, requiriendo a tal efecto al arquitecto asesor municipal para que emita el correspondiente informe técnico sobre la valoración de los trabajos y sobre si es necesario o no la redacción de un proyecto para la realización de los mismos".

Teniendo en cuenta la información facilitada por ese Ayuntamiento de Boborás, de la que le damos traslado al reclamante de acuerdo con lo previsto en el artículo 34 de la Ley del Defensor del Pueblo, procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que había motivado la queja. Sin embargo, recibimos posteriormente un nuevo escrito de la reclamante en el que indicaba que hasta el momento no se había realizado ninguna medida de restauración de la legalidad urbanística

En consecuencia, en la fecha del 14-9-09 solicitamos de V.S. 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 remitiese un informe complementario sobre el trámite actual del expediente administrativo referido a la ejecución forzosa del acuerdo municipal citado.

En este sentido, recibimos un informe del 29-9-09 en el que se señala expresamente lo siguiente:

"En relación a su escrito de fecha 14/09/2009 en el expediente arriba referenciado, pongo en su conocimiento que a día de la fecha, no está redactado por el arquitecto asesor municipal el informe sobre la valoración de los trabajos de demolición y si es necesario la redacción de un proyecto para la realización de los mismos.

Dicha circunstancia se debe al hecho de que el Ayuntamiento de Boborás carece de un arquitecto municipal en plantilla, contando únicamente con un arquitecto asesor que acude al Ayuntamiento solo un día a la semana por la mañana, esto unido a la excesiva carga de trabajo que soporta motivan el retraso en la elaboración del correspondiente informe. Sin embargo lo anterior daremos la instrucción oportuna para que proceda de modo inmediato a la elaboración de dicho informe."

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, estimamos que debemos hacer algunas consideraciones sobre la situación procedimental del expediente al que se refiere la queja y la normativa legal aplicable.

A este respecto, es conveniente subrayar 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 a la citada resolución de esa Alcaldía del 11-11-2008.

En consecuencia, estimamos que esta resolución que imponía una orden de demolición de la obra ilegalizable realizada por D. R.L.R. era inmediatamente ejecutiva desde aquella misma fecha, y el interesado tenía que proceder al derribo ordenado dentro del plazo de tres meses desde que le fuera notificada esta resolución municipal.

A este respecto, en el supuesto de que el interesado no cumpliese 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"*, y entre los medios de ejecución forzosa a los que se refiere el artículo 96 pueden mencionarse singularmente para este caso los de ejecución subsidiaria y multa coercitiva.

La resolución de esa Alcaldía del 11-11-2008 se refería expresamente, para el caso de incumplimiento por el interesado, a la ejecución subsidiaria, señalándose literalmente que "acordará la demolición de las obras a costa del interesado y sin prejuicio de las posibles sanciones por incumplimiento de lo ordenado".

Sin embargo, lo cierto es que hasta el momento no se hizo efectiva esta medida de ejecución forzosa, cuando ya transcurrieron 8 meses desde la fecha en la que debían comenzar los trámites de la ejecución subsidiaria. En el último informe transcrito se alude a la circunstancia de que ese Concello carece de un arquitecto en la plantilla de personal municipal, y que tiene que acudir esa Administración municipal a un arquitecto asesor con una jornada de trabajo de un día a la semana. Desde esta oficina del Valedor do Pobo, aunque no desconocemos que esta circunstancia, sin duda, puede suponer un retraso para

la emisión del informe técnico sobre la valoración de los trabajos de demolición y la determinación de la necesidad de un proyecto para las obras de demolición, sin embargo estimamos que no se justifica esta demora por esa circunstancia, en tanto que un informe técnico de esas características, al no tratarse de la redacción de un proyecto que en su caso sería a posteriori, no tendría porque sufrir tanto retraso.

Por otra parte, estimamos también en esta oficina del Valedor do Pobo que para el caso de que la circunstancia señalada supusiera una dificultad grave para la tramitación de la ejecución subsidiaria, se podría en todo caso acudir al mecanismo previsto en el artículo 98, apartados 3 y 4, de la citada Ley 30/92, en el que se señala expresamente que: *"3. El importe de los gastos, daños y perjuicios se exigirá conforme a lo dispuesto en el artículo anterior (*mediante procedimiento recaudatorio en vía ejecutiva) *4. Dicho importe podrá liquidarse de forma provisional y realizarse antes de la ejecución, a reserva de la liquidación definitiva"*. Entendemos, a este respecto, que podría obviarse de esta manera la dificultad de disponibilidad por ese Concello de un arquitecto para la tramitación de la ejecución subsidiaria.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a la Alcaldía-Presidencia de ese Concello de Boborás una **recomendación** en los siguientes términos:

"Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia, y atendiendo a la ejecutoriedad de los actos administrativos, se proceda a hacer efectiva la orden de derribo de las obras ilegales realizadas, agilizando la tramitación de la ejecución forzosa de la resolución adoptada por ese Ayuntamiento para la restauración de la legalidad urbanística infringida".

Respuesta del Ayuntamiento de Boborás: Pendiente de efectividad

5. Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ares, en fecha 23 de diciembre de 2009, para que se agilice la tramitación de un expediente de reposición de la legalidade urbanística. (Q/1328/09).

El expediente arriba indicado se inició tras la comparecencia mediante escrito de queja dirigido a esta institución del Valedor do Pobo de D. V.G.C con domicilio en el Ayuntamiento de Ares.

En su escrito de queja, esencialmente, nos indicaba que era parte interesada en relación con la construcción de un complejo urbanístico denominado "X", ubicado en el PNC-15 del PXOM de Ares, que fue anulado por sentencia del TSJG y, recurrido en casación por ese Ayuntamiento, confirmándose la anulación por el TS. Señalaba también en su escrito de queja que desde el día 20 –12-2007 se resolviera por parte de esa Alcaldía-Presidencia la paralización de las obras en cuatro ocasiones, con precintado de las mismas en otras tres ocasiones, y que sin embargo la promotora proseguira con las obras ilegales, no amparadas por licencia y que fueran desautorizadas por decreto de la Alcaldía.

Manifestaba el reclamante que en el transcurso del tiempo en el que las obras estuvieran paralizadas y precintadas, la empresa promotora llevara a cabo trabajos de todo tipo, como albañilería, pintura, colocación de ventanas grandes y acristalamiento en toda la obra, colocación de muebles de cocina, telecomunicaciones etc, etc..., pero que lo que no hiciera la promotora, hasta el momento, fuera lo relativo a los trabajos que se le autorizaran expresamente, y que consistían en la demolición de las “buhardas”, ni tampoco se le diera continuidad a los faldones de cubierta, ni se retirara la barandilla de protección colocada en las zonas da cubierta. Subrayaba en la queja que, muy al contrario, se había procedido a acristalar la baranda citada para permitir el acceso y disfrute de las terrazas, pudiendo así los usuarios disfrutar de unas instalaciones no autorizadas, que no figuraran nunca en el proyecto, y de las que se ordenara su impedimento de uso.

Señalaba el reclamante que esa Alcaldía recibiera no menos de cinco denuncias en el sentido de que se estaban realizando obras no autorizadas y, al contrario, nada se hacía de lo autorizado, y que en el momento de presentarse la queja aún no se adoptara medida

alguna de las contempladas en el artículo 209 de la Ley 9/2002 de ordenación del territorio y protección del medio rural. Manifestaba también en su queja que en esta norma se establecían dos plazos de tres meses cada uno y no más, y se concedieran ya cuatro plazos y las obras fueran precintadas en dos ocasiones.

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 basada.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que, 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 la situación actual de las obras y especialmente si la promotora procediera a las demoliciones y adaptaciones parciales que se le exigieran por resolución municipal.

A este respecto, recibimos un escrito del Ayuntamiento de Ares del 20-10-09 (RS nº 2579, del 23-10-09) en el que se nos facilita una resolución de esa Alcaldía del 13-3-09.

Teniendo en cuenta el contenido de la citada resolución municipal es conveniente subrayar que el expediente de reposición de la legalidad urbanística relativo a las obras a las que se refiere la presente queja se inició por Resolución de esa Alcaldía de fecha del 20-12-07, por tratarse de obras no amparadas por la licencia municipal concedida en la fecha del 24-11-05. Por lo tanto, hasta el momento actual, dos años después, aún no se resolvió definitivamente este expediente administrativo, por lo que es necesario analizar las distintas incidencias producidas en la tramitación del expediente para determinar las causas de la demora en su tramitación, demora que actualmente supera el plazo de caducidad del expediente y de perpetuarse en el tiempo podría llegar a provocar la prescripción de la infracción, y por lo tanto la consolidación de la ilegalidad urbanística.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el artículo 209, apartado 3. c) de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia indica expresamente que:

"Si as 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 a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura das obras a realizar haga inviable su acomodación a las previsiones de la licencia en el plazo previsto."

En este sentido, es conveniente subrayar que la primera paralización y precintado de las obras realizadas por la entidad "Y" se produce por Resolución de esa Alcaldía de fecha del 10-1-08, y que en la fecha del 1-2-08 la entidad promotora de las obras presentó un "Protocolo de trabajos a realizar para la adaptación de la obra ejecutada al proyecto para el que se obtuvo la licencia", que fue informado por los Servicios de urbanismo en la fecha del 11-2-08, dictándose una resolución por esa alcaldía de fecha del 12-2-08, por la que se levantó la paralización y precinto para acometer determinadas obras especificadas en el citado Protocolo, que supondrían el ajuste de las obras a la licencia concedida.

A la vista de lo anteriormente expuesto, se debe concluir que en esta fecha del 12-2-08, por lo tanto hace aproximadamente 22 meses, se hicieron efectivas por ese ayuntamiento las previsiones del artículo 209, apartado 3. c) de la citada ley 9/2002, y la entidad promotora venía obligada a acometer las obras de ajuste necesarias.

Sin embargo, lo cierto es que vencido el plazo de tres meses previsto en la citada norma legal, y también la prórroga por el mismo período de tiempo, en la fecha del 26-12-08 se dictó una nueva resolución municipal en la que se pone de manifiesto que no se acomodaron las obras a la licencia en los plazos previstos, concediéndose un nuevo plazo de tres meses para acometer las obras de ajuste.

A este respecto, debe subrayarse que tampoco se cumplió por la entidad promotora esta última resolución municipal, como se deduce obviamente del hecho de que por Resolución de esa Alcaldía del 13-3-09 se dejara sin efecto la resolución del 26-12-08,

ordenándose entre otras cosas, *"que por parte de Técnicos municipales emitan informe de conformidad o disconformidad con las obras no amparadas por licencia y en su caso proceder previo a los trámites preceptivos a disponer la demolición de las obras necesarias"*.

Finalmente, es conveniente destacar que por la documentación facilitada por el reclamante consta que con posterioridad a la resolución de esa Alcaldía del 13-3-09, remitida con su informe del 20-10-09, existe un acuerdo de la Xunta Local de Gobierno del 23-4-09 por el que se resuelve levantar de nuevo la paralización cautelar ordenada en la fecha del 13-3-09, con efectos exclusivos de que se procedan a efectuar los trabajos de adaptación señalados en un informe del técnico municipal del 20-4-09 (en el que se constatan importantes desajustes en la zona de oficinas y zonas comunes exteriores, y también en la cubierta).

Por otra parte, debemos destacar también que en este último acuerdo del 23-4-09 se señala expresamente en si apartado cuarto que *"Dados los reiterados incumplimientos de las resoluciones que motivaron las sucesivas paralizaciones, si en la primera visita de comprobación de los trabajos de demolición a los que se hace referencia en el apartado segundo, hubiese incumplimiento, se procederá de nuevo a la paralización cautelar de la totalidad de los trabajos y se adoptaran las medidas que procedan"*. Además en las diferentes resoluciones adoptadas hasta el momento siempre se hace especial hincapié en que el levantamiento de la paralización cautelar de las obras afecta exclusivamente a las obras concretamente especificadas para acomodarse al proyecto que cuenta con licencia, por el que se está aludiendo implícitamente al riesgo de que la entidad promotora utilice esta posibilidad para acometer otras obras diferentes, que no harían más que agravar el ilícito urbanístico cometido. En este sentido, la demora injustificada en la resolución del expediente contribuye a acrecentar este riesgo.

A este respecto, debe tenerse en cuenta lo previsto en los apartados 5 y 6 del citado artículo 209 de la Ley 9/2002, en los que se establece expresamente lo siguiente:

"5. *Si transcurrido el plazo de tres meses desde el requerimiento el interesado no solicitara la oportuna licencia o, en su caso, no ajustase 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 o 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."

En consecuencia, a la vista de 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 Ares una **RECOMENDACIÓN** en los siguientes términos:

"Que por parte de esa Administración municipal se agilice al máximo la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la queja, acordándose sin dilaciones las medidas legales de restauración de la legalidad urbanística, y adoptándose también, de ser necesarias, las medidas de ejecución forzosa previstas legalmente, en particular la imposición de multas coercitivas para el efectivo cumplimiento de las correspondientes ordenes municipales"

Respuesta: recomendación aceptada.

1.3 ÁREA DE MEDIO AMBIENTE

1.3.1 INTRODUCCIÓN: LOS ABUNDANTES PROBLEMAS OCASIONADOS POR LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA.

Como otros años, siguen siendo abundantes las quejas fundadas por ruidos, sobre todo las relacionados con zonas contaminadas por saturación o concentración de locales, por el ruido en la calle asociado al botellón o los locales, o por establecimientos de ocio considerados individualmente. Del examen de las quejas se deduce que en la mayoría de las ocasiones los afectados tenían sobrados motivos para la reclamación y sobre todo para mostrar su disgusto con el inadecuado tratamiento municipal de sus denuncias. Desgraciadamente aún es frecuente encontrar ayuntamientos que no actúan adecuadamente y con ello no hacen valer las garantías legales de los ciudadanos. A pesar de algunos avances, muchos siguen sin abordar este tipo de problemas, o no lo hacen con la diligencia o eficacia deseables, en especial en relación con las concentraciones de locales ruidosos o zonas saturadas.

Detectamos que entre los que este año no han realizado un adecuado tratamiento de la cuestión se encuentran Boiro, Oroso, Tui, A Estrada y Melide. Los tres primeros casos destacan no sólo por la falta de diligencia de esos ayuntamientos a la hora de abordar los graves y abundantes problemas en materia de protección del derecho fundamental la intimidad personal y familiar domiciliaria perturbada por la contaminación acústica nocturna, sino también por su persistente actitud de no facilitar la labor de investigación de esta institución a la hora de recabar toda la información precisa, como describimos en detalle en el siguiente apartado.

Estas situaciones vienen acompañadas de graves perjuicios para las víctimas, expuestas a altos niveles de contaminación acústica. Los ruidos nocturnos perfectamente evitables traen como consecuencia la aparición de cuadros de angustia. Penetran en los domicilios de manera injustificada y sin que la administración intervenga eficazmente para corregirlos, a pesar de que en la mayoría de los casos resultaría fácil.

Las fuentes más comunes del ruido nocturno son las aglomeraciones de personas en la calle y los locales ruidosos, ya se encuentren concentrados en determinadas zonas o

situados aisladamente. Muchos no tienen licencia o funcionan con una que no les permite realizar su actividad. Otros lo hacen con un nivel de ruido por encima del establecido, o permiten el consumo en la calle de lo que ellos mismos venden.

Como venimos resaltando desde hace mucho tiempo, desatender esta materia supone la conculcación de derechos fundamentales, como el que garantiza la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (artículo 18.1 y 2 CE), u otros derechos constitucionales, como los que pretenden proteger o preservar la salud (artículo 43.1 CE), o el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (artículo 45.1 y 2 CE). Son abundantes las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que así lo reconocen, como también las que en otros órdenes recogen esta doctrina legal y pretenden proteger de forma incondicionada el derecho de las personas a no ser perturbadas desproporcionadamente en su descanso domiciliario. Son numerosas las condenas penales que afectan a promotores de actividades o responsables municipales por actuaciones contaminantes por ruidos, como también las condenas por responsabilidad patrimonial de la administración debido a abstenciones injustificadas o a malas prácticas en este ámbito, condenas pecuniarias que desgraciadamente *pagamos todos*; las víctimas, por anticipado, al haber sido gravemente perjudicadas y no haber tenido más remedio que acudir a la vía judicial, y el resto de los ciudadanos, por la vía presupuestaria.

En relación con el *botellón*, tanto la Ley del Ruido como los decretos autonómicos de contaminación acústica resultan instrumentos legales suficientes como para intervenir contra sus efectos más perniciosos. Se observa que ahora los ayuntamientos parecen dispuestos a intervenir para solventar este problema, con lo que progresivamente se da efectividad a una conclusión expresada por esta institución desde hace tiempo. Efectivamente, al margen de otro tipo de consideraciones (salud, orden público, etc.), deben evitarse las graves consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por el ruido generado, que noche tras noche impide el descanso de los residentes. Las administraciones, y fundamentalmente la local, deben intervenir por medio de sus potestades actuales, en principio suficientes.

Por lo que se refiere a las llamadas *zonas contaminadas o saturadas por acumulación de ruidos*, resulta preciso insistir en que las medidas a aplicar deben ser las adecuadas para la solución eficaz del problema, descartando las medidas que se limitan a no agravarlo. El artículo 12.2 del decreto autonómico 320/2002 prevé la aplicación de las *medidas oportunas*, sin concretarlas ni limitarlas, dentro del ámbito de competencias municipales, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos. Siempre que dichas medidas resulten suficientemente motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el ayuntamiento, que además se encuentra obligado a conducirse de cara a ese fin, puesto que en caso contrario resultaría responsabilidad municipal. La doctrina legal se manifiesta en esta línea en las sentencias del Tribunal Supremo de 18 de noviembre de 2002, o del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares de 29 de junio de 1999. La segunda resuelve que la prohibición de otorgar nuevas licencias de funcionamiento resulta insuficiente o ineficaz para el fin último perseguido, la preservación de los derechos hasta entonces conculcados.

Algunas ciudades han declarado determinadas calles o zonas como contaminadas o saturadas por ruidos, en ocasiones como respuesta positiva a recomendaciones de esta institución, reconociendo con ello que el nivel de ruido soportado por los afectados sobrepasaba los niveles legalmente permitidos. Sin embargo, las medidas adoptadas como consecuencia de esa declaración no son suficientes, puesto que no corregen la situación irregular declarada oficialmente. Centrar la actuación en una mera prohibición de nuevas licencias, que es lo que se suele hacer, resulta claramente insuficiente, aunque esta medida venga acompañada de otros compromisos inconcretos e igualmente ineficaces.

Tan importante como corregir las zonas contaminadas es evitar mediante medidas preventivas que se creen o se consoliden este tipo de situaciones gravemente perjudiciales para los vecinos, no sólo en materia de contaminación acústica, sino en casi todos los órdenes de la convivencia (salubridad, limpieza de las vías, inseguridad, tráfico, accesos ...). No debería esperarse a que se hubiera producido el fenómeno para adoptar medidas eficaces, como hacen algunos ayuntamientos. La actuación preventiva resulta mucho más eficaz y sobre todo más sencilla y barata. En este orden destaca la necesidad de evitar la presencia o consolidación de zonas contaminadas por la vía de consentir o legalizar locales

sin licencia o con licencias no adecuadas, fundamentalmente porque funcionan como locales ruidosos sin tener licencia para música y horario amplio. Supuestos de este tipo se detectan con frecuencia en los ciudades o villas con zonas contaminadas o saturadas, razón por la que reclamamos que el Ayuntamiento realice una exhaustiva labor de detección de las circunstancias formales de los locales y después obligue a los que se encuentran en situación ilegal a cerrar o a ajustar su actividad real a lo permitido por su licencia, como lo que se reduciría de forma considerable el problema que tratamos, es decir, la contaminación por saturación. Esta es una labor insistentemente reclamada de ayuntamientos como Boiro, Oroso o Vigo, obligación legal que sin embargo no han atendido o al menos no han aclarado.

Muchos de los problemas que se acreditan en las zonas contaminadas o saturadas tiene que ver no sólo con la actividad de los locales, sino también con el ruido en la calle relacionado con su actividad. Con frecuencia los propietarios permiten el consumo en la vía pública. Solemos recordar a los ayuntamientos que el artículo 12 del Decreto 320/2002 señala que *los titulares de los establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias a la vecindad. En el caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados....* Este tipo de prácticas son motivo de queja fundada en Boiro o Baiona.

Un aspecto fundamental a la hora de abordar los problemas de contaminación acústica es el respeto de los horarios de los establecimientos. En diferentes Informes Anuales señalamos la necesidad de solventar la falta de carácter disuasorio de las sanciones, la caducidad de muchos expedientes sancionadores, y la falta de comprobación de muchas de las infracciones que se producen.

Los problemas relacionados con locales individualmente considerados normalmente se derivan de su funcionamiento sin licencia o sin ajustarse a lo habilitado por la que tienen; de la transmisión de ruidos a las viviendas por deficiencias en la insonorización o por la utilización de un volumen superior al permitido; o de la falta de

comprobación de ruidos por parte de los ayuntamientos, o su comprobación inadecuada. La comprobación de todas las circunstancias citadas es una función municipal que en ocasiones no se atiende con diligencia, como lo demuestran las numerosas quejas que se conocen por estos motivos.

1.3.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número de quejas correspondientes al área de medio ambiente en el año 2009 fue de 178, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	178	
Admitidas	134	75 %
No Admitidas	39	22 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	5	3 %

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

Concluidas	58	43 %
En trámite	76	57 %

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2001	1	0	1	1	0
2004	1	0	1	1	0
2007	17	2	19	12	7
2008	86	0	86	70	16

1.3.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.3.3.1 Los graves perjuicios ocasionados por el consumo de alcohol en la calle y su tratamiento.

Los ruidos generados por las concentraciones de personas en la calle a altas horas de la madrugada, asociados al consumo alcohol, resultaron motivo de queja, aunque afortunadamente cada vez de forma menos habitual. El denominado *botellón* en determinadas condiciones puede conculcar derechos fundamentales como los ya mencionados (artículo 18.1 y 2 CE), o derechos de otra naturaleza (artículos 43 y 45 CE).

El Decreto 320/2002, de ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica, establece la *conducta cívica normal* como parámetro de comportamiento *singular o colectivo* cuando se produzca una perturbación por ruidos para la vecindad, lo que *será sancionado conforme a lo establecido en este reglamento* (artículo 26.5). Parece claro que 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 supone la suma de todos ellos. Si alguna duda se podía plantear con anterioridad respecto a la supuesta falta de habilitación legal de la citada norma, hoy debe considerarse despejada con lo dispuesto en la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, que 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 de este tipo ocasionada por los usuarios de la vía pública *en determinadas circunstancias*. Efectivamente, *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). Por tanto, los ayuntamientos que hayan regulado la cuestión a través de sus propias ordenanzas las deben aplicar, y en los que no las tengan o no las reformen para abordar esta cuestión resultará de aplicación directa la ordenanza-tipo.

La Sentencia de 29 de octubre de 2001, de la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (sede de Sevilla), ante el recurso interpuesto por una asociación de vecinos que denunciaba los problemas de los residentes en el centro histórico de Sevilla 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., impidiendo el descanso de los vecinos, señaló que *"se pueden adoptar medidas de control adecuadas para evitar el ruido, la venta de bebidas alcohólicas en la calle, la utilización de aquélla como urinario público, los daños al espacio público y sus elementos, y permitir la libre circulación de personas y vehículos ... El recurso debe ser estimado porque a la Administración le incumbe, 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 indudablemente 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 dejación 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 estima el recurso y obliga al Ayuntamiento de Sevilla a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Los ayuntamientos de mayor dimensión demográfica de Galicia ya han abordado este problema en sus ordenanzas o han anunciado que lo harán en breve, como ahora comienzan a hacerlo también determinadas villas afectadas por este problema. Con ello se da efectividad a una conclusión expresada por esta institución, esto es, que deben evitarse las graves consecuencias que los *botellones* tienen en los vecinos afectados, y que la administración local debe intervenir para impedirlas. Afortunadamente las respuestas municipales ya no enfocan el problema de forma elusiva y, acogiendo progresivamente los criterios que trasladamos desde esta institución, actúan para corregir o reconducir el fenómeno, o han anunciado medidas inmediatas en este sentido. Después de las reacciones positivas en el tratamiento del problema de A Coruña, Santiago o Vigo, ahora también anuncian medidas eficaces Baiona (Q/1030/07) o Carballiño (1500/08), que esperamos que las apliquen de forma rápida, puesto que los problemas se detectaron hace tiempo y las reacciones municipales conocidas han resultado hasta ahora demasiado lentas. Nos preocuparemos por conocer como se hacen efectivos los compromisos.

La positiva disposición de los ayuntamientos para abordar este problema ha generado alguna queja promovida por partidarios de mantener las concentraciones de personas en la vía pública a altas de la madrugada. La policía local de A Coruña aplica la ordenanza de convivencia ciudadana y requiere a los ciudadanos que se concentran en las *zonas de especial protección* que no permanezcan agrupados en ellas. Los reclamantes se oponen por entender que se trata de vulneraciones de derechos constitucionales. Sin embargo, no consta que se dieran reclamaciones previas por la actuación de la policía ni alegaciones o recursos contra la ordenanza. Esta resulta parte integrante del ordenamiento en tanto no sea declarada ilegal por el órgano jurisdiccional competente, por lo que no puede ser desconocida. Además, como vimos, el art. 28.5 de 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 de este tipo ocasionada por los usuarios de la vía pública *en determinadas circunstancias* (Q/2327, 2330 o 2471/09).

También conocemos supuestos de ruidos provocados por clientes que consumen fuera de los locales con la aquiescencia de los propietarios, por lo que resulta precisa la

intervención municipal (artículo 12 del Decreto 320/2002). Este tipo de prácticas son motivo de queja en numerosas ocasiones, como por ejemplo en las que conocemos en Boiro (Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08), Baiona (Q/1056 y 2512/08) o A Estrada (Q/434/09).

1.3.3.2 Las localidades con graves problemas de contaminación acústica sin tratamiento adecuado.

Una causa de abundantes problemas es la concentración de locales en una determinada zona. La declaración de *zonas contaminadas o saturadas por acumulación de ruidos* permite a los ayuntamientos establecer *las medidas oportunas* y su aplicación resulta común, aunque se aplica de una forma que no responde en todo a los objetivos legales, sobre todo porque los ayuntamientos suelen limitarse a prohibir nuevos locales. Esta medida resulta insuficiente si no va acompañada de otras más restrictivas que permitan disminuir el nivel de ruido ya constatado.

Además, los ayuntamientos deben tener presente que la medida no sólo arbitra un medio para corregir las consecuencias perjudiciales de las acumulaciones consolidadas, sino que también supone evitar las acumulaciones que todavía no han tenido lugar. Como adelantamos en la introducción, tan importante como corregir las zonas contaminadas es evitar mediante medidas preventivas que se creen o se consoliden este tipo de situaciones gravemente perjudiciales para los vecinos. Y dijimos que este es un problema sin solventar o aclarar en Boiro, Oroso o Vigo.

Este año, como los anteriores, observamos la presencia de este y otros problemas de contaminación acústica en Boiro (Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08), sin que la respuesta de su ayuntamiento fuera adecuada, como tampoco lo fue en los años precedentes. Las quejas relativas a los locales y al ruido en la calle en Boiro vienen avaladas por un numerosísimo grupo de vecinos, con cientos de firmas. Se tramitan desde 2006 y se refieren al elevado número de locales nocturnos, lo que provoca muchos perjuicios y molestias a los vecinos. Señalan que es común la inobservancia de las normas (horarios de cierre, insonorización deficiente, falta de adecuación del uso del local a la

licencia, clientes consumiendo en la calle ...). Algunos se ven obligados a marcharse de su casa el fin de semana para poder descansar debido a que el Ayuntamiento tiene una actitud general permisiva. Después de mucho tiempo el ente local no aclara algunas circunstancias fundamentales. Sobre todo no menciona si se ha comprobado de forma exhaustiva el funcionamiento de los locales ajustado a lo previsto en la licencia (desde el primer día se pedía informe *sobre la adaptación de la actividad a la licencia de cada uno de los que la tengan, en especial, sobre la no utilización de música y horarios amplios de los simples cafés o bares*). En ningún caso se menciona la comprobación del ruido en la calle y las intervenciones al respecto, aspecto este sobre el que se pidió informe también desde el primer día (en septiembre de 2006 expresamente se requería información *sobre la presencia de personas consumiendo a las puertas de los locales, en contra de lo previsto en el decreto 320/2002*).

Como pusimos de manifiesto, resulta fundamental la labor de comprobación del ajuste de la actividad real de los establecimientos a lo habilitado en las respectivas licencias. En septiembre de 2008 el ente local se había comprometido *a llevar a cabo la comprobación fáctica de que los locales relacionados, así como otros ubicados fuera de esta zona, adaptan sus actividades e instalaciones a sus condiciones previstas en las licencias de las que disponen; estas actuaciones llevarán entre 2 y 3 meses, y de su resultado se le dará cuenta en su momento a esa institución.* No llegó a hacerlo después de mucho más tiempo, por lo que se advirtió de que si no se recibía la información pendiente el asunto se podría remitir al Ministerio Fiscal. La respuesta recibida entonces de nuevo se refería a aspectos parciales y dejaba sin aclarar algunos que desde el primer momento se consideraban fundamentales, como la comprobación exhaustiva del ajuste de los locales a lo habilitado en su licencia, las medidas adoptadas para evitar el funcionamiento irregular constatado por el propio Ayuntamiento en el caso de algunos locales, o la intervención ante el ruido en la calle. En aplicación de lo previsto en el artículo 23 de la Ley del Valedor do Pobo acudimos personalmente al Ayuntamiento para finalizar definitivamente la fase informativa sin más demoras (llevábamos con ella varios años). Con el fin de que el Ayuntamiento comprendiera definitivamente cuales eran las obligaciones pendientes en relación con la queja de los interesados, durante más de cuatro horas le explicamos que todo lo que se pretendía conocer desde hace tiempo resultaba un *prius* para tratar el

problema de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico. Efectivamente, le señalamos lo mencionado para casos de ruido en la calle o concentración de locales molestos o de aparente saturación. Con el retraso de esta primera fase del tratamiento del problema, a pesar de lo sencillo de la labor, se retrasan también las medidas para solucionarlo, lo estaría ocasionando un perjuicio considerable, según nos manifestaban algunos interesados.

Como vimos, los criterios previstos en el ordenamiento sectorial vigente fueron transmitidos con ocasión de no pocas quejas similares a otros ayuntamientos gallegos, como consta en este y en otros Informes del Valedor do Pobo. Sin embargo, la actitud del Ayuntamiento de Boiro fue diferente a la mostrada por esos otros ayuntamientos, que, con mayor o menos esfuerzo por nuestra parte, confirmaron la situación, en primer lugar, y aceptaron, al menos formalmente, el planteamiento básico que se les trasladó para analizar y resolver el problema de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento. En su última respuesta el Ayuntamiento tampoco aclaraba lo relativo al ajuste de los locales a su licencia. Ante esa nueva negativa implícita a comprobar de forma exhaustiva tal cosa y a corregir lo que en su caso fuera preciso optamos por entender que este concreto aspecto de la queja se encontraba en situación de ilegalidad al menos parcial, por lo que optamos por formular el correspondiente recordatorio de deberes legales. También formulamos otros recordatorios de deberes legales en relación con otras situaciones irregulares que no habían sido abordadas por el ayuntamiento. En concreto formulamos 4 recordatorios de deberes legales con el siguiente contenido:

-Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales no aclaradas en el seno del presente expediente en relación a la contaminaciones acústicas que sufren los numerosos vecinos que acudieron a esta institución con el fin de que se preserven sus derechos fundamentales perjudicados por la actuación o abstención del ente local, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE).

-Que en relación con el ruido en la calle se dé estrito cumplimiento a lo previsto en los artículos 12.1 y 26.5 del Decreto 320/2002, de tal forma que no se consuma en la

calle lo adquirido en locales de ocio o lo adquirido previamente en establecimientos comerciales ordinarios (botellón).

-Que en relación con los controles preventivos de los establecimientos se determine con precisión y de forma exhaustiva si los numerosos locales objeto de la queja, mencionados por el propio ente local, ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada un de ellos en su correspondiente licencia de funcionamiento.

-Que, una vez realizada la labor mencionada en el párrafo anterior y corregidos los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, si aun así continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, lo que se debería comprobar, entonces de inmediato se proceda a declarar la zona como acústicamente saturada, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo, y que se adopten con urgencia todas las medidas adecuadas para reconducir la situación, también de acuerdo con lo previsto.

Estas resoluciones relativas al fondo del asunto (no ya a aspectos formales, como la reiterada falta de respuesta completa y congruente a los numerosísimos requerimientos de información) tampoco fueron respondidas en plazo por el Ayuntamiento, a pesar de que expresan obligaciones legales pendientes de actuaciones por su parte desde hace muchísimo tiempo y de que afectan a derechos fundamentales. Las resoluciones se enviaron el 15 de octubre y el Ayuntamiento no respondió en el plazo legal, un mes, por lo que se reiteró el requerimiento de respuesta. Al cierre del Informe aún no se ha recibido. La respuesta debe venir referida al contenido de los recordatorios; no se pide ya información, sino una respuesta concreta sobre la aceptación de los recordatorios y sobre la efectividad dada a las medidas demandadas.

La situación en Sigüeiro-Oroso había dado lugar a una anterior queja promovida por más de 200 personas (Q/1126/03). Se formuló una recomendación (resolución nº 7 del área de medio ambiente del Informe de 2005) a la que el Ayuntamiento de la localidad no había dado efectividad. Se declaraba una zona como saturada con la única consecuencia de que no se podrían instalar nuevos establecimientos. Esta medida no suponía mejora alguna, lo que comprobamos con una nueva queja (Q/1604/07) que destacaba que al cabo de un tiempo considerable permanecía el problema, con locales sin licencia o que funcionan con

una inadecuada, y en general con falta de control de los establecimientos por parte del Ayuntamiento. Recordamos al Ayuntamiento de Oroso que no se habían cerrado los locales sin licencia y que a otros no se les había obligado a funcionar de acuerdo con la que tenían. Con esa sencilla medida de ajuste a la legalidad, junto a la prohibición de nuevas licencias, posiblemente se evitaría la consolidación de la zona como contaminada o saturada de ruidos. Por tanto, se confirmó que la situación no había mejorado; los locales *se encuentran tramitando su legalización,* es decir, el Ayuntamiento de Oroso pretendía consolidar locales en una zona ya saturada, y ni tan siquiera había avanzado en esa regularización, que se lleva anunciando desde hace años. La declaración de la zona como saturada y la *legalización* resulta contradictoria, puesto que en principio no deben otorgarse nuevas licencias, y las *legalizaciones* suponen nuevas licencias. No se aclara nada respecto del control de consumo de alcohol en la calle, tanto el vinculado a locales como al *botellón*. Formulamos una nueva recomendación para que *con urgencia se promovieran todas las medidas precisas para garantizar el descanso de los afectados por los ruidos nocturnos que se generan como consecuencia del funcionamiento de muchos locales nocturnos y por la presencia en la calle y a altas horas de la madrugada de un número importante de personas; y que se evite el funcionamiento irregular de los locales objeto de la queja que siguen desarrollando su actividad sin licencia o sin ajustarse a lo habilitado por la que posean de café, bar o similar, esto es, que funcionan con música y/o con un horario amplio sin poder hacerlo de esa forma; que se incoen los expedientes sancionadores que se deduzcan de la comprobación de infracciones administrativas como las mencionadas; que se de aplicación a las medidas previstas para las zonas acústicamente saturadas, y en concreto que se aclare si se concedió o se encuentra en trámite alguna licencia para locales en esa zona; y que se de aplicación a las medidas legalmente previstas para evitar la concentración de personas en la calle a altas horas de la madrugada y perturbando a los vecinos por el ruido que generan, lo que resultaría evitable con la observancia de una conducta cívica normal*. El Ayuntamiento de Oroso no respondía, incumpliendo de este modo su obligación (art. 33 de la Ley del Valedor do Pobo), por lo que finalmente acudimos personalmente a recabar la respuesta y toda la documentación precisa para conocer el grado de efectividad de la recomendación. Al cierre del presente Informe se acaba de recibir la respuesta municipal, que estamos valorando. En

Oroso también se conocen quejas referidas a locales individuales que no se han aclarado suficientemente en mucho tiempo (Q/2024/08, Q/311/09 y Q/636/09).

Los problemas de acumulación de locales y contaminación acústica en Tui los conocemos desde hace tiempo (Q/488/01). Después de muchas dificultades para obtener la información concluimos que el funcionamiento irregular afectaba a un número muy considerable de locales, por lo que intentamos que el Ayuntamiento cumpliera sus obligaciones al respecto. El interesado había comunicado que la mayoría de los locales permanecían abiertos sin licencia de funcionamiento. Seguía sin aclararse si los locales ajustaban su forma de funcionar a lo habilitado en su licencia. Formulamos una recomendación para que se comprobara el estado de las licencias de todos los locales objeto de la queja y el cumplimento de sus condiciones, en su caso, de tal forma que se corrigiera la actitud pasiva del Ayuntamiento en relación con las irregularidades en materia de actividades clasificadas y contaminación acústica; además, se debería iniciar un análisis preciso para determinar si la zona debe ser declarada como saturada por acumulación de ruidos y aplicar las medidas oportunas que permitan corregir esta circunstancia, si se confirmara (resolución nº 3 de las del área de medio ambiente del Informe de 2006). El Ayuntamiento comunicó que aceptaba la recomendación que le habíamos formulado. Sin embargo, no se aclaraba la situación de 3 establecimientos. Hace tiempo que habíamos requerido que urgentemente se facilitara esa aclaración y dada la falta de respuesta advertimos de la posibilidad de enviar el asunto al Ministerio Fiscal, convocando al alcalde y a los funcionarios responsables a una comparecencia. Finalmente la policía local realizó las comprobaciones reiteradamente requeridas respecto de los locales que aparentemente funcionaban sin ajustarse a lo previsto en su licencia y confirmó ese desajuste en el caso algunos locales, que tenían licencia de café-bar y ejercen la actividad de pub. Por ello, se requirió a los responsables de los establecementos para que regularicen su situación.

En los tres casos comentados, los Ayuntamientos de Boiro, Oroso y Tui colaboraron deficientemente con esta institución, pero sobre todo no abordaron adecuadamente el grave problema que se trataba en cada una de las quejas. Ello hizo que dirigiéramos a los alcaldes numerosos recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de hostilidad; que criticáramos su actitud en diferentes informes dirigidos al

Parlamento; que formuláramos recomendaciones o recordatorios de deberes legales para corregir las irregularidades detectadas; y que hiciéramos visitas y llamadas con el fin de reconducir las situaciones irregulares. En anteriores mandatos se declararon *hostiles y entorpecedores* a los alcaldes de Boiro y Tui. Estas actitudes municipales resultan enormemente reprochables, razón por la que resaltamos el presente comentario crítico del actuado por los tres ayuntamientos. Después de mucho tiempo el Ayuntamiento de Tui parece haber corregido la situación. Al cierre del informe estudiamos las actuaciones de los otros dos.

1.3.3.3 Otros supuestos de contaminación acústica por concentración de locales.

Las quejas Q/258/06, Q/1640/06, Q/937/07 y Q/2431/08 se iniciaron por los graves problemas denunciados por vecinos de *zonas saturadas* en Vigo. Al cabo de mucho tiempo conocimos que el Ayuntamiento de Vigo había declarado determinadas zonas de movida como acústicamente saturadas, pero seguía sin aclarar dos aspectos esenciales: los locales que en esas zonas están funcionando de forma irregular, es decir, sin licencia o con licencia que nos les habilita para funcionar como lo vienen haciendo; y la suficiencia de las medidas adoptadas por la declaración mencionada.

La revisión de posibles irregularidades en materia de licencia debe ser la primera medida coherente a la hora de abordar cualquier situación de saturación. Con la actuación de ajuste a la legalidad de las posibles irregularidades en este ámbito es previsible que se reconduzca en parte el problema oficialmente declarado, esto es, que en la zona se superan los límites legalmente admitidos en materia de ruidos. Por tanto, se solicita al respecto un listado exhaustivo de los establecimientos de cada una de las zonas que permita conocer cuales tienen licencia, de que tipo, y si los que tienen licencia funcionan de acuerdo con lo habilitado en ella, especialmente si los locales que no son pubs no cuentan con música y limitan su horario de acuerdo con lo previsto para ellos. Lógicamente, resulta preciso conocer también las actuaciones del Ayuntamiento para corregir las irregularidades que en su caso constate, tanto en el ámbito de la reposición de la legalidad, incluidas las medidas cautelares que impidan que continúe el funcionamiento irregular, como en el ámbito sancionador.

Tampoco se concretaba la eficacia de las medidas adoptadas después de la declaración de las ZAS. Como señalamos, es posible que por la aplicación de las medidas de ajuste a la legalidad en materia de licencias se produzca una disminución de los locales en las zonas afectadas, lo que, unido a la imposibilidad de nuevas licencias, haría innecesarias otras medidas. Pero en el caso de no darse esa circunstancia, las medidas a adoptar deberían procurar la disminución de los niveles de ruido constatados, lo que no se logra con medidas de mínimos, como la citada prohibición de nuevas licencias, acompañada de otras que se citan, que tampoco garantizan la disminución. Las medidas habilitadas en el Decreto 320/2002 permiten un margen muy amplio, siempre y cuando se motive suficientemente su adopción y su carácter proporcional. Es más, al confirmarse los presupuestos de la declaración, la aplicación de las medidas adecuadas resulta una obligación para el Ayuntamiento, que, en caso de no adoptarlas, podría conculcar derechos constitucionales de primer orden (fundamentales), como los regulados en los artículos 15 y 18 CE, y no prescripciones de carácter ordinario (STS del 12 de marzo de 2007).

Por otra parte, las últimas valoraciones del problema hechas por la *asociación viguesa contra el ruido* subrayan que *no se avanzó nada* (*La Voz de Galicia*, 24-09-08). Todo lo anterior se lo trasladamos al Ayuntamiento, iniciando una nueva queja de oficio (Q/2431/08). Con la información aportada recientemente (con un retraso considerable) se conoce que se aplicaron algunas medidas, pero sin embargo sigue sin responderse a lo específicamente requerido. El ente local se refiere fundamentalmente a las recientes medidas normativas adoptadas en contra do "botellón" que ya conocíamos a través de otros expedientes. La actual queja, como las precedentes (Q/1640/06 y Q/937/07), se refiere a la saturación o contaminación acústica por la acumulación de locales y las graves consecuencias que tal circunstancia tiene para las víctimas, reconocidas por el propio ente local con la declaración citada. Por tanto, sigue sin aclararse la actuación municipal al respecto.

En Baiona se conocieron las molestias de numerosos locales (Q/1030/07). Según la reclamante, la acumulación hace que *no se pueda vivir de una forma normal*, al tener que soportar música, gritos y ruidos constantes hasta altas horas de la madrugada. Con un retraso considerable el Ayuntamiento de Baiona se limitó a decir que *la zona no está*

declarada como zona saturada, sin concretar si se comprobaron las circunstancias previstas en el artículo 12 del decreto 320/2002, que serían las que darían lugar a tal declaración y a la adopción de las medidas de disminución del ruido. Desde la apertura de la queja seguimos insistiendo al Ayuntamiento en que debe aclarar si los establecimientos cuentan con licencia y si ajustan su funcionamiento al tipo de licencia con que cuenten; si se cumplen las prescripciones reglamentarias relativas a la prohibición de consumo en la calle (decreto 320/2002); y las comprobaciones municipales relativas a las circunstancias que motivan la declaración por saturación de contaminación acústica en la zona, de acuerdo con lo señalado en el decreto 320/2002, con la eventual aplicación de las medidas previstas para solventar el problema. Finalmente conocimos que el ente local realizó una serie de actuaciones relativas a la corrección de los efectos perniciosos que se constataron por la acumulación de locales. Especialmente se corrigieron los ruidos en el exterior de los locales, circunstancia que se puso de relieve como muy necesaria, puesto que el propio ente local había señalado que *principalmente se deben (los ruidos) a alborotos en la vía pública*. Esta circunstancia *se intenta mitigar con la presencia policial y con requerimientos a los propietarios de los locales para que den cumplimiento o lo establecido en el artículo 12 del Decreto 320/2002, ... que determina que "os titulares de establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias a la vecindad.*

En Melide la queja Q/1903/08 se refería a los ruidos procedentes de locales. A pesar de nuestra insistencia este Ayuntamiento no concretó la adaptación formal de los establecimientos a lo previsto en el nuevo catálogo (decreto 292/2004), una obligación municipal que repercute directamente en uno de los principales objetos de queja, los horarios. No se comprobó que los locales que se citan como bares realmente funcionen como tales, sin música y con un horario reducido; parece deducirse que funcionan como pubs, por lo que deberían adaptase de forma inmediata y ser sancionados, en caso de confirmarse. Tampoco se señala nada en relación con el control del ruido en la calle, por consumo fuera de los locales o por el tránsito de gente por la calle debido a la previsible saturación de la zona. No se aclara si en verano los locales no cierran antes de las 7.30 h, si no cierran la única puerta que tienen, o si se les permite sacar las barras al exterior.

En A Coruña una federación de asociaciones de vecinos pidió la inmediata y urgente convocatoria de la comisión de seguimiento de la zona acústicamente saturada, creada por el gobierno municipal en 2007, pero que al parecer no se había convocado nunca (Q/2442/09).

1.3.3.4 Locales sin licencia, sin ajustarse a la que tienen, o que transmiten niveles de ruido superiores a lo permitido.

Para un adecuado control de los ruidos ocasionados por los locales se hace preciso que los ayuntamientos asuman su responsabilidad en este orden. No es disculpa la alegación de limitaciones personales y materiales, cosa que sigue resultando común, aunque afortunadamente cada vez menos. La competencia municipal en materia de ruidos se atribuye a los ayuntamientos desde hace mucho tiempo, al menos desde 1961, con la aprobación del RAMINP, por lo que debieran haberse dotado de los medios precisos para dar cumplimiento a esta preceptiva función. Si carecen de ellos, entonces deberían dotarse de ellos cuanto antes, de tal forma que esta disculpa no permanezca en el tiempo por mucho tiempo, como de hecho sucede en no pocos casos.

Las comprobaciones sonométricas de los ayuntamientos deben hacerse cuantas veces sean precisas (art. 9 Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica). La repetición de las molestias por ruidos noche tras noche, es decir, la reincidencia, debe ser tratada como tal, de acuerdo con lo legalmente previsto para evitar estos comportamientos reiterados. Además, estos establecimientos precisan de licencia de funcionamiento, lo que supone la obligación permanente del ayuntamiento de vigilar las condiciones que les afectan, según reiterada jurisprudencia.

La causa más frecuente de reclamaciones plenamente justificadas es el funcionamiento de establecimientos sin licencia o sin ajustarse a lo habilitado por la que tienen. Las actividades clasificadas deben contar con licencia de funcionamiento otorgada de acuerdo con lo establecido en el anterior RAMINP, ahora en el decreto gallego 133/2008, a través de la que se protege el interés público, haciendo compatibles la actividad y la evitación de molestias desproporcionadas, otorgando las licencias solamente

cuando eso sea posible en función de las circunstancias. En los casos de falta o desajuste de licencia también se suele constatar la transmisión de ruidos, aunque el debate se centra en la primera circunstancia, puesto que probablemente se produce como consecuencia de la falta del control preventivo, o porque el funcionamiento real no se ajusta a la licencia, puesto que las exigencias de insonorización no son las mismas para los bares o cafeterías que para los pubs o discotecas.

Como adelantamos, resultan frecuentes las quejas por locales sin licencia o sin ajustarse a lo habilitado por la que tienen; por la transmisión de ruidos a las viviendas por deficiencias en la insonorización o por la utilización de un volumen superior al permitido. Las quejas de este tipo suelen acompañarse de una negativa de los entes locales a realizar la preceptiva comprobación de ruidos, o de comprobaciones inadecuadas. La comprobación de todas las circunstancias citadas es una función municipal que en ocasiones no se atiende con la diligencia precisa, como lo demuestran la necesidad de formular recomendaciones.

En A Estrada pudimos comprobar el deficiente tratamiento que da el Ayuntamiento a problemas ocasionados por locales (Q/434/09), cosa que ya había sucedido en ocasiones anteriores. Después de mucho tiempo señaló que *estaba valorando las actuaciones a seguir*, a pesar de que en todos las actas se reflejaban irregularidades, como personas a las puertas, percepción de música o cierres fuera del horario. La reacción municipal es insuficiente, puesto que sólo se obliga a bajar el volumen, sin medición y acta de infracción que de lugar al correspondiente expediente y sanción, en su caso. Al repetirse las supuestas infracciones las multas serían más cuantiosas y previsiblemente surtirían un efecto disuasorio, y hasta podrían dar lugar al cierre del local; pero esto no sucede porque, como dijimos, no se hacen y tramitan actas de infracción. No se persigue la presencia de personas a las puertas del establecimiento, lo que debe ser evitado en primer término por los titulares del local, y si no lo consiguen tienen la obligación de llamar a la policía local, que será quien lo evite, pero también quien levante el acta de infracción para después sancionar (art. 12. 1 decreto 320/2002).

En Muros ya habíamos conocido una queja por la actividad municipal respecto de un local (Q/944/03). Entonces conocimos que el expediente sancionador iniciado como consecuencia del ruido transmitido a la vivienda había caducado por su falta de impulso y que no se hacían las nuevas mediciones que reclamaba el interesado. Ahora se pide que se retome el asunto porque continuaban los problemas denunciados (Q/583/09 y Q/1147/09). En lo primera conocimos la persistencia de los perjuicios y que el ayuntamiento no comprobaba las reiteradas infracciones porque no enviaba técnicos o policías locales para medir los continuos ruidos. Le recordamos al Ayuntamiento que no era disculpa la supuesta falta de medios. También había ruido procedente de la calle que debía corregirse (arts. 12 y 26 decreto 320/2002). Finalmente el Ayuntamiento se comprometió a solucionar el problema. De nuevo se pidió la reapertura y entonces conocimos que el motivo de la queja continuaba porque el Ayuntamiento no había modificado su forma de proceder, a pesar de su compromiso. Después de mucho tiempo desde las denuncias y las quejas el Ayuntamiento se limitó a mencionar sus carencias para corregir la situación, por lo que nos vimos obligados a formular una recomendación para que con urgencia se evite el ruido procedente de la calle debido a la concentración de personas en el exterior del local, en aplicación de lo previsto en los arts. 12.1 y 26.5 del decreto 320/2002, y que, una vez corregido lo anterior, también con urgencia se realicen cuantas mediciones sean precisas para conocer el nivel de ruido transmitido por el local a la vivienda de los perjudicados, y que dichas mediciones se hagan en el preciso momento en que llamen denunciando las supuestas infracciones**.**

Como claro ejemplo de actividad sin ajustarse a las condiciones de la licencia podemos citar las molestias provocadas por locales de Noia, lo que hizo que formuláramos ya en 2008 una recomendación para que se corrigiera el funcionamiento irregular de los dos locales objeto de la queja (Q/2071/07), que cuentan con licencia de cafe-bar y no se ajustan a lo habilitado en ellas al funcionar con música y con un horario amplio. La respuesta no aclaró que se resolviera el desajuste de la actividad de los dos locales a lo habilitado en su licencia. Entendimos parcialmente desatendida la obligación legal de responder a las recomendaciones (artículo 32.2 Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo) y rechazada de forma tácita la recomendación. Por eso, procedemos de acuerdo con

dispuesto en el artículo 33.2 de la citada Ley, destacando lo negativo de esta actuación del Ayuntamiento de Noia y de su alcalde, al que se dirigieron todas las comunicaciones.

Otro ejemplo de desajuste lo encontramos en un local de Baiona ubicado en un chalet (Q/827/2005 y Q/2512/08). Al parecer funciona aprovechando los jardines, con música al aire libre hasta las 6 de la mañana y a un volumen muy elevado. Por ello se formularon numerosas denuncias, que no dieron resultado. Como respuesta el Ayuntamiento señaló que tenía licencia de *café-concierto*, pero no aclaraba el supuesto funcionamiento irregular debido a la utilización del jardín, las puertas y ventanas abiertas, la música alta ...; sólo señalaba que los ruidos y molestias se comprobaron *en algunas ocasiones*. El Ayuntamiento indicó que en gran parte el problema deriva de la *afluencia de gente en el exterior*, pero esta cuestión también es de competencia municipal. Parte del ruido denunciado y que sigue sin corrección es el que se da en los jardines de establecimiento. El ruido a las puertas debía corregirse (artículo 12.1 del Decreto 320/2002, que señala que "*los titulares de establecimientos serán responsables de velar para que los usuarios, al entrar y salir del local, no produzcan molestias a la vecindad"*, y en caso de desatención deberán avisar *"inmediatamente a la policía local").* Por ello dedujimos una desatención de las funciones municipales y formulamos al Ayuntamiento de Baiona una recomendación para que con urgencia se adoptaran las medidas de corrección que procedieran respecto de la actividad, que desde hace tiempo viene funcionando de un modo irregular sin que el ente local adoptara medidas eficaces para que cesara tal circunstancia; que no se permitiera el funcionamiento del local hasta que se corrijan las deficiencias; y que, si fuera preciso, se incoaran los expedientes sancionadores que se dedujeran de las infracciones administrativas comprobadas (véase resolución nº 22 de las del área de medio ambiente en el Informe de 2007). El Ayuntamiento aceptó la recomendación y el alcalde personalmente se comprometió a hacer respetar las condiciones de la licencia del establecimiento. Sin embargo, en su último escrito el interesado señala en el expediente sancionador que se conocía para corregir el anterior funcionamiento del local se rebajó la calificación de la infracción y ahora es *leve*, con lo que no produciría ningún efecto en orden a disuadir otros comportamientos similares, que se repiten año tras año. Ahora el ente local indica que *se incoó un expediente de reposición de la legalidad a X por la instalación de dos barras en el exterior del inmueble y suspendió la actividad en las*

mismas. El ruido a las puertas el ayuntamiento dice ahora que *se requirió a los propietarios el cumplimiento de lo dispuesto en el artigo 12 del Decreto 320/2002 (os titulares de establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias a la vecindad).*

Detectamos otros caso de desajuste en un local de Fisterra (Q/1213 y 1214/08), por lo que recomendamos al Ayuntamiento de esa localidad que con urgencia procediera a confirmar el aparente funcionamiento irregular del local objeto de la queja, que cuenta con licencia de cafe-bar y sin embargo funciona con música y un horario muy amplio (ver resolución nº 1 de las de esta área). En su respuesta el Ayuntamiento acepta la recomendación formulada; para darle efectividad se comunicó al titular del establecimiento que debe ceñirse a la actividad propia de un café-bar, que es para la que tiene licencia.

1.3.3.5 La contaminación acústica y otros problemas ambientales creados por actividades comerciales, industriales o de diferente tipo.

Se conoció una queja (Q/233/08) por las molestias ocasionados por una obra privada en Vigo. El Ayuntamiento respondió que tenía licencia, sin explicar lo actuado por las concretas denuncias de ruido desproporcionado. No actuó adecuadamente en el tratamiento del problema porque no lo comprobó y no evaluó la adecuación de los niveles transmitidos a las exigencias legales, lo que resulta independiente de la licencia.

La queja 175/09 se refería al funcionamiento de un taller de confección en Carballo. La respuesta se recibió con un retraso considerable (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 misma), aunque finalmente se aclaró que, al margen de las actuaciones precedentes, ahora el local donde estaba en funcionamiento un taller de confección está cerrado desde el pasado mes de julio.

La queja Q/2065/07 merece una crítica especial. Hace referencia a las denuncias desatendidas por el Ayuntamiento de Tui y realizadas desde 1999 por la construcción y

funcionamiento de un taller de elaboración y pulido de piedra sin autorización. No se adoptó medida alguna, a pesar de ser una actividad molesta por ocasionar ruido, gases, polvo, etc. La solicitud de información se dirigió al Ayuntamiento de Tui en noviembre de 2007 y desde entonces no ha respondido nada, a pesar de que se ha urgido la entrega de la información en numerosas ocasiones a través de llamadas y de que recordamos al alcalde su deber legal de colaborar en la investigación y enviar el preceptivo informe y le hemos advertido de declaración de hostilidad y entorpecimiento. Al cierre del Informe aún no tenemos la respuesta, por lo que estudiamos la declaración de hostilidad, advertiéndole también de que las negativas a dar respuesta al Valedor pueden ser constitutivas de delito, de acuerdo con el art. 502 del Código Penal.

En la Q/1858/07 conocimos la reclamación por ruidos provenientes de un cine de O Grove. El Ayuntamiento dejó de responder durante mucho tiempo al concreto objeto de la queja, que era que no se comprobaba y corregía ese ruido. El propio Ayuntamiento promovía actos culturales en el cine, como conciertos de corales, teatro o cine, añadiendo que *no deben ser causa de molestias a los vecinos*, sin más aclaración, a pesar de que la queja indicaba lo contrario. Después de mucho tiempo (fue preciso recordar el deber legal de responder y advertir de declaración de hostilidad y entorpecimiento) el Ayuntamiento informó de que el cine ya no tenía actividad, pero sin concretar nada de las anteriores molestias.

La queja Q/1830/07 se refería a los prejuicios ocasionados por el matadero de Xinzo. El Ayuntamiento confirmó que carece de licencia definitiva y de la estación depuradora exigida para otorgarla. Anunció en diferentes ocasiones una inspección para comprobarlo de nuevo y adoptar las medidas que correspondieran. El informe pendiente desde hacía mucho tiempo debía realizarlo la empresa concesionaria del saneamiento, que seguía sin aportarlo. Una y otra vez el ente local alegaba que no tenía ese informe, a pesar de que le recordamos de que se trataba de un servicio municipal concedido y por tanto el Ayuntamiento conservaba todas sus responsabilidades y funciones y debería imponer sus instrucciones legales al concesionario. Por ello reiteramos un anterior recordatorio de deberes legales y la advertencia de declaración de hostilidad y entorpecimiento.

Como conclusión de la queja Q/801/04 recomendamos al Ayuntamiento de Redondela que impidiera el uso inadecuado como perreras y pajareras de una construcción ilegal prescrita. Al hecho de que no cumpliera con diligencia sus funciones de disciplina urbanística no debía añadirse el evidente perjuicio que supone el uso inadecuado de las instalaciones, al margen de que se encuentren en buen estado. El perjuicio que supone pegar una instalación de este tipo a la vivienda vecina y alejarla de la propia, estableciéndola en el extremo de la finca, no depende de la limpieza y el buen estado de las jaulas, sino de su propia existencia en esas circunstancias; que se encontraran en malas condiciones agravaría el perjuicio ya existente. No se dio efectividad a la recomendación, por lo que nos encontramos ante un supuesto de mala administración sin subsanación.

Por molestias ocasionadas por una granja de cerdos en Culleredo se promovieron un número importante de quejas que al cierre de este informe seguimos conociendo (Q/2140, 2218, 2219, 2343, 2344, 2346, 2348, 2358 y 2363/09).

1.3.3.6 **La gestión de las aguas continentales: los vertidos y las depuradoras.**

Se aprecian carencias en infraestructuras de conducción, separación y tratamiento de aguas residuales, tanto industriales como domésticas. En algunos casos sencillamente no existen, y en otros resultan claramente insuficientes, o cuentan con una nula o mala gestión. La causa fundamental de la contaminación es el vertido de aguas residuales urbanas e industriales, pero también la proliferación de pozos o fosas sin garantías suficientes, o la mala gestión o utilización en la agricultura de residuos ganaderos. En las aguas marítimas, sobre todo en las rías, se detectan graves problemas de falta o deficiente saneamiento. Resulta muy llamativa la falta de sistemas adecuados de recogida y tratamiento de las aguas residuales en algunas ciudades o villas. A través de las quejas conocemos ejemplos de vertidos contaminantes que afectan al dominio público hidráulico continental y a las aguas costeras. Muchos tiene su origen en actividades industriales, pero también conocemos un número significativo de vertidos procedentes de instalaciones públicas, fundamentalmente colectores o incluso depuradoras, que en ocasiones no funcionan o no lo hacen adecuadamente. Otros problemas ambientales lo provocan las depuradoras por la mala ubicación o planificación.

Los problemas ocasionados por la EDAR de Vigo aún no han sido resueltos. En años anteriores nos interesamos por la problemática general de esta infraestructura y este año sobre todo por los detalles de la política municipal de realojos de los afectados, que habían promovido quejas anteriores. Iniciamos una queja de oficio (Q/1983/07) que no ha sido respondida ni una sola vez por el Ayuntamiento de Vigo, a pesar del muchísimo tiempo transcurrido desde su inicio. Por esa razón hemos recordado formalmente al alcalde de Vigo su deber legal de colaborar en las investigaciones y de responder a los requerimientos de informe; le hemos advertido de posible declaración de hostilidad y entorpecimiento; y además hemos hecho un número considerable de llamadas urgiendo el envío del preceptivo informe, sin resultado. Por ello, al cierre del presente Informe estudiamos la declaración de hostilidad anunciada y la posible advertencia de que la negativa reiterada a dar respuesta al Valedor puede ser constitutiva de delito, de acuerdo con el art. 502 del Código Penal.

Se conoció la situación de la EDAR de Vilalba (Q/863/09), confirmándose el vertido objeto de la reclamación. El problema reside en la falta de infraestructura para evitar los vertidos en determinadas circunstancias, sin que se promoviera la solución correspondiente. En cualquier caso la Confederación Hidrográfica, competente en la materia, inició un expediente sancionador por los hechos.

En Arbo se encuentra pendiente el sellado de una fosa de recogida de aguas residuales (Q/92/08). Desde hace tiempo existe una orden municipal de limpieza y destrucción del pozo negro, pero el Ayuntamiento informa ahora como si nunca existiera o no supiera nada del asunto (*no se aprecia la existencia del pozo denunciado).* No se comprobó la ejecución de la orden de hace mucho tiempo y por ello la actuación del Ayuntamiento en este caso resulta reprochable.

1.3.3.7 La gestión de los residuos sólidos y los vertederos.

En esta materia destaca la queja de oficio iniciada debido a una información aparecida en el diario “El Mundo” de 15 de febrero de 2009 en la que se decía que las medicinas caducadas que llevamos a la farmacia no se destruyen, sino que son arrojadas a

un gran vertedero en Cerceda. “Una bomba de relojería a cielo abierto. Doce mil toneladas de fármacos mezclados con basura urbana en descomposición. Las camionetas llegaban a diario cargadas de medicamentos caducados, sin las cajas, y se vaciaban directamente en el vertedero”. Los fármacos caducados se podrían filtrar a las aguas. El desastre también tiene su vertiente crematística: cerca de 45 millones de euros, el dinero invertido por la industria farmacéutica desde 2002 para que los medicamentos en desuso no se tiren a un contenedor o por los desagües de las casas, terminaron en el vertedero. El plan pionero en Europa para organizar la recogida y destrucción de fármacos desechados falla en su último eslabón, la incineración. Se indica que no se quemaron en estos años porque no había ni hay hornos adecuados para quemar las medicinas. No hay capacidad ni para todos los residuos comunes. Se señala que los responsables de la planta lo sabían. “Lo que pasa es que nadie quiere perder su trabajo. Todos, incluidos los trabajadores, saben que se la juegan. No había ni hay hornos adecuados para quemar los fármacos, ni capacidad para los residuos comunes”.

De la información enviada en primer término se deducía que el contrato firmado con el suministrador se refería a la recogida de “residuos de envases con medicamentos considerados urbanos y asimilables que por su composición y características pueden ser tratados en las instalaciones de SOGAMA”. Sin embargo, no se especificaba que residuos de medicamentos tienen esa consideración y que medidas se adoptaron para garantizar que los residuos aceptados eran asimilables a los urbanos. Esta garantía debería haberse dado, de acuerdo con lo previsto en una cláusula del contrato.

Los compromisos contractuales se referían a la valorización de los residuos, en concreto a su incineración. La noticia indicaba que “el complejo medioambiental de SOGAMA no estaba preparado técnicamente para proceder a la incineración de estos materiales, y su destino viene siendo el de siempre, el vertedero controlado de Areosa”. Al respecto informaciones posteriores señalaban que el suministrador promovió actuaciones legales contra SOGAMA y DANIGAL por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales y por los perjuicios causados a su imagen; señalaba que el acuerdo establecía que SOGAMA aprovecharía energéticamente los medicamentos una vez separados y clasificados. Todo lo anterior parecía coherente con la decisión adoptada en el seno de la

Autorización Ambiental Integral (AAI) del complejo medioambiental y vertedero de Cerceda, de SOGAMA, en la que se limitan los residuos urbanos a tratar, excluyendo los que tratamos.

Requerimos una aclaración sobre los extremos citados y la CMATI señaló que no existía vinculación contractual entre la empresa pública gallega SOGAMA y el suministrador, sino que los vínculos contractuales sólo existían entre éste e otra empresa que sí tenía contrato con SOGAMA. Por tanto, de esta forma se excluiría la responsabilidad contractual; no obstante, resulta dudoso que SOGAMA desconociera el compromiso de que los residuos de farmacia que se entregaban al menos en parte fueran destinados a la eliminación o valorización, cuando existían campañas publicitarias en los medios de comunicación que difundían públicamente tal objetivo. No se aclaran los medios de control sobre las entregas de medicamentos para ser depositados en el vertedero, lo que al parecer se dejó en las exclusivas manos de una empresa, y sobre todo las causas del cambio de criterio en la AAI respecto de la posibilidad de entrega de este tipo de residuos para su depósito en el vertedero, prohibiéndolo, lo que lógicamente tiene que relacionarse con la anterior práctica. Al respecto se desconoce si se inició algún tipo de acción por las prácticas anteriores y los posibles incumplimientos contractuales que se dieran.

También conocimos una reclamación por la presencia y perjuicios de un vertedero irregular en Os Nogais (Q/826/08). El Ayuntamiento de esa localidad reconoció que las condiciones inadecuadas en que se encuentra, por lo que esperaba eliminarlo. Para ello realizó las gestiones necesarias ante la CMATI, que haría la clausura y acondicionamiento del entorno.

Como consecuencia de una noticia aparecida en el diario *El País* iniciamos una queja de oficio (Q/1134/08) debido al estado del vertedero de Vigo, que, según la información, sigue contaminando después de su sellado, en 2001, por que el Ayuntamiento se habría desentendido de él. Tras su clausura debería mantenerse y vigilarse. La anterior CMADS respondió que “parte de las aguas ... acaban en la red de alcantarillado y otra en la cuneta. El canal se encuentra en malas condiciones de mantenimiento, rota y cubierta con

tierra, pero no se aprecian malos olores que indiquen que las aguas puedan estar contaminadas con materia orgánica. De todo lo expuesto se informó al Concello de Vigo, como órgano sustantivo del mencionado proyecto y hasta el momento no estableció ninguna consideración al respecto". Como ya resaltamos el año pasado, el Ayuntamiento de Vigo no nos respondió durante mucho tiempo; finalmente aclaró que las posibles carencias que pudieran observarse con anterioridad fueron corregidas.

1.3.3.8 Tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente

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, es transposición de las Directivas comunitarias que dan efectividad al *Convenio de Aarhus*, ratificado por la Unión Europea y al que tuvimos ocasión de referirnos en diferentes Informes. Sin embargo, a través de las quejas observamos que son comunes los retrasos a la hora de responder a las solicitudes de información ambiental en poder de la administración; no suelen respetarse los plazos establecidos por la ley 27/2006, que prevé una rápida respuesta y entrega. Debe responderse en un mes, facilitarse en el formato solicitado o más adecuado, sobre todo en versión informática, y no es preciso demostrar un interés específico. Pero las administraciones retardan u obstaculizan la entrega mediante exigencias inadecuadas, como la justificación de la representación de la persona jurídica solicitante, normalmente organizaciones ambientalistas. Por eso, debiera mejorarse la agilidad en la respuesta y la entrega. Tampoco parece adecuado pedir aclaraciones sin que al tiempo se proporcione información sobre los aspectos claros de la petición, solicitar el pago de cantidades no previstas (las entregas telemáticas deben ser gratuitas, como también las fotocopias de menos de 20 páginas), o justificar la falta de respuesta o la demora desproporcionada en la falta de medios, puesto que la información se debería encontrar en formatos que permitan su fácil gestión, manejo y entrega.

Un caso de falta de información lo conocimos en la queja Q/77/09, sobre ausencia de respuesta a una solicitud de información ambiental dirigida al Ayuntamiento de Pazos de Borbén Este confirmó que no había respondido a la solicitud en el plazo previsto por la

normativa y que tampoco se la proporcionaría en el futuro, aunque después de un tiempo sí le ofreció la posibilidad de consultar todo en el Ayuntamiento, lo que resulta claramente diferente.

En otra ocasión la queja por falta de información ambiental se dirigia al Ayuntamiento de O Grove. Comprobamos que no había transmitido la información en plazo, confirmando los presupuestos de la queja. En la respuesta que nos envió no especificaba si había transmitido la información que entonces nos dirigía a nosotros directamente al reclamante (Q/2510/08).

1.3.4 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 reclamación previa a 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 la mayoría de las ocasiones la no admisión a trámite se produjo por la ausencia de intervención previa de la administración competente. En otros casos no se apreció irregularidad, o el asunto estaba siendo objeto de conocimiento judicial (art. 20 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo).

1.3.5 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 al Defensor del Pueblo, 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 al Defensor del Pueblo por reclamaciones referidas a dominio público marítimo-terrestre (Q/110/09), solicitud de información ambiental dirigida a la Administración General del Estado (Q/679/09), impacto del aeropuerto de A Coruña (Q/782/09), molestias por las obras del AVE en Redondela (Q/855/09) y emisiones radioeléctricas en el CP de Teixeiro (Q/1130/09).

1.3.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

1.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Fisterra el 12 de febrero de 2009 debido a las molestias de un local de Fisterra (Q/1213 y 1214/08).

En esta institución se iniciaron expedientes de queja como consecuencia de los escritos de Dª T.F.M. y D. J.M.C.C. referentes a las molestias producidas por un local de ocio en Fisterra.

En sus escritos, esencialmente, nos indican que son titulares de un establecimiento de hostelería denominado *Hotel X*. Desde hace cuatro años vienen sufriendo diversas molestias de carácter grave generadas por la actividad nocturna de un bajo comercial colindante denominado *Pub M*. Las molestias consisten en música excesivamente alta, vibraciones, gritos y barullo de personas en horario de descanso (a partir de las 22 horas, prologándose en ocasiones hasta las 7 o 8 de la mañana), rotura de vasos, basura y desperfectos en la vía pública. También se dan ruidos provenientes de un espacio trasero, un patio interior al aire libre del que, en ocasiones, hacen uso los clientes y habilitado como una especie de "terraza" que permanece abierto hasta altas horas de la noche, provocando molestias tanto por el ruido de las personas que se encuentran allí como por la música emitida desde dentro del local, al permanecer la puerta trasera abierta. También sufren insultos y burlas por parte de las personas que se encuentran en el local. Según señalan, pidieron reiteradamente el cese de los ruidos a los responsables del local, solicitaron la actuación de la Guardia Civil en reiteradas ocasiones (que por falta de competencias los remite a las autoridades municipales), solicitaron verbalmente en muchas ocasiones al alcalde que tomara las medidas pertinentes y aplicara la ley, y este les comunicó que el local ni siquiera dispone de licencia municipal. También solicitaron la actuación de las fuerzas de seguridad municipales, sin conseguir que se actuase contra la situación de ilegalidad del establecimiento.

Ante ello solicitamos información al Ayuntamiento, que en un primer momento nos respondió lo siguiente:

“En relación a su escrito con el número 5195 (RS) de 13/6/2008, en lo tocante a la queja presentada en esa institución por T.F.M. y J.M.C.C., que como titular del establecimiento de hostelería denominado Hotel , vienen sufriendo diversas molestias de carácter grave generadas por la actividad nocturna de un bajo comercial colindante denominado Pub M., le adjunto copia de los informes que presentó la Policía Local de este ayuntamiento.

Asimismo, le comunico que con el número 486 (RE) de 4/2/2008, M.A.M.C., con DNI: XXX y domicilio en la calle C, de esta villa, comunica que tiene previsto realizar la actividad de bares categoría especial (epgf. 673,1) en el local de la Avda. - bajo que tenía licencia a nombre de J.M.I.T., y pide el cambio de titular de la licencia a su favor (adjunto copia).

M.A.M.C., entre otra documentación, presenta copia del modelo 036, Declaración censal de alta, modificación y baja en el Censo de obligados tributarios. comunicando el inicio de actividad para el día 1/2/2008 (adjunto copia).

El arquitecto técnico que presta servicios en materia urbanística el pasado 4/3/2008 presenta un informe que como conclusión dice que "tendrá que presentar proyectos visados por el colegio correspondiente, indicando las obras necesarias para cumplimiento de las normas, actualmente en vigor, para este tipo de establecimientos" (adjunto copia).

La Delegación Provincial de la Consellería de Sanidade el pasado 22/5/2008 comunica que el informe sanitario realizado en el establecimiento en cuestión es favorable.

Con el número 2023 (RS) de 12/6/2008, se le requiere a M.A.M.C. que presente la documentación requerida por el arquitecto técnico que presta servicios en materia urbanística en este ayuntamiento (adjunto copia).

Teniendo en cuenta que a día de hoy, el interesado no presentó la documentación solicitada para la tramitación del expediente de cambio de titular a su favor de la licencia de apertura, el expediente en cuestión se encuentra en fase de dictar resolución de archivo de expediente, tal y como se establece 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.

Asimismo, se inicia el expediente de denuncia por molestias ocasionadas por actividades, con el número 1911 (RE) de 28/3/2008 por parte de T.F.M. y número 1912 de 28/3/2008 por J.M.C.C., de los que le junto informes del arquitecto técnico que presta servicios en materia urbanística y de la Policía Local de este ayuntamiento, así como del requerimiento al denunciado para que presente las alegaciones que considere oportunas.

Mediante escritos presentados con los números 2304 de 25/4/008; 2337 (RE) de 29/4/2008; 2449 (RE) de 7/5/2008 J.M.C.C. y con los números 2305 (RE) de 23/4/2008; 2338 (RE) de 29/4/2008; 2450 (RE) de 7/5/2008 T.F.M., siguen manifestando las quejas por las molestias que siguen a sufrir como consecuencia de la actividad nocturna generada por la actividad nocturna del local mencionado. Se Solicita nuevo informe de la Policía Local de este ayuntamiento, que son presentados el 19/5/2008 (se adjunta copia).

Por todo ello, con el número 1410 (RS) de 9/5/2008, se remite un oficio al Sr. Comandante del Puesto de la Guardia Civil para que ordene a una patrulla de la Guardia Civil que se desplacen a esta villa en los días en que se causan las molestias para comprobar la veracidad de las denuncias. Con el número 2959 (RE) de 10/6/2008 entra en las oficinas municipales el escrito remitido por la Guardia Civil del puesto de Corcubión (adjunto copia).

Con los números 2564 (RE) de 15/5/2008; 2793 (RE) de 29/5/2008; 2917 (RE) de 6/6/2008; 2961 (RE) de 10/6/2008 J.M.C.C. y con los números 2565 (RE) de 15/5/2008;

2792 (RE) de 29/5/2008; 2916 (RE) de 6/6/2008; 2962 (RE) de 10/6/2008 T.F.M., siguen manifestando y denunciando las molestias generadas por la actividad nocturna del pub M.

Con el número 3225 (RE) de 26/6/2008, se recibe en este ayuntamiento un escrito dirigido por la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, debido a la denuncia formulada por la Guardia Civil de Corcubión, en el que solicitan datos sobre el titular del establecimiento, por carecer de licencia, infracción tipificada en el artículo 23.y) de la Ley orgánica 1/1992. La respuesta a este escrito fue remitida con el número 2332 (RS) de 3/7/2008. El local en el que se realiza actividad de Pub M., permanece cerrado desde el pasado 15/6/2008, y en una ventana aparece un cartel de "cerrado por reformas".”

De la información se deducía que el establecimiento se encontraba cerrado, desconociéndose si desde entonces el local reinició la actividad. No obstante, el Ayuntamiento daba cuenta del trámite de una solicitud de supuesto cambio de titularidad de la anterior licencia, aunque se señalaba que lo solicitado era para *bar especial*, sin aclarar si finalmente se tramitará como simple transmisión o como nueva actividad. Efectivamente, de la documentación aportada parecía deducirse que el local autorizado era un simple *café-bar*, y lo que pretende el nuevo interesado era funcionar como *café-bar especial*, es decir, con música y hasta altas horas de la madrugada; de hecho, el nombre comercial es de *pub* y su forma de funcionar era de *pub*, según los interesados en la queja, sin que se desmintiera por el Ayuntamiento. Sin embargo, en el caso de confirmarse lo anterior precisaría una nueva licencia, y no una sencilla transmisión de la anterior, aun con reformas, puesto que se pretendía una actividad diferente, según se expresa reiteradamente por la jurisprudencia que conoció sobre este tipo de supuestos. Por otra parte, el ente local no señalaba que se realizaran mediciones, a pesar de que tal cosa es función municipal (artículo 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica); señala que trasladó la petición a la Guardia Civil, pero lo cierto es que las mediciones no se hacen porque no se habilita una comisión de servicios de la policía municipal fuera de su horario y porque al parecer se carece de medios técnicos, lo que también está a disposición del propio Ayuntamiento. Por todo ello le requerimos que nos facilitara aclaración de lo expresado, y en esta ocasión señaló lo siguiente:

"En relación a su escrito con el número 6911 (RS) de 21/8/2008, en lo tocante a las quejas promovidas en esa institución por T.F.M. y J.M.C.C., debido a las molestias producidas por un local de ocio, le comunico que:

El titular del establecimiento denominado "M" que se localiza en el bajo de la Avda , de esta villa, con el número 3966 (RE) de 2/9/2008, presenta proyecto básico y de ejecución para la adaptación de un local en planta baja para pub, para el cumplimiento de las normas actuales, realizado por el arquitecto A (adjunto copia).

El arquitecto técnico que presta servicios en materia urbanística el pasado 12/8/2008, presenta el informe técnico del que se desprende que se informe favorable la solicitud de licencia solicitada, cuando se subsane el error del cambio de fecha del visado. Este informe fue diligenciado con fecha 2/9/2008, por lo que se informa favorablemente la solicitud de licencia de apertura.

En lo que toca con las mediciones acústicas, función municipal tal y como se desprende del artículo 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, le comunico que este ayuntamiento carece de los medios necesarios para realizar este tipo de tareas.

El expediente se tramitó como un simple cambio de titularidad, y la Junta de Gobierno Local, en la sesión que celebró el pasado 4/9/2008, autorizó el cambio de titular de la licencia para la actividad de otros café bar a favor de M.A.M.C. (adjunto copia). A día de hoy, el establecimiento está abierto al público y funcionando."

Ante lo confuso de algunas cuestiones contenidas en la respuesta y en la documentación remitida por el Ayuntamiento nos pusimos en comunicación directa con el mismo para conocer fundamentalmente si la licencia transmitida era la anterior, y no una nueva de *pub* o *bar de categoría especial*, como parecía deducirse de algún documento, lo que supondría la irregularidad tratada anteriormente. El ente local confirmó que se transmitió una licencia de simple *café-bar*, es decir, idéntica a la existente, por lo que se debe obviar lo expresado en algún documento de trámite y en el informe, cuando dice que

el promotor *presenta proyecto básico y de ejecución para la adaptación de un local en planta baja para pub.*

Efectivamente, las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2.414/1961), y ahora de acuerdo con el decreto 133/2008, de 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia 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 ello sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios.

Una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no superen los parámetros manejados a la hora de conceder las licencias de funcionamiento. 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 (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al prevenirse 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.

Este tipo de establecimientos no pueden contar con música, ni pretender ejercer como pubs. Al respecto ya tuvimos ocasión de señalar en anteriores ocasiones que la denominación *café-bar* hace referencia a locales que no pueden incluir en su actividad equipos de música, incluso en los supuestos en que se encuentran mencionados en los proyectos (véase la recomendación y sugerencia incluidas en el Informe Anual al

Parlamento de Galicia 2002: 249 y ss). 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 Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes ordenes de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza 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 lo que la diferencia resulta clara.

Como ya adelantamos, que para que un local con licencia de bar se convierta en un pub no resulta suficiente lo que en algún momento pareció que se estaba a hacer con el trámite municipal, es decir, la transmisión de la licencia de bar y la aprobación de una reforma para convertirlo en pub, pero sin un nuevo trámite de licencia o de evaluación de incidencia ambiental, con lo que no se daría ni información pública a los vecinos afectados, ni traslado a la CMADS, etc. Tal cosa, como también señalamos, queda descartada desde el momento en que el ente local señala expresamente que lo que se transmitió fue la licencia anterior, como no podía ser de otra forma (la transmisión de otra en realidad no sería transmisión, sino nueva licencia), y por tanto ahora el nuevo propietario tiene la licencia para bar que existía anteriormente.

Por otra parte, parece claro que el funcionamiento real del establecimiento no es el propio de un bar, sino el de un pub. Efectivamente, los interesados señalaron desde el primer momento que el establecimiento denomínase *Pub M* y que produce molestias consistentes en música excesivamente alta, vibraciones, gritos y barullo de personas en horario de descanso, a partir de las 22 horas y en ocasiones hasta las 7 o 8 de la mañana, ño que excedería con mucho aun el horario de los pubs. Esta circunstancia, que como dijimos se apuntó desde el inicio de la queja, en ningún caso fue desmentida por el ente local, que se limita a decir al respecto que no puede comprobar porque no cuenta con medios ni humanos ni materiales. No obstante, para la comprobación señalada no resultan necesarios

ni tan siquiera medios técnicos, y esa comprobación es necesaria, sobre todo teniendo en cuenta que todos los indicios apuntan a lo indicado.

El ente local pretende justificar la falta de comprobaciones señalando que *este ayuntamiento carece de los medios necesarios para realizar este tipo de tareas*, a pesar de que, como dijimos, la comprobación pendiente no requiere ningún tipo de medio técnico, de que trátase de una función legalmente atribuida a los ayuntamientos, y de que el Ayuntamiento de Fisterra concedió licencia, lo que supone que tiene obligación legal de vigilar sus condiciones en particular. Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; esta 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. Y, como ya tratamos, una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estrito al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Todo lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala 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 en el art. 25 de la LRBL, 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". Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

Los ciudadanos que promovieron las quejas están 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 gozar de un medio ambiente

adecuado y a la protección y mejora 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 Fisterra 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 tenerse 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, hacerle llegar a ese Ayuntamiento de Fisterra la siguiente **recomendación:**

Que con urgencia se proceda a confirmar el aparente funcionamiento irregular del local objeto de la queja, que cuenta con licencia de cafe-bar y sin embargo no se ajusta a lo habilitado en su licencia, al funcionar con música y con un horario muy amplio.

Respuesta del Ayuntamiento de Fisterra: recomendación aceptada.

2.- Recordatorios de deberes legales dirigidas al Ayuntamiento de Boiro el 15 de octubre de 2009 debido a las molestias producidas por diferentes locales de ocio (Q/955/06, 417/07 e 1171/08).

En esta institución se iniciaron expedientes de queja como consecuencia de los escritos de D. G.O.A., presidente de la plataforma vecinal convivencia de Boiro, un numeroso grupo de ciudadanos, y D. J.P.B.S., referentes a las molestias producidas por diferentes locales de ocio de Boiro.

En sus escritos esencialmente nos indican que la plataforma es un movimiento vecinal apolítico que surge como respuesta ciudadana a la situación que están a sufrir en la zona en la que viven, donde están ubicados una enorme cantidad de locales de "movida nocturna". La zona es la comprendida por la Calle Principal, Plaza de la Mancomunidad, Calle Pablo Iglesias y Avda. de la Constitución, en pleno centro urbano de Boiro y a escasos cientos de metros de la Casa Consistorial. El elevado número de locales nocturnos provoca muchas molestias a los vecinos, que ven perjudicados derechos como lo referido a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 CE) y el derecho al descanso. Señalan que la inobservancia de las normas casi generalizada por parte de los muchos locales nocturnos (incumplimiento de los horarios de cierre, insonorización deficientes, falta de adecuación del uso del local a la licencia de apertura que le fue otorgada, etc.) provoca situaciones muy perjudiciales. Hay vecinos que se ven en la obligación de marcharse de su casa o fin de semana para poder descansar; existen mediciones sonométricas efectuadas en viviendas por la policía local a altas horas de la madrugada de mas de 45 dB; hay personas sufriendo serios problemas de salud. Como consecuencia de la concentración de locales nocturnos, las calles donde viven soportan importantes aglomeraciones de personas a lo largo de todas las noches de los fines de semana. Las consecuencias son los ruidos nocturnos y la suciedad (cristales rotos en todas las calles, meadas, vómitos en los portales ...). Denunciaron la situación al Ayuntamiento de Boiro, reclamando el abandono de la actitud permisiva que tiene con los locales infractores, y que se impida la proliferación de locales nocturnos en la zona. Señalan que la situación empeoró con respecto a la de partida; la concesión de licencias a locales de este tipo continúa y los problemas directos e indirectos provocados por estos se ven agravados. Tras múltiples encuentros, el Ayuntamiento anunció en febrero que estaba preparando una ordenanza que, además de otras medidas, incluiría el mínimo a mantener por los locales de ocio nocturno como requisito para la concesión de licencias. Sin embargo, la distancia mínima de los locales, uno de los aspectos esenciales, fue eliminada de la propuesta inicial. La redacción final de la ordenanza los defraudó, en especial si se tiene en cuenta que existen otros Ayuntamientos en los que la limitación se da.

En la segunda queja se indica que se quejan como vecinos afectados por los numerosos pubs, cafés-concierto, *tablaos-flamencos*, discotecas, etc, que saturan la zona

donde viven. Señalan que están afectados por el ruido que generan los locales nocturnos existentes y que se verá agravado con la apertura en breve de otros establecimientos de este tipo. Remite copia de las firmas que recogieron (176), así como el justificante de presentación de las mismas en el Ayuntamiento de Boiro. Consideran que se debería hacer un seguimiento más exhaustivo del horario excesivo de apertura de los establecimientos. También debería vigilarse que los locales desenvuelvan la actividad para la cual solicitaron licencia, puesto que son conocedores de que hay locales que solicitan el tipo de licencia que le da mayor horario de apertura, cuando su actividad no se ajusta a la licencia solicitada; por ejemplo, solicitan licencia para *tablao-flamenco* y sin embargo están actuando como pubs o cafés. Existen una importante cantidad de irregularidades que consideran se están a cometer. Se señaló que todo lo expuesto es objeto de otra queja "desde hace muchísimo tiempo", cuyos diferentes aspectos aun no fueron objeto de aclaración definitiva por parte del Ayuntamiento.

Ante ello solicitamos información al Ayuntamiento sobre todos los aspectos mencionados y particularmente sobre los locales de la zona; sobre los que no cuentan con licencia de actividad, incluida la comprobación del art. 34 del RAMINP; sobre la adaptación de la actividad a la licencia de cada uno de los que la tengan (en especial, sobre la no utilización de música y horarios amplios de los simples cafés o bares); sobre la presencia de personas consumiendo a las puertas de los locales, en contra de lo previsto en el decreto 320/2002; y sobre las medidas adoptadas o previstas. Este requerimiento de informe se dio el 22 de septiembre de 2006, y después de varias reiteraciones nos vemos en la obligación de 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. Otros requerimientos posteriores también se demoraron, lo que hizo preciso recordar de nuevo 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.

El ente local no respondía a una parte significativa del objeto de la queja y por ello requerido a instancia de los afectados. Entre tanto, estos acudieron de nuevo a la institución; se recibieron llamadas telefónicas y escritos señalando que la situación seguía

igual o peor y urgiendo la adopción de medidas. Por lo anterior reiteramos la necesidad de una respuesta definitiva y trasladamos el contenido de las últimas indicaciones de los afectados, urgiendo la repuesta pendiente desde hace mucho tiempo, y recordamos una vez mas que el artículo 26.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, señala que "los poderes públicos de Galicia están obligados a prestar el auxilio y la cooperación que les sean demandados por el Valedor do Pobo en sus investigaciones y actuaciones". La respuesta del Ayuntamiento fue referida a algunos aspectos particulares expresados por las últimas reclamaciones, pero sin aclarar los objetos de la queja pendientes desde hace tiempo. Por tanto, ninguno de los dos aspectos centrales de la queja fueron finalmente aclarados: el ajuste de las actividades a las licencias y la relación de esta circunstancia con una posible saturación, y el ruido en la calle.

Antes habíamos llegado a convocar una reunión con el Ayuntamiento para explicar el tratamiento legal de la situación y los datos que aun no se aportaran para dar cuenta del adecuado tratamiento legal de los problemas objeto de la queja. El alcalde señaló que procuraría dar respuesta y preguntó se podría hacerlo por medio de contratación del trabajo, indicándose (el secretario y los representantes de la institución) que los principios de autonomía y autoorganización habilitaban para hacerlo de ese modo; en cualquier caso dijo que necesitaba tiempo. Al respecto se le indicó que ya en septiembre de 2008 indicara que en *2 o 3 meses* lo tendría hecho, y posteriormente que "los procedimientos de revisión antes mencionados no estarán completados hasta finales del venidero mes de enero (de 2009)".

En relación con todo lo señalado hasta ahora es preciso señalar, en lo que se refiere al aspecto formal, es decir, a la obligada colaboración municipal para el esclarecimiento de las circunstancias de la queja, que el Ayuntamiento de Boiro se demoró considerablemente y en diferentes ocasiones a la hora de remitir las informaciones específicamente demandadas, y finalmente solo responde a algunos de los aspectos de tipo particular mencionados por los afectados en sus escritos, pero no a los de tipo general, pendientes, como expusimos, desde hace tiempo. Efectivamente, se señala lo realizado en relación con algún local de los mencionados en los últimos escritos de los afectados, lo que parece que se aprovecha para dejar de mencionar el tratamiento general demandado. Lo

anterior sucede a pesar de que desde el primer momento se determinó con precisión el objeto de la queja y las cuestiones que el ente local debería aclarar para conocer el ajuste de su actuación a lo legalmente previsto; este parece determinado a informar solo parcialmente, dejando determinados aspectos fundamentales sin aclaración. Además, el propio Ayuntamiento señaló expresamente, por escrito y verbalmente, que daría cuenta de los aspectos pendientes, señalando para si mismo plazos generosos y que no se correspondían con los legales, pero comprometiéndose a realizar a tarea pendiente, al fin y al cabo. Al no hacerlo acudimos al Ayuntamiento, donde de nuevo se comprometió, para finalmente no enviar lo comprometido, como vemos. Ello sucede a pesar de los muchos requerimientos, del tiempo transcurrido desde la primera comunicación, y aun de la entrevista personal con los responsables municipales con desplazamiento de 3 miembros del personal de la institución, en el que pretendió descartase cualquier mal entendido respecto de lo requerido, como así sucedió.

En el aspecto material o de fondo, sin perjuicio de que el ente local diera cuenta de algunas actuaciones de corrección de determinados comportamientos, lo cierto es que siguen sin aclararse aspectos fundamentales que ya se mencionaban en los primeros escritos dirigidos al Ayuntamiento, lo que hace pensar que la actuación en este sentido ni se dio ni se tiene intención de que se de. En esos primeros escritos se aludía a una "enorme cantidad de locales de movida nocturna" en la zona; al perjuicio del derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18.1 y 2 CE); a inobservancia de las normas casi generalizada por parte de los muchos locales nocturnos (cierre, insonorización, falta de adecuación de uso del local a la licencia, etc.); a los grandísimos problemas ocasionados, como marcharse de la casa; las importantes aglomeraciones de personas a lo largo de todas las noches de los fines de semana; a la suciedad ... Se señalaba que "se quejan como vecinos afectados por los numerosos pubs, cafés-concierto, *tablaos-flamencos*, discotecas, etc, que saturan la zona donde viven", que "debería vigilarse que los locales desenvuelvan la actividad para la cual solicitaron licencia", y que "existen una importante cantidad de irregularidades que consideran se están a cometer".

Por tanto, la cuestión objeto de la queja se refería claramente a problemas particulares referidos a algún local, pero sobre todo la aparente saturación y la

contaminación acústica o ruido generalizado provocado en gran parte por la propia saturación. También se mencionaba que debía aclararse la posible presencia de personas consumiendo a las puertas de los locales, en contra de lo previsto en el Decreto 320/2002. A pesar de lo claro de lo anterior planteamiento y de nuestra insistencia en lograr respuestas congruentes con el mismo, lo cierto es que el Ayuntamiento no respondió a lo pedido, puesto que no se aclaran actuaciones respecto del ruido en la calle, aspecto regulado y de responsabilidad municipal, y tampoco se trató la aparente saturación denunciada por los vecinos. Solo se mencionaron aspectos particulares de algunos locales, pero debiera descartarse cualquier foco difuso de ruido de tratamiento municipal, como los que señalamos.

Efectivamente, el ruido en la calle no se trata, a pesar de que el ordenamiento regula su tratamiento de un modo claro, tanto si tiene su origen en el consumo fuera de los locales, en el consumo de lo previamente adquirido al margen de los locales, o en la presencia de una zona acústicamente saturada.

Para el primer caso, el consumo fuera de los locales de lo adquirido en ellos, el art. 12.1 del decreto 320/2002 prevé que los titulares de los establecimientos velen para que los usuarios, al entrar y salir, no produzcan molestias a la vecindad, lo que incluye el consumo de bebidas fuera del local, que se encuentra prohibida, salvo zonas autorizadas o terrazas (artículo 12.1). Una de las interesadas resaltó que el problema concreto que padecen ella y otros vecinos es ese en particular y que el Ayuntamiento no hizo nada, salvo, después de mucho insistir, la limpieza de lo que se ensucia comúnmente. En la reunión de nuevo se expuso eso y se indicó al alcalde el tratamiento legal del asunto; seguimos sin aclaración al respecto.

En lo que se refiere al segundo aspecto, el *botellón*, este se confirmó en la reunión y lógicamente incide en la situación, haciéndola aun mas gravosa para los perjudicados. Al respecto el art. 26.5 del Decreto 320/2002 señala que *"cualquier otra actividad o comportamiento singular o colectivo, no comprendido en los puntos precedentes de este capítulo, que comporte una perturbación por ruidos para la vecindad, evitable con la observancia de una conducta cívica normal, será sancionado conforme a lo establecido en*

este reglamento" (artículo 26.5). Por su parte, la Ley 37/2003 habilita a los ayuntamientos para perseguir estas conductas perjudiciales. Como tratamos en los Informes dirigidos al Parlamento de Galicia, muchos Ayuntamientos están abordando ya este grave problema.

En lo que se refiere al tratamiento de la eventual zona acústicamente saturada, el art. 12.2 del Decreto 320/2002 señala que *"en aquellas zonas de la ciudad donde existan numerosas actividades destinadas al uso de establecimientos abiertos al público siempre que los niveles de recepción en el ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en mas de 3 dB los niveles fijados en esta disposición, el ayuntamiento establecerá las medidas oportunas, dentro de su ámbito de competencias, tendentes a disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos"*.

En todo examen del cumplimiento de las garantías legalmente previstas en relación con la protección de los derechos constitucionales afectados en este orden es preciso conocer la presencia de los actos preventivos, las licencias de actividades, y del cumplimiento de sus condiciones. Esta necesidad es aun mas intensa en zonas saturadas, donde con carácter previo a actuaciones mas gravosas se debe conocer si las actividades de la zona tienen licencia y si cumplen las condiciones de la misma. Lo contrario perjudica gravemente a los locales que funcionan adecuadamente, que posiblemente son la mayoría. Sin ese trabajo previo no resulta posible conocer si se dan las condiciones legalmente previstas para la declaración formal de la saturación o si en cambio se trata de la presencia de un significativo número de locales irregulares, que se suman a los regulares y producen esa aparente saturación. Esta fue la labor reiteradamente demandada al Ayuntamiento, por escrito y en la reunión, es decir, conocer de forma exhaustiva si los locales de la zona funcionaban adecuadamente según su licencia. El Ayuntamiento, que únicamente llegó a mencionar los locales y su licencia formal, no concretó que se comprobara que funcionaban de acuerdo con lo habilitado en ellas, que era lo que se pedía. Finalmente se comprometió por escrito (*si bien no se hizo una revisión general del grado de adaptación de las licencias concedidas a las actividades que se desenvuelven en ellos ...este ayuntamiento va a llevar a cabo la comprobación fáctica de que los locales relacionados, así como otros*

ubicados fuera de esta zona, adaptan sus actividades e instalaciones a las condiciones previstas en las licencias de las que disponen) y oralmente (en la reunión) a proporcionar esa aclaración, lo que no tuvo lugar.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el anterior RAMINP y ahora en el Decreto 133/2008, de 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia 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 ello 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 estrito al tipo de licencia que les fue concedida, de tal modo que sus actividades no excedan de los parámetros manejados a la hora de conceder las respectivas licencias de funcionamiento.

Como acabamos de mencionar, 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 (ayuntamiento y Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al si prevenir 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.

Al respecto destaca que la denominación café-bar hace referencia a 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 Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), el Real decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes ordenes de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza 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 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 (por ejemplo, el intenso tránsito a altas horas de la madrugada). Por ello, a la hora de abordar los problemas propios de la aparente concentración, como es el caso de la presente queja, resulta preciso investigar y, en su caso, corregir, los establecimientos que se encontraran en circunstancias irregulares, no para sancionarlos con cierres temporales, sino con el fin de impedir su funcionamiento sin licencia o de un modo no habilitado por la que tienen (normalmente porque son simples cafés o bares y funcionan como pubs o superiores). Esta forma de proceder es un *prius* a la hora de abordar un supuesto de concentración de locales molestos o de aparente saturación. Y se después de reducir los locales en funcionamiento evitando el de los que no lo hacen de acuerdo con la correspondiente licencia municipal, aun permanecieran los problemas que definen la saturación (art. 12.2 del Decreto 320/2002), entonces el Ayuntamiento adoptaría las medidas propias de esa institución.

Sin embargo, el Ayuntamiento no acaba de determinar lo mas básico, con lo que impide conocer si existe la aparente saturación. Si aplicara las medidas del citado art. 12.2 sin previamente determinar lo dicho, entonces perjudicaría gravemente a los locales legales, que, como dijimos, posiblemente son la mayoría.

Es de señalar que la aplicación o no de lo previsto en el art. 12.2 del decreto 320/2002 no es algo que se encuentre a disposición municipal, sino que debe hacerlo si se producen los presupuestos previstos en el ordenamiento al respecto.

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 Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares de 29 de junio de 1999, confirmada por el TS). Esta interpretación amplia de las medidas a aplicar en caso de declaración de zonas saturadas viene prevista en el Decreto 320/2002, que dispone la aplicación de las *medidas oportunas*, sin concretarlas ni limitarlas. Por tanto, siempre que las antedichas 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. Ello es lo que se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo de 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 señala que lo enjuiciado era la actividad general ante el problema, deduciendo una conducta pasiva *"vulneradora de algún derecho fundamental"*.

Las disposiciones municipales limitadas a no autorizar nuevas licencias, como es el caso, nada solucionan si no van acompañadas de otras que permitan aliviar los perjuicios constatados, o, como dice el Decreto 320/2002, *disminuir el nivel sonoro exterior hasta situarlo dentro de los límites correctos*. Lo anterior se trata en la citada sentencia del TSJ

de las Islas Baleares, que delimita el alcance de la declaración municipal de *zonas acústicamente contaminadas*. Una asociación de vecinos venía denunciando la proliferación de locales y una gran afluencia de público en la zona, ante lo que el Ayuntamiento de Palma acordó la declaración del barrio como *ZAC*, acuerdo que fue recurrido en vía contencioso-administrativa por la asociación por considerar las medidas adoptadas insuficientes o ineficaces en orden al fin último perseguido, la preservación de sus derechos. La principal medida aplicada consistió en la prohibición de nuevas licencias que incumpliesen determinadas distancias, lo que no pareció suficiente a los vecinos. La sentencia estima parcialmente el recurso y declara anulables determinados aspectos de la decisión municipal. El Ayuntamiento defendía el carácter discrecional de las concretas medidas a aplicar ante la presencia de una *ZAC*; según el, podría elegir entre diferentes opciones. La Sala consideró en cambio que estábamos ante un *concepto jurídico indeterminado* y no ante una potestad discrecional, y por tal razón entendió que la única solución justa era la congruente con la solución del problema, y no la que quisiera injustificadamente el Ayuntamiento. La medida congruente para corregir la grave contaminación no es la sencilla limitación de licencias o el compromiso municipal de efectuar una estricta vigilancia; no pueden considerarse suficientes para corregir la situación. El Ayuntamiento de Palma de Mallorca entendía que actuara de acuerdo con una supuesta ponderación de intereses, el derecho al descanso de los vecinos y el derecho al ejercicio de actividad económica de los empresarios. Este argumento es con frecuencia utilizado por Ayuntamientos, y, como señala la sentencia, debe ser rechazado. La función de la administración no es realizar un supuesto *arbitraje de intereses*, sino dar efectividad al principio de legalidad.

La actuación del Ayuntamiento de Boiro en este orden, además de la carencia apuntada, parece referida a dificultar *nuevos locales*, a pesar de alguna manifestación expresa en otro sentido. En ningún caso se concreta como se intervino o se va a intervenir de algún modo respecto de las licencias regulares presentes. El enfoque municipal puede hacer que la situación no empeorara, pero no abordaba la ya existente.

Con lo anterior se define la responsabilidad municipal en el caso de saturación. Por lo que se refiere al ruido en la calle, además de lo previsto en los citados arts. 12.1 y

26.5 del decreto 320/2002, la sentencia de 29 de octubre de 2001, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ de Andalucía (sede de Sevilla), también promovida por una asociación de vecinos, da cuenta de la abstención del *Ayuntamiento de Sevilla* ante la permanencia hasta altas horas de la madrugada de multitud de personas en un barrio. No dio respuesta alguna a la situación; por ello, la Sala estima que *"se pueden adoptar medidas control adecuadas para evitar el ruido, la venta de bebidas alcohólicas en la calle, la utilización de aquélla como urinario público, los daños al espacio público y sus elementos, y permitir la libre circulación de personas y vehículos, como es una dotación policial adecuada que exija en todo momento el cumplimiento de cuantas normas y Ordenanzas estén vigentes en sus estrictos términos. El recurso debe ser estimado porque a la Administración le incumbe 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 indudablemente 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 dejación 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. Ciertamente dichas medidas resultan impopulares y pueden tener un coste electoral por parte del sector afectado pero no hay que olvidar que la Administración, como proclama el articulo 103 de la Constitución, debe servir con objetividad los intereses generales con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, así como a los fines que la justifican (artículo 106 de la Constitución)."* La Sentencia estima el recurso y obligación al Ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Así pues, las carencias señaladas en la actividad del Ayuntamiento de Boiro suponen una desatención de las funciones municipales contempladas en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, donde se señala 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 en el art. 25 de la LRBL, 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".

Debe señalarse que la desatención afecta a derechos fundamentales o especialmente protegidos. Tanto las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (Powell y Rayner contra el Reino Unido; López Ostra contra España; Guerra y otra contra Italia; Hatton y otros contra el Reino Unido ...), como la jurisprudencia constitucional española resaltan esta circunstancia desde hace tiempo. La Sentencia del Tribunal Constitucional 119/2001, de 24 de mayo, señala que *"una exposición prolongada a unos determinados niveles de ruido, que puedan objetivamente calificarse como evitables e insoportables, ha de merecer la protección dispensada al derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, en el ámbito domiciliario, en la medida en que impidan o dificulten gravemente el libre desarrollo de la personalidad, siempre y cuando la lesión o menoscabo provenga de actos u omisiones de entes públicos a los que sea imputable la lesión producida"*. También la Sentencia del Tribunal Supremo de 15 de marzo de 2002 resalta la vinculación de los problemas de contaminación acústica con algún derecho fundamental, y señala que, en el contexto de la realidad social actual, el problema de la exposición a ruidos excesivos no es "un aspecto que pueda considerarse superficial o poco importante en el tratamiento jurídico-administrativo de las actividades hoy habitualmente denominadas genéricamente como clasificadas (...). Para poner de relieve la transcendencia del bien jurídico cuya protección está en juego, basta con recordar la importancia que la jurisprudencia constitucional y europea de derechos humanos atribuyen a las actividades de esta naturaleza."

Las desatenciones a las funciones municipales mencionadas pueden generar responsabilidad patrimonial. La Sentencia del Tribunal Supremo de 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 presentes en una determinada zona. Confirma otra del TSJ de Castilla-La Mancha en la que se había condenado a un

Ayuntamiento al abono de una indemnización como consecuencia de su falta de diligencia en el tratamiento de los ruidos.

Después de tanto tiempo desde el inicio de la queja debe concluirse que el Ayuntamiento no aclaró los concretos extremos que mencionamos. Conviene señalar que los ciudadanos que promovieron las quejas están 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 gozar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora 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 cualificados 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 debiera tener sido aun más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento de Boiro adoptó algunas, pero no todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente, que por ello pueden estar siendo objeto de menoscabo por la actividad de los establecimientos y la abstención en parte del propio Ayuntamiento. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece tenerse 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, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar claramente la cuestión, siendo esto perfectamente posible.

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 Boiro el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

“Que con urgencia se proceda a dar cumplimiento a las responsabilidades municipales no aclaradas en el seno del presente expediente en relación a la contaminaciones acústicas que sufren los numerosos vecinos que acudieron a esta institución con el fin de que se preserven sus derechos fundamentales perjudicados por la actuación o abstención del ente local, especialmente el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (art. 18 1 y 2 CE).

Que en relación con el ruido en la calle se dé estrito cumplimiento a lo previsto en los artículos 12.1 y 26.5 del Decreto 320/2002, de tal forma que no se consuma en la calle lo adquirido en locales de ocio o lo adquirido previamente en establecimientos comerciales ordinarios (botellón).

Que en relación con los controles preventivos de los establecimientos se determine con precisión y de forma exhaustiva si los numerosos locales objeto de la queja, mencionados por el propio ente local, ajustan su forma de funcionar a lo habilitado para cada un de ellos en su correspondiente licencia de funcionamiento.

Que, una vez realizada la labor mencionada en el párrafo anterior y corregidos los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, si aun así continúan los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, lo que se debería comprobar, entonces de inmediato se proceda a declarar la zona como acústicamente saturada, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo, y que se adopten con urgencia todas las medidas adecuadas para reconducir la situación, también de acuerdo con lo previsto”.

Respuesta del Ayuntamiento de Boiro: recordatorios de deberes legales pendientes de efectividad.

3.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Muros el 17 de noviembre de 2009 debido a las molestias y perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un local de ocio (Q/1147/09).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.A.G.P. relativo a las molestias y perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un local de ocio en Muros.

Anteriormente habíamos conocido las quejas C.6.Q/944/03 y C.6.Q/583/09, y de la última comunicación municipal deducimos que, en lo relativo a la persistencia de los perjuicios y molestias, el Ayuntamiento únicamente señalaba que "adoptará las medidas que legal y reglamentariamente procedan", sin concretar. La objeción puesta de relieve en la queja era que el Ayuntamiento no comprobaba las reiteradas infracciones porque no envía a técnicos o policías locales para medir los ruidos continuos y así evitarlos definitivamente, valorando la reincidencia de los mismos, imponiendo multas mas cuantiosas o cerrando el local. Se confirmaba la falta de actuación eficaz del ente local, y ello se pretendía disculpar por la falta de medios y por la presencia de ruido en la calle. En cualquier caso, el Ayuntamiento señalaba que *"para hacer frente a esta situación, sin que en ningún caso se obvie el control y supervisión de las fuentes de ruido denunciadas por los vecinos, se dieron las instrucciones pertinentes a la Policía Local"*, con lo que era de esperar que definitivamente se diera cumplimiento estrito a la obligación legal municipal que mencionamos y el ente local realice comprobaciones de ruido cuantas veces se requieran por los afectados por el medio que consideren, incluidas las denuncias telefónicas; que las comprobaciones se realicen en el preciso momento en que se demandan; que en su caso se inicien los procedimientos correspondientes y se impongan las sanciones que se deduzcan de ellos; y que se evitara el ruido en la calle vinculado o no a los establecimientos (art. 12 decreto 320/2002, en el primer caso, y art. 26 en el segundo). Pero el interesado acudió de nuevo a la institución para indicar que a pesar del mucho tiempo transcurrido desde las primeras quejas, aun continúan las molestias desproporcionadas procedentes del local *J*.

Ante ello solicitamos información al Ayuntamiento de Muros, que recientemente señaló lo siguiente:

"Primero.- *El Ayuntamiento de Muros, tal y como se le dio cuenta por medio del informe de fecha 10 de junio del corriente, es consciente de la problemática existente en torno a la actividad del local "Pub J.". Como se indicó en su momento, con motivo de las denuncias existentes el ayuntamiento instruyó y resolvió un expediente sancionador por infracción de la normativa de ruidos, imponiéndole al propietario del referido local una multa de 1.500 euros, en la actualidad en vía de apremio para su cobro.* ***Segundo.-*** *Se reitera que, no disponiendo el Ayuntamiento de Muros de medios técnicos adecuados para llevar a cabo las funciones inspectoras y viéndose constringido en sus disponibilidades presupuestarias para dotarse de los mismos o recurrir a la externalización de estas funciones, procedió a darle las instrucciones precisas a la Policía Local para el control de las fuentes de ruido.* ***Tercero.-*** *Del mismo modo, el Ayuntamiento de Muros reitera que, además de los establecimientos de ocio nocturno, una fuente importante de ruidos y contaminación acústica son las aglomeraciones de personas en las inmediaciones del local "Pub J.", aspecto este de difícil control para una entidad local que cuenta con un número de efectivos policiales reducido. Pues resulta obvio que solo temporalmente resultaría posible destinar la totalidad de efectivos policiales a funciones de control de las aglomeraciones de jóvenes en la zona donde se sitúa el local.* ***Cuarto.-*** *El Ayuntamiento de Muros es, tal y como ya se indicó, consciente de las negativas implicaciones del problema de los ruidos y, de hecho, buena prueba es que en la actualidad, en todo el término municipal únicamente persiste este problema en torno al "Pub J.". Como ya se apuntó, la precariedad de recursos materiales y personales, limita las posibilidad de actuación en este campo. No obstante, como el Valedor do Pobo señaló en sus comunicaciones, es obligación de los ayuntamientos dotarse de estos medios, por lo que el Ayuntamiento de Muros va introducir las previsiones presupuestarias necesarias para dotarse de los medios técnicos y materiales precisos".*

Así pues, la última respuesta municipal de nuevo deja sin aclarar la actuación municipal para atajar definitivamente la irregularidad reconocida. Efectivamente, antes se señalaba que *para hacer frente a esta situación, sin que en ningún caso se obvie el control*

y supervisión de las fuentes de ruido denunciadas por los vecinos, se dieron las instrucciones pertinentes a la Policía Local, y ahora se señala que *va introducir las previsiones presupuestarias necesarias para dotarse de los medios técnicos y materiales precisos.* Antes era cuestión de que la policía acudiera, lo que puede hacerse a través de múltiples fórmulas, entre ellas la comisión de servicio correspondiente, pero ahora ya parece tratarse de una supuesta carencia de medios técnicos y materiales, que resulta fácil de enmendar; al respecto es de señalar que el problema se conoce desde hace muchísimo tiempo. Lo anterior se produce a pesar de que el problema se trata con el Ayuntamiento desde hace muchísimo tiempo, en concreto desde 2003, y de que, como se señaló, el ente local había indicado ya en 2008 que *la policía local de este Ayuntamiento tiene orden de controlar el funcionamiento de todos los establecimientos, incluido el pub D., por lo que ante cualquier irregularidad se adoptaran las medidas oportunas.* El problema, como dijimos, es que las irregularidades no se controlan permanentemente para aplicar las consecuencias de la reiteración de las conductas irregulares y no se actúa en consecuencia, como reconoce el ente local.

Por tanto, el Ayuntamiento no comprueba el nivel de ruido transmitido y no puede descartar que estén a darse los perjuicios y molestias que son objeto de denuncias y quejas desde hace tiempo. Lo único que señala desde hace mucho tiempo para disculpar tal cosa es que no dispone de medios. Lógicamente, la carencia de medios no puede justificar la falta de una actuación eficaz por parte del Ayuntamiento, puesto que esa supuesta carencia no desvirtúa la obligación municipal al respecto. En caso de contar con medios escasos o limitados para abordar la función, el Ayuntamiento debiera habilitarlos de forma extraordinaria, utilizando el medio que considere más adecuado (servicios especiales de la policía o los técnicos, contratación del servicio, etc.), sin que en ningún caso pueda considerarse adecuada la no realización de las comprobaciones, que tienen carácter preceptivo. Efectivamente, el artículo 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, señala que “corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de la presente ley, exigir la adopción de las medidas correctoras necesarias, señalar limitaciones, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”. Las mediciones habría que hacerlas en el preciso momento en que se están dando las molestias, esto es, por la noche, en el momento

en que los afectados denuncian que las están sufriendo, y no esperando a otro día para hacer una medición en otras circunstancias; y debieran hacerse cuantas sean necesarias, de acuerdo con lo previsto en el citado artículo.

Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada según lo establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2.414/1961). 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 ello 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.

Por otra parte, el ente local parece indicar que gran parte del problema proviene del ruido generado por las personas situadas en el exterior del local, sin concretar se están consumiendo lo adquirido en el local, lo adquirido en otros establecimientos comerciales, o simplemente se encuentran congregados allí a altas horas de la madrugada y molestando a los vecinos que intentan dormir o descansar. Al respecto señala que *una fuente importante de ruidos y contaminación acústica son las aglomeraciones de personas en las inmediaciones del local, aspecto este de difícil control para una entidad local que cuenta con un número de efectivos policiales reducido.*

Sin embargo, el artículo 12 del decreto 320/2002, de ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica, señala que *"los titulares de los establecimientos serán responsables de velar, para que los usuarios, al entrar o salir del local, no produzcan molestias a la vecindad. En el caso de que sus recomendaciones no sean atendidas deberán avisar inmediatamente a la policía municipal. Del mismo modo actuarán si constatan la consumición de bebidas, expedidas en dicho local, fuera del*

establecimiento y de los lugares autorizados...”. Para supuestos diferentes, es decir, consumo no adquirido en el local o molestias genéricas, el mismo decreto establece la *conducta cívica normal* como parámetro de comportamiento *singular o colectivo* cuando se produzca una perturbación por ruidos para la vecindad, lo que *“será sancionado conforme lo establecido en este reglamento”* (artículo 26.5). Parece claro que 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 supone la suma de todos ellos. Hacer cumplir las previsiones indicadas es función municipal, como veremos a continuación.

Así pues, después de mucho tiempo desde las denuncias y las quejas, el Ayuntamiento se limitó a mencionar sus carencias para corregir la situación. Lo anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas; de las que se mencionan en la citada Ley 7/1997, y de lo previsto en el art. 25 de la LRBL, 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”. Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

Conviene señalar que 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 gozar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora 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 del afectado, por lo que se está conculcando un derecho de los cualificados como fundamentales en la Constitución (artículo 18.1 y 2), por lo que la labor de protección de la administración municipal debiera tener sido aun más diligente.

En el supuesto que conocemos, de la información disponible parece deducirse que el Ayuntamiento no adoptó las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que pueden estar siendo objeto de menoscabo por la actividad de los establecimientos y del propio ayuntamiento. 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, dejando transcurrir un período de tiempo dilatado sin solucionar la cuestión, siendo esto perfectamente posible sin que previsiblemente el ayuntamiento se encontrase con dificultades importantes.

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

“Que con urgencia se evite el ruido procedente de la calle debido a la concentración de personas en el exterior del local, en aplicación de lo previsto en los arts. 12.1 y 26.5 del decreto 320/2002, y que, una vez corregido lo anterior, también con urgencia se realicen cuantas mediciones sean precisas para conocer el nivel de ruido transmitido por el local a la vivienda de los perjudicados, y que dichas mediciones se hagan en el preciso momento en que estos llamen denunciando las supuestas infracciones”.

Respuesta del Ayuntamiento de Muros: recomendación pendiente de efectividad.

1.4 ÁREA DE EDUCACIÓN

1.4.1 INTRODUCCIÓN

Nuestra Constitución dedica el artículo 27 a la educación, situándolo entre los que el texto constitucional asigna a los derechos fundamentales que gozan de la máxima protección constitucional y, que denomina, "derechos fundamentales y libertades públicas". El citado artículo, en sus primeros cinco apartados, proclama como fundamental el derecho universal a la educación:

"*Todos tienen el derecho a la educación. Se reconoce la libertad de enseñanza. La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respecto a los principios democráticos de convivencia y de los derechos y libertades fundamentales. Los poderes públicos garantizan el derecho que asiste a los padres para que sus hijos reciban la formación religiosa y moral que este de acuerdo con sus propias convicciones. La enseñanza básica es obligatoria y gratuita. Los poderes públicos garantizan el derecho de todos a la educación, mediante una programación general de la enseñanza, con participación efectiva de todos los sectores afectados y la creación de centros docentes*".

A través de este artículo se considera por lo tanto un derecho al que solo se puede tener por efectivamente asegurado, si en verdad todas las personas pueden acceder a la educación, con su dimensión primaria de libertad, y con el derecho a acceder a una escolarización efectiva y a recibir las prestaciones educativas correspondientes.

La educación es un proceso específicamente humano, ella nos permite beneficiarnos de lo logrado por las generaciones pasadas y del conjunto de aportaciones humanas de las que es depositaria la sociedad, y mejorar así y perfeccionarnos en todos los órdenes. La sociedad actual concede gran importancia a la educación que reciben sus jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo. La educación es el medio para construir su personalidad, desarrollar sus capacidades, es el medio de transmitir y renovar la cultura y el acervo de conocimientos, de fomentar la convivencia democrática y el respeto a las diferencias individuales, de promover la solidaridad y evitar la discriminación, con el objetivo de lograr la cohesión

social. Siendo reconocida como condición determinante del pleno y pacífico disfrute del conjunto de derechos humanos que lo conecta con los derechos y libertades fundamentales que le son inherentes.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, al igual que las leyes educativas anteriores han mantenido los principios prescritos por nuestra Norma Constitucional**;** La Ley de Educación vigente se inspiró en los principios que en materia de educación, contenía la constitución española reconociendo en su artículo 1º como principios: La calidad de la educación para todo el alumnado; la equidad que garantice la igualdad de oportunidades la inclusión educativa y la no discriminación; y dentro de sus fines, que esta se orienta al pleno desarrollo de la personalidad del alumno, a la formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, con la adquisición de hábitos intelectuales y técnicos, capacitando para el ejercicio de actividades profesionales, para participar en la vida social y cultural, y formándolos en el respeto de la pluralidad lingüística y cultural del estado español.

Como venimos manteniendo en anteriores informes, podemos decir que dentro de la educación no universitaria, uno de los temas que abarca un número considerable de quejas es el referente a las instalaciones escolares*;* dentro de este campo podemos encontrar diversos elementos tanto de carácter material, personal u organizativo. Hay quejas en las que se narran las deficiencias en los estados de conservación y mantenimiento de los centros escolares, falta de patios cubiertos, humedades, problemas de aprovechamiento de los centros por tener estos un deterioro tanto exterior como interior que los convierte en obsoletos para sus funciones educadoras. Las barreras arquitectónicas son otro de los temas que afectan a los derechos de los alumnos y de los profesores con discapacidades, ya que los centros que son de construcción antigua, y que normalmente constan de más de una planta, no pueden ser utilizados por sus usuarios, debido a que no cuentan con los elevadores o rampas necesarios para alcanzar las plantas superiores. También dentro del grupo se mantienen con un nivel alto las quejas sobre los servicios complementarios. Es el caso del transporte escolar y el servicio de comedor; en relación a ambos, la ley 2/2006, de 3 de mayo, reconoce en su artículo 82 apartado 2 el derecho de

los escolares a la prestación gratuita por parte de las administraciones educativas del servicio gratuito de transporte escolar y en su caso, comedor e internado.

La citada norma cuando se refiere a los comedores escolares incide en considerarlos como un servicio complementario de carácter educativo que además de servir a la administración educativa como factor importante para la escolarización, también desenvuelve una función social y educativa. Fue desarrollado en nuestra Comunidad por el Decreto 16/1984, de 9 de febrero, modificado por el Decreto 283/1986, y el Decreto 443/1990, estando vigente en estos momentos el Decreto 10/2007, de 25 de mayo de Comedores, desarrollado por la Orden de 21 de febrero de 2007, y parcialmente modificada por la Orden de 13 junio de 2008, por la que se regula la organización, funcionamiento y gestión del servicio de los comedores escolares; pese al marco normativo que lo regula, los problemas que presenta el servicio de comedores escolares es año tras año el mismo, siendo sus causas sobre todo la escasez de plazas por la imposibilidad de ampliar las instalaciones en centros antiguos, la falta de gestión por parte de la administración y el cansancio de las ANPAS al realizar funciones gestoras, lo que conlleva a reincidir que este es un tema al que la administración debería atender prioritariamente y dedicarle más medios económicos. La causa de esta situación radica en que la demanda es muy superior a la oferta y esto trae como consecuencia las denuncias y quejas, en unos momentos en que la sociedad demanda la conciliación de la vida familiar y laboral.

El transporte escolar se encuentra regulado en las siguientes normas: Decreto 203/1986, de 12 de junio; Decreto 443/2001, de 27 de abril, modificado por el Decreto 894/2002, de 30 de agosto. Pese a que en nuestra comunidad la distancia para poder tener derecho al transporte escolar gratuito en la enseñanza obligatoria está establecido en 2 kilómetros, sus peculiaridades, como la dispersión de la población, la orografía y la climatología, lo hacen insuficiente para poder acercar a los alumnos desde sus domicilios familiares a los centros respectivos. Y ello pese a que somos la comunidad con un mayor número de rutas de transporte escolar y a las que la administración dedica mayor presupuesto.

Otra de las cuestiones a comentar son las referentes a la escolarización y a la admisión del alumnado; la escolarización presenta una infinidad de problemas, pues el intentar compaginar el derecho de los padres a escoger un centro escolar para sus hijos y la falta de plazas escolares en los centros seleccionados por los progenitores hace muy difícil conseguir la conciliación entre la vida familiar y laboral . De todas formas se observa una disminución general en el registro de quejas sobre este tema desde la entrada en vigor del Decreto 30/2007, del 15 de marzo, que regula la admisión de alumnos en centros docentes sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas reguladas en la Ley 2/2006, de educación y la Orden del 17 de marzo de 2007; se observa una mayor efectividad en la regulación de la escolarización, quedando reducidas en general las quejas que se reciben al problema de elección por parte de los padres del centro. Pero este es un problema de más difícil solución por causas diversas, la población infantil que tenga esa área de influencia del centro, de las plazas vacantes que oferte el centro. Se observa también que unos centros ofertan pocas plazas por no tener capacidad para más (y muchas más demandadas), y sin embargo otros tienen escasa demanda y mucha oferta de plazas.

Como años anteriores, mención especial merecen las escuelas infantiles. Cuando los padres intentan conseguir una plaza en un centro para estos alumnos se encuentran con una oferta en la educación pública todavía escasa, lo que genera unas listas de espera enormes, que les obliga a optar por centros privados o por otros medios personales que les ayuden a paliar esta grave deficiencia y falta de previsión de las administraciones educativas. El repunte de la natalidad, la incorporación de la mujer al mercado laboral, y el convencimiento de los progenitores del buen cuidado de los menores son posiblemente los responsables de esta situación.

Las escuelas infantiles son centros que imparten la educación infantil, recogida en el artículo 3 de la Ley 2/2006, como una de las enseñanzas que recoge la citada ley. La regula como la etapa educativa que atiende a niños desde el nacimiento hasta los seis años de edad. Se insta en la citada ley a las administraciones públicas a un incremento progresivo de la oferta de plazas públicas para asegurar la oferta educativa en este ciclo, autorizando el establecimiento de convenios con las corporaciones locales, otras administraciones y entidades privadas sin fines de lucro.

Es criterio de esta institución que la etapa de escolarización infantil 0-6 años tenga carácter educativo y no asistencial, de modo que la formación de los menores dependa desde el primer momento de la Consellería de Educación y no como sucede actualmente que tiene dependencia de la Consellería de Traballo e Benestar. Las aulas de 0-3 años deben de ser gestionadas junto al resto de los niveles educativos , formando parte del currículo de educación.

La base de esta afirmación esta recogida en la Ley 2/2006 de Educación, que en su artículo 3, ya citado en este informe, proclama como único el tramo de educación infantil de 0-6 años.

En el informe del pasado año se indicaba que solo 1 de cada 6 escolares tenían plaza de guardería. En el presente informe podemos decir que Galicia solo tiene una plaza pública de guardería por cada 5 niños. La puesta en funcionamiento de nuevas escuelas infantiles, ha paliado escasamente el problema de las escuelas infantiles. En nuestra comunidad la población infantil censada de 0-3 años es de más de 60.000 niños y para ellos la administración dispone de 11.000 plazas sumadas las escuelas municipales y las de los centros dependientes de la Xunta. La ratio por lo tanto queda en lo indicado 1 plaza para cada cinco pequeños. Sabemos que quedan las guarderías privadas que ofertan unas 8.500 plazas, pero que estas son imposibles para familias que se encuentran en situaciones más desfavorecidas.

Las necesidades por el aumento de población infantil que ha vivido nuestra comunidad es más acuciante en las ciudades de A Coruña y Vigo en donde el número de peticiones de matrícula rechazadas, es mas significativo. En A Coruña alrededor de 1.500 niños estaban en lista de espera y en Vigo eran 1.400 escolares en la misma situación. Santiago tenía 800 niños en lista y en Pontevedra 435. Lugo y Ourense se encontraban en situaciones similares, unos 350 escolares en las listas de espera. La solución, pasaría por crear nuevas infraestructuras y más compromisos educativos ante la gran demanda y necesidades de las familias. Es necesario que la administración y toda la comunidad educativa aúnen sus esfuerzos y planifiquen una oferta según las necesidades de las distintas capitales y municipios limítrofes, que haga posible la conciliación de la vida

laboral y familiar y que satisfaga las demandas para escolarizar a nuestros escolares más pequeños.

Otros asuntos a los que tenemos que referirnos, dentro de la presente área son *la educación especial* y la *violencia escolar*, más conocida como *bullying*, respecto a esta última, es importante que las administraciones correspondientes promuevan la sensibilización ante este fenómeno y la necesidad de poner en marcha todas las actuaciones a su alcance para erradicar este problema. Por parte del Xunta de Galicia, se pusieron en marcha diversos protocolos orientados a la formación del profesorado de los centros escolares con el fin de que cuenten con los suficientes mecanismos que les permitan trabajar con soluciones pacificas ante los casos de violencia en las aulas. De todas maneras en nuestra Comunidad no es significativo el índice de acoso escolar. La causa de estos comportamientos puede buscarse en la falta de compromiso moral y de sentimiento de culpa en algunos menores, que los convierte en potenciales personas violentas, acosadores y posibles mal tratadores.

Con referencia a las *necesidades educativas especiales*, hay que tener en cuenta que la Constitución española de 1978 marca un punto de inflexión en este tema como en tantos otros relativos a los derechos de las personas con discapacidad. Nuestra Norma Constitucional, sitúa este derecho dentro de los superprotegidos. También el artículo 49 de la norma constitucional obliga a los poderes públicos a realizar una política de integración de los niños con discapacidad, prestándoles la atención especializada que requieran amparándoles para disfrutar de sus derechos fundamentales incluidos el derecho a la educación. La LISMI (ley 13/1982, de 7 abril, desarrollo estos preceptos constitucionales relativos a la educación) en sus artículos 23 a 31, estableciendo los principios de normalización, sectorización de los servicios, integración y atención individualizada que han de presidir las actuaciones de las administraciones públicas en todos sus niveles. A partir de ahí se fue vertebrando todo un programa de integración escolar, que comenzó en el ya derogado Real Decreto 334/1985, de 6 marzo, que incluyó un conjunto de medidas tendentes a la transformación del sistema educativo con objeto de garantizar que los alumnos con necesidades educativas especiales puedan alcanzar, en el máximo grado posible, los objetivos educativos establecidos con carácter general y conseguir de esta

manera una mayor calidad de vida en los ámbitos personal, social y laboral; también añadía que los centros escolares ordinarios debían ser dotados de los medios necesarios para prevenir el fracaso escolar, evitando la segregación y facilitando la integración en la escuela del alumnado con deficiencias. Se establecía la obligación de dotar a los centros ordinarios de apoyos para atender la valoración y orientación educativa, el refuerzo pedagógico los tratamientos y la atención personalizada. Con posterioridad es en la LOGSE donde se recoge por primera vez el concepto de necesidades educativas especiales, concepto acuñado a partir del "Informe Warnock" de 1978, poniendo énfasis en las respuestas que es necesario darles a estos alumnos desde la escuela. La LO 9/1995, el Real decreto 696/1995, el Decreto 320/1996, la LOCE, y por último la LOE han continuado y confirmado estos principios y fines. Tenemos que significar que se han planteado en el presente año quejas relativas a este tema, que más adelante desarrollaremos, y que todas ellas tienen como elemento común las discrepancias de los padres de los alumnos y de la administración educativa a la hora de dotar a los centros del profesorado necesario para estos escolares, y la elección por parte de los progenitores del centro en donde se escolarizan

Otros temas que hay que destacar son las relativas al funcionamiento de los centros educativos, las ayudas y becas y la problemática de los profesores con la administración educativa.

En esta área se incluye también la *Enseñanza Universitaria*; el artículo 27 en su apartado 10 indica que "se reconoce la autonomía de las universidades en los términos que la ley establezca", garantizando con ésta, las libertades de cátedra, de estudio y de investigación; la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, indica en su exposición de motivos que el sistema universitario español experimento profundos cambios en los últimos años, mutaciones impulsadas por la aceptación por parte de las Universidades de los retos planteados por la generación y transmisión de los conocimientos científicos y tecnológicos. La citada ley fue modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades, que realizó cambios en la anterior, pero que mantuvo como principios que las universidades ocupan un papel central en el desarrollo cultural, económico y social de un país, para lo cual es necesario que estas desarrollen planes

específicos acordes con sus características propias, con la composición de su profesorado, su oferta de estudios y sus procesos de gestión y de innovación, sólo así si podrá conseguir una docencia de calidad y una investigación de excelencia. Se diseña la nueva arquitectura fomentando la movilidad de estudiantes y profesorado, se profundiza en la creación y transmisión del conocimiento, nuevas tecnologías de la información etc. Todo ello para lograr la integración competitivamente en el nuevo espacio universitario europeo. Para eso son necesarios nuevos profesionales con elevado nivel cultural, científico y técnico que sólo la enseñanza universitaria es capaz de proporcionar, siendo necesaria además una formación permanente a lo largo de la vida.

Los acuerdos en política de educación superior en Europa, y la firma del llamado Plan de Bolonia, impulsan a la Unión Europea a que se tenga que apostar por la armonización de los sistemas educativos superiores en el marco del espacio europeo asumiendo la organización de esta enseñanza en tres ciclos: grado, master y doctorado, facilitando la movilidad estudiantil europea, y la articulación de los programas en créditos europeos (ECTS), que, además de las horas de clase incluyen el trabajo personal de los estudiantes. Se intenta dar respuesta a la necesidad de asentar unos principios de un espacio común basado en la movilidad, el reconocimiento de titulaciones y la formación a lo largo de la vida. Se trata de ofrecer una formación de calidad que atienda los retos y desafíos del conocimiento y dé respuestas a las necesidades de la sociedad. La implantación de la declaración europea para crear una universidad homologable.

Las quejas que se presentaron en esta materia abarcan diversos aspectos pero predominan la denegación de reembolso de las tasas, y la validación de asignaturas o cursos.

1.4.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número de quejas correspondientes al área de educación en el año 2009 fue de 220 a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	220	
Admitidas	185	84 %
No Admitidas	24	11 %
Remitidas al Defensor del Pueblo y a otros Comisionados	11	5 %

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

Concluidas	82	44 %
En trámite	103	56 %

Hay que señalar que aunque el número de quejas del presente año en trámite parece muy elevado, en realidad es debido a un número de quejas presentadas por los profesores de las Escuelas Oficiales de Idiomas de nuestra comunidad que, realizaron independientemente, sus reclamaciones contra la Circular 5/2009 de la *Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa*.

A lo largo de este año también fueron objeto de trámite diversas quejas presentadas en años anteriores

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2006	1	0	1	1	0
2007	1	0	1	1	0
2008	31	6	37	35	2

1.4.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRAMITE

1.4.3.1 Educación no universitaria.

Las quejas presentadas en esta área las iniciaremos hablando en primer lugar de:

1.4.3.1.1 Instalaciones escolares.

Las quejas que en el presente ejercicio se han planteado respecto a las instalaciones escolares se concentran, en las deficiencias que presentan centros con una antigüedad de más de 20 años en patios, tejados, tuberías, sistema de calefacción, servicios, grietas etc., dando una imagen de abandono y de imposibilidad de realizar en ellos los fines educativos. De ellas un grupo, fueron iniciadas de oficio por parte de esta institución al tener conocimiento de diversas deficiencias, denunciadas por los medios de comunicación.

La problemática en realidad se encuentra en delimitar cual de las administraciones, es la obligada a la realización de las obras y de las mejoras. Las pugnas entre la Consellería y los ayuntamientos, tienen como consecuencia graves carencias en el mantenimiento, seguridad e higiene de los centros educativos. La cuestión esta reglamentada en la Disposición Adicional 15 de la Ley 2/2006, de 3 de mayo, que en su apartado 3 indica que la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios

destinados a centro públicos de educación infantil, primaria o de educación especial corresponde al municipio respectivo. Dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la administración educativa correspondiente.

En la Orden de 22 de julio de 1997, en su capítulo III punto 6 del Anexo, se indica respecto de la conservación y de la seguridad de las instalaciones, que la conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios y demás instalaciones escolares, corresponde a los ayuntamientos, siendo responsabilidad de la Consellería de Educación su mejora.

Pero lo costoso del mantenimiento de los centros unido a la antigüedad de los mismos, plantea una fina línea en donde ninguna de las administraciones quiere asumir responsabilidades; los ayuntamientos consideran que las obras de mantenimiento se realizan frecuentemente y que la solución pasaría por la creación de nuevos centros escolares que son competencia de la administración autonómica. Como conclusión puede decirse, que de las quejas y de los informes de las administraciones recibidos, nos encontramos con muchos centros pendientes de reparaciones, y que las realizadas se hacen tardíamente, por lo que es muy difícil mantener los centros en un estado aceptable.

Es necesaria, de manera inmediata, una apuesta por la modernización de las instalaciones en la enseñanza pública, y para ello son necesarias realizar las mejoras necesarias en los centros y en caso de que estas no sean suficientes, proceder a la construcción de nuevas instalaciones escolares.

Dentro de este apartado también hay que citar un grupo de quejas que fueron presentadas por padres de escolares del centro Luis Pimentel de Lugo, al considerar que las obras que se estaban acometiendo en el centro, iniciado el curso, ponían en peligro la integridad física de los alumnos. 300 niños entre 4 y 8 anos estaban asistiendo a clases, en un edificio cuyas obras afectaban a la estructura del centro. No fueran informados de las medidas de seguridad tomadas ante la situación descrita. La administración confirmó que las obras no menoscababan la seguridad del centro ni del recinto, que la estabilidad del

inmueble no estaba afectada, y que las condiciones de seguridad que se habían tomado eran las que exigía la normativa vigente.

En cuanto a las barreras arquitectónicas. la Ley 2/2006, de 3 de mayo, regula en su Título Preliminar como uno de los principios de la educación, la equidad, que garantice la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación y que actúe, como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad, disponiendo la no discriminación de las personas con discapacidad. También nuestra Carta Magna regula en su articulo 49 que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que les prestarán la atención especializada que requieran y los ampararan especialmente para el disfrute de los derechos que este título les otorga a todos los ciudadanos. También podemos citar la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, non discriminación y de accesibilidad universal de las personas con discapacidad. En la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en nuestra comunidad, se indica en su artículo 13, que los centros de enseñanza, son edificios públicos, y que la ampliación o reformas en los referidos edificios que requieran para su adaptación medios técnicos o económicos desproporcionados se realizarán en los mismos las modificaciones precisas para garantizar la condición como mínimo de practicable.

La regulación específica y amplia sobre la materia, parece ser la causa de la escasez de quejas sobre este tema, ya que solo tenemos que hablar de una presentada por una madre en la que indicaba que era necesario instalar una plataforma para evitar las escaleras en el IES Rosalía de Castro de Santiago, porque tanto su hija, como otros discapacitados no tenían posibilidad de acceder a las clases ni a la Secretaría por la falta de la citada plataforma. De la queja por parte de esta institución se realizó la correspondiente sugerencia que fue plenamente aceptada.

En cuanto a los servicios complementarios, transporte y comedor escolar, la ley 2/2006, de 3 de mayo, reconoce en su artículo 82 apartado 2 el derecho de los escolares a

la prestación gratuita por parte de las administraciones educativas del servicio gratuito de transporte escolar y en su caso, comedor e internado.

También son aplicables al presente caso el Decreto 203/1986, de12 de junio, que regula determinados aspectos del transporte escolar y en el que se garantiza el derecho de los alumnos que tienen sus domicilios a una distancia del centro escolar superior a 2 kilómetros al citado transporte. La Orden de 1 de marzo de 1991, de racionalización del transporte escolar, que tiene como premisa la disminución de los tiempos de permanencia de los alumnos en los autobuses. Y la circular 7/1996 de la Secretaria Xeral de la Consellería de 16 de septiembre de 1996. Otras normas a tener en cuenta son la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación del Transporte Terrestre; el Decreto 160/1988, de 9 de junio, que regula la prestación de servicios escolares, y la Orden de la Conselleria de Ordenación Territorial de 15 de diciembre de 1989 que desarrolla el decreto citado; el Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores.

Pese a la amplia normativa descrita, si continuamos con numerosas quejas presentadas ante esta institución, dentro de este apartado. En general son quejas presentadas por los padres de alumnos que tienen derecho al transporte escolar por tener su domicilio a más de 2000 metros, pero el problema que plantean es el de la distancia que los escolares recorren todos los días para llegar a la parada del bus. Solicitan que los buses recojan lo más cerca posible de sus domicilios a los niños, para lo cual es necesaria la modificación del itinerario del bus basándose en desigualdades con otros escolares de parroquias vecinas, por lo complicado que es transitar por las carreteras por las que tienen que caminar etc. Podemos nosotros resumir que el problema radica en la orografía de nuestra comunidad y la gran dispersión de las viviendas en el medio rural lo que afecta a los escolares pero también repercute y hace multiplicar las líneas de autobuses de transporte escolar necesario para llevarlos a los citados centros.

En todos los informe remitidos por la administración competente en la materia, se mantiene el criterio general del Decreto 203/1986, de 12 de junio corroborando el derecho al transporte de aquellos escolares que residan a más de 2000 metros del centro pero

también manteniendo que no se puede autorizar desviaciones en los itinerarios de menos de la distancia indicada en el decreto. Mantiene como criterio prioritario que es importante a la hora de racionalizar el transporte la disminución de los tiempos de permanencia de los alumnos en los autobuses, finalidad que sería inviable si se estableciese la recogida domiciliaria del alumnado. Que el transporte si bien es un derecho prestacional complementario a la educación, no puede prevalecer sin más sobre la potestad organizativa, que en materia de planificación escolar corresponde a la administración educativa. Señalar que es importante que prevalezca el interés general de todos los alumnos transportados, frente al interés particular de un alumno.

Uno de los problemas planteados ante esta institución se refería a la utilización del transporte escolar por escolares de ESO y de Bachillerato, que tenían su domicilio en una parroquia cercana a Ribeira. Este transporte de alumnos de los IES del ayuntamiento de Ribeira, se realiza mediante la llamada modalidad "C", es decir que los alumnos son transportados en línea regular de transporte de la zona y la Conselleria abona el precio del billete al transportista. Por ese sistema en el momento de la reclamación se transportaba a un total de 147 escolares. Los escolares que utilizaban el sistema citado eran alumnos de ESO. Pero durante el curso se solicitaron por los padres la ampliación del servicio hasta la parroquia de Artes, tanto para alumnos de ESO como de Bachillerato; la administración puesta en contacto con las empresas para solicitarles su valoración sobre la ampliación del itinerario, manifiestan su oposición a la citada ampliación, ya que manifestaban que les produciría mas perjuicios que beneficios. La administración educativa considera que los citados escolares tienen derecho al transporte escolar por estar sus domicilios a más de 2000 metros del centro, y que por lo tanto el servicio se realiza y se recoge a los escolares en la parada que está a menos de 1000 metros de su domicilio. Los alumnos de bachillerato no tienen derecho al servicio, pero para optimizar los medios que se tienen contratados en caso de quedar plazas libres, si puede ser utilizado el autobús por los citados alumnos.

El otro servicio complementario, es el relacionado con los comedores escolares. Aquí las quejas que esta Institución tramita, son debidas a la escasez de plazas en los comedores frente a la gran demanda de los mismos. Pese a lo dispuesto en el artículo 82

apartado 2 de la Ley 2/2006 de Educación; en el Decreto 10/2007, y en la Orden de 21 de febrero de 2007 modificada esta última por la Orden de 13 de junio de 2008, que regulan la admisión del alumnado en los comedores con menor número de plazas que solicitudes, sigue siendo un tema muy debatido y objeto de titulares en todos los medios de comunicación de la comunidad. Es habitual leer en los medios de comunicación *que los comedores de los colegios gallegos se quedan pequeños, y que hay largas listas de espera debido a la falta de plazas.* No distingue la escasez de plazas de comedores a que estén gestionados por la Xunta o por las ANPAS. El problema real se observó en el curso escolar 2009/2010 en el cual alrededor de 55 centros escolares no pudieron atender las demandas realizadas por los padres, muchos de los cuales denunciaban ante esta institución la imposibilidad de conciliar vida laboral y familiar. Otro motivo de queja era la disconformidad de las listas de admitidos publicadas por el Consejo Escolar.

También fueron presentadas reclamaciones por parte de las ANPAS que asumen la gestión de los comedores de forma voluntaria; las reclamaciones iban dirigidas contra la Consellería de educación solicitando que esta asumiera la gestión del comedor escolar. La administración indicaba en sus informes que los comedores escolares de gestión directa están más concentrados en las zonas rurales, en donde el desplazamiento al mediodía tiene mayor dificultad y no hay jornadas continuadas. Los comedores de las capitales y de los ayuntamientos limítrofes suelen estar gestionados por las ANPAS, ya que pocos escolares tendrían derecho al comedor escolar puesto que no les sería de aplicación la normativa ya indicada de la distancia de 2 kilómetros. Que las ANPAS para realizar su gestión cuentan con subvenciones y ayudas que se pueden solicitar, en el momento oportuno, de la Conselleria de Educación.

El problema en realidad se reduce a una falta de servicio a todos los escolares que lo solicitan y que ello es debido, a pesar de realizar, en la mayoría de los centros, dos turnos de comedor, a una falta de espacio cuya solución pasaría por realizar obras de envergadura o construcción de nuevos centros con capacidad suficiente para atender a los escolares en los comedores.

1.4.3.1.2 Escolarización y admisión de alumnos.

La Constitución Española, prescribe en su artículo 27 que todos tienen derecho a la educación y que la enseñanza básica será obligatoria y gratuita; este principio fue desarrollado por las sucesivas leyes educativas que en varios de los apartados ya hemos comentado, estando actualmente regulado en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo.

El artículo 84 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, prescribe que las administraciones educativas regularán la admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de tal forma que garanticen el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección de centro por padres o tutores, atendiéndose a una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo. El presente artículo ha sido desarrollado por el Decreto 30/2007, de 16 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 de Educación y en la Orden de 17 de marzo que regula el procedimiento para la admisión del alumnado en el segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria obligatoria y Bachillerato.

Pese a la normativa establecida los problemas que se plantean todos los años, tanto en educación infantil como en educación primaria ante la escolarización y la admisión de alumnos en los centros solicitados por los padres, es suficientemente conocida de todos, también es un tema que se cita en cada informe de esta institución; la dificultad de conseguir por parte de las familias una plaza en una escuela infantil para niños de 0-3 años es algo que preocupa a las familias que intentan conciliar vida familiar y laboral, por eso y para concienciar y sensibilizar a las administraciones públicas correspondientes es necesario volver a insistir en la necesidad de proceder a la creación de más plazas escolares para ese alumnado, y también en recordar que nos encontramos muy lejos de las recomendaciones europeas de una plaza por cada tres niños menores de 3 años. Todo ello teniendo como base que la Ley de Educación prescribe que las administraciones públicas promoverán un incremento progresivo de la oferta de plazas públicas en el primer ciclo, asimismo coordinarán las políticas de cooperación entre ellas y con otras entidades para

asegurar la oferta educativa en este ciclo, determinando las condiciones en las que podrán establecer convenios con las corporaciones locales, otras Administraciones o entidades privadas sin ánimo de lucro. Y que con el fin de atender las demandas de las familias en el segundo ciclo, las administraciones educativas garantizarán una oferta suficiente de plazas en los centro públicos y privados concertados, en el contexto de su programación educativa; podemos indicar que en estos momentos cumplir con el mandato de la Ley está resultando un problema de muy difícil solución.

En el caso de las escuelas infantiles para niños de 0-3 años las quejas se basan en la disconformidad con las normas de funcionamiento de los citados centros, los Reglamentos de Ordenación y Funcionamiento de las escuelas infantiles, dándose el caso de que con motivo de la denuncia presentada por parte de un padre, al considerar que esa normativa provocaba desigualdades, por parte del Ayuntamiento respectivo se acordó la modificación del Reglamento.

En el caso de escolarización, tanto en 2º ciclo de Educación Infantil, niños de 3 años, como en Primaria, 6 años, los problemas que los padres plantean son los de adjudicación de centros escolares a sus hijos, que no son los preferentes en su solicitud, lo que vuelve a incidir en los problemas de conciliación de la vida familiar y laboral. De conformidad con el Decreto y la Orden antes citados, los padres o tutores legales en el mes de marzo solicitan plaza para escolarizar a sus hijos, mediante un documento de preinscripción que, obligatoriamente es único, pero que se pueden solicitar hasta 6 centros.. De la oferta de plazas y de la demanda depende la adjudicación de las mismas. En el caso de que un escolar no sea admitido en el centro solicitado en primer lugar, su instancia automáticamente es remitida a las comisiones de escolarización, pasando a optar a otra plaza en otro de los centros que se mencionaron en la instancia: Las comisiones escolarizan a los escolares en uno de los citados centros, o en todo caso en el centro en donde haya plazas vacantes. Y las quejas surgen al considerar los padres o tutores que el centro que se les ha finalmente concedido no cumple con las expectativas que tenían. La administración no deja a ningún niño sin escolarizar, tal y como le exige la ley, pero las expectativas de los padres no se cumplen por tratarse de centros más lejos de sus domicilios o de sus trabajos, por falta de servicio de comedor en el centro concedido, por inexistencia de ruta

del transporte escolar, por concesión de centro privado concertado cuando las preferencias eran de centro público (o viceversa), y por un sinfín de reclamaciones que todos los años son recibidas en esta sede.

Como todos los años no podía faltar la queja presentada por la no escolarización de dos hermanos gemelos en el mismo centro; la madre alegaba el cumplimiento para estos casos del aumento de la ratio por las razones reguladas en la ley de educación y en el Decreto 30/2007 La queja se archivo al quedar los gemelos escolarizados en el mismo centro.

Pero como ya se ha indicado en el presente informe, la aplicación estricta del Decreto 30/1997, y de la Orden de 17 de marzo de 1997 que regulan la admisión del alumnado en centros docentes, consigue mantener el número de quejas a la baja, pues con la aplicación de la citada normativa se garantiza el derecho a la educación, el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección del centro por parte de los progenitores o tutores dentro de la oferta de centros públicos o concertados y siguiendo criterios de total transparencia e información por parte de la administración educativa.

Pero ante las diferencias que existen sobre la oferta y la demanda a la hora de escolarizar a los niños en los centros, las administraciones deberían realizar con más premura la revisión de las áreas de influencia que regula la Orden de 17 de marzo de 2007 en su artículo 4. Es necesario determinar realmente la capacidad y la población a escolarizar en su contorno.

Aunque este tema puede ser citado tanto en esta área como en la referida a Política Lingüística, desde la entrada en vigor del Decreto 124/2007, de 28 junio, por el que se regulan el uso y la promoción del gallego en la enseñanza educativa, todos los años hay una serie de quejas por las consecuencias perjudiciales de las previsiones del citado decreto tanto en la Educación Infantil como en la enseñanza obligatoria. Las quejas se concluyen informando a los reclamantes del contenido del citado Decreto y la normativa vigente respecto a la cooficialidad de las lenguas en nuestra Comunidad.

1.4.3.1.3 Violencia escolar.

No ha habido en el presente año presentación de quejas referidas al bulliyng pero si se han presentado denuncias sobre problemas de iniciación de expedientes disciplinarios a escolares. En todos ellos se aplicó la normativa vigente; la Ley 2/2006 orgánica de educación y el Decreto 732/1995, de 5 de mayo, que regula los derechos y deberes de los escolares.

En una de las quejas presentadas ante esta institución, se planteaba quien era la persona competente para imponer las sanciones correspondientes como consecuencia del expediente incoado al escolar y de la propuesta del instructor de dicho expediente.

Se mantiene por esta institución que el ejercicio de los derechos que tienen reconocidos por las leyes los alumnos, implican al mismo tiempo el reconocimiento y respecto de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa. Todos los alumnos tienen derecho a que se respete su integridad física y moral y su dignidad personal y en el caso de no cumplirse por parte de algún alumno los citados derechos, entonces el órgano competente del centro adoptará las medidas que procedan conforme a lo dispuesto en la normativa vigente. Y respecto al órgano encargado de imponer la sanción examinados los artículos 127 y 132 de la Ley 2/2006, en los que se regula las competencias del Consejo Escolar y de los Directores de los centros, y el Decreto 732/1995, consultada así mismo la circular 6/2005 de la Dirección Xeral de Centros y de Ordenación Educativa, se observa que en esta se dictan instrucciones sobre el órgano competente para imponer las correspondientes correcciones al alumnado por conductas contrarias a las normas de convivencia, indicando que el Director del centro es el órgano competente para resolver los conflictos e imponer todas las medias disciplinarias correspondientes. Considerando por lo tanto derogado el artículo 5 del Real Decreto 732/1995, de 5 de mayo.

En relación con la Educación Especial ya se hizo mención al principio de este informe de la normativa vigente en estos momentos y que amplia la normativa regulada en la Ley de Educación. Los problemas que han pasado este año por esta institución unos

tuvieron que ser archivados al iniciarse ante la jurisdicción ordinaria los correspondientes pleitos y otros también fueron archivados por cumplirse lo dispuesto en los artículos 71 y 72 de la Ley 2/2006 general de educación, y en el Decreto 320/1996.

1.4.3.1.4 Enseñanzas Especiales.

Dentro de este apartado tenemos que aludir a las enseñanzas de idiomas, música y danza, arte dramático, artes plásticas y diseño, Enseñanzas de adultos, todas ellas reguladas en la Ley 2/2006, de 3 de mayo de la educación dedicándoles sus apartados específicos en los capítulos VI, VII, VIII y IX del Título I referido a las enseñanzas y su ordenación. Podemos decir que aunque las quejas presentadas por los profesores de las Escuelas Oficiales de Idiomas han sido elevadas, realmente pueden ser consideradas como una sola queja, ya que todas ellas tienen el mismo contenido.

En ellas se denuncia la Circular 5/2009 de la Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, no fue consensuada con las direcciones de las escuelas oficiales de idiomas porque tampoco fue negociada en la Mesa Sectorial de Educación. También discrepan con el fondo de la Circular y sobre todo con lo establecido en el punto 14. Indican que esta circular está en desacuerdo con la circular 10/2004. Añaden que con esta circular se están suprimiendo puestos de trabajo entre los profesores yque también se reducen los grupos de los alumnos en las franjas horarias más solicitadas. Las quejas están pendientes de remisión de un informe complementario por parte de la administración educativa.

1.4.3.1.5 Otras cuestiones relacionadas con la educación en niveles no universitarios.

En este apartado podemos incluir aquellas quejas que aun pudiendo formar parte de las incluidas en otros apartados, sin embargo se han tratado independientemente.

Sobre la regulación de los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega CELGA, así como la reclamación por los exámenes

para la obtención del citado certificado, se recibieron nuevamente quejas, comunicándose a los reclamantes que la Orden de 16 de julio de 2007 tiene como uno de sus referentes las competencias recogidas en los distintos niveles definidos en el Marco común Europeo de Referencia para las lenguas propuesto por el Consejo de Europa y que en estos momentos es la normativa vigente por la que se regulan los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega

También constan en esta institución reclamaciones realizadas por los administrados sobre las solicitudes para obtener certificados de estudios; obtención de certificados por cursos realizados por INTERNET.

Podemos relatar sobre el problema de homologación de títulos obtenidos en otros países miembros de la Unión Europea, la queja presentada ante esta institución en el año 2008, en la que se nos indicaba que en España la profesión de Educador infantil está regulada a través de Real Decreto 1396/1995, Real Decreto 1665/1991 y Real Decreto 1754/1998, al que se incorporaron las directivas 95/43/CE y 9738/CE que modificaron los anexos del Real Decreto 1396/1995. Se solicitara del Servicio de Inspección en las áreas de Familia y Mujer, dependiente en aquel momento de Vicepresidencia, la homologación a efectos profesionales de los estudios de Asesora Psicológica en educación, y que la remitieron al Ministerio de Educación y Ciencia. La citada remisión estaba mal informada, puesto que según se desprende de la normativa la competencia para resolver esta materia es de la Comunidad Gallega. También acudió a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, a la de Familia, y a la de Trabajo, y en todas la contestación fue la misma, que no tenían competencia. Ante estos hechos acudió a esta institución solicitando que se le indicase quien era el competente para concederle la homologación de sus estudios para poder trabajar en España. Reiterado el informe en múltiples ocasiones este fue remitido por la Consellería de Educación y en el mismo se indica que por Real Decreto 1837/2008 se incorpora al ordenamiento jurídico español la directiva 2005/36/CE de 7 de noviembre de 2005 y la directiva 2006/100/CE de 20 de noviembre de 2006, relativas al reconocimiento de calificaciones profesionales obtenidas en otras estados miembros de la UE, para el ejercicio de las correspondientes profesiones y actividades en España. Esta relación de autoridades competentes viene determinada por razón de la materia sobre la

cual verse la profesión de que se trate, con independencia de cual sea la autoridad que tenga la competencia para la homologación de títulos. En el indicado Real Decreto para el reconocimiento de la calificación profesional que corresponda para otro personal de atención en el Primer ciclo de Educación Infantil, la autoridad competente le corresponde a la Administración educativa (Ministerio de Educación o órgano correspondiente de la comunidad autónoma). Indicando el informe de la Consellería *que en el seno de la Comunidad autónoma gallega no existe ninguna norma que traslade al derecho gallego las directivas comunitarias, de manera que no existe en la actualidad una distribución por consellerias de las autoridades competentes para tal reconocimiento*. . Pero no obstante dado el carácter supletorio del derecho estatal, el criterio para distribuir las competencia debe de ser el mismo por razón de la materia que alcanza a cada Consellería. En la actualidad la competencia sobre las cuestiones relacionadas con las escuelas infantiles corresponde a la *Conselleria de Traballo e Benestar* de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 335/2009, por lo que la interesada deberá dirigirse a esa consellería en solicitud de reconocimiento de su profesión y así poder ejercerla en nuestra comunidad.

Podemos citar que con la entrada en vigor de la Orden de 20 de agosto de 2009 por la que se convocaban bolsas para la adquisición de libros de texto, materiales curriculares y material didáctico, destinado al alumnado matriculado en centros sostenidos con fondos públicos, en 1,2.5.y 6 de Educación Primaria y de Educación Especial, han sido escasas las quejas ingresadas en esta sede, y las que se presentaron tenían como objeto denunciar el retraso en el pago y un posible error en la grabación de los datos por parte del centro escolar.

Y como colofón a la temática del sistema educativo no universitario, no podemos dejar sin citar las Bases para el nuevo “decreto del pluriligüísmo”, que fue presentado con fecha 30 de diciembre por la Conselleria de Educación. En el citado borrador se recogen las bases para la elaboración de un nuevo Decreto que derogue el Decreto 124/2007. En estos momentos el borrador está siendo objeto de informes por parte de instituciones, de asociaciones de diversos ámbitos y de los representantes de los partidos políticos.

1.4.3.2 Enseñanza universitaria

Respecto de la educación universitaria ya hemos hecho referencia a la misma al tratar de la educación en general. Y dentro de este apartado de funcionamiento de las universidades no han sido muchas las quejas recibidas; su reclamación tiene como contenido los problemas por la denegación de becas, por no estar conformes con las calificaciones obtenidas, y también problemas con las convalidaciones.

Sin embargo, respecto al proceso que pretende transformar la universidad española no se presentaron quejas. Este proceso, firmado en 1999 por 29 países, entre ellos España, tiene como fin construir un espacio europeo de educación superior en el que las titulaciones sean comparables y se fomente así la movilidad de estudiantes y trabajadores. Significa esta Declaración de Bolonia una revolución del sistema universitario; todos los países firmantes del mismo necesitaron cambiar, con plazo del año 2010, sus titulaciones. Ahora no hay distinción entre licenciaturas y diplomaturas, se implantaron los grados, con duración de 4 años. Al terminar el alumno podrá acceder al segundo ciclo integrado por los títulos de master y doctor o integrarse al mercado laboral. Otra novedad es que se va a valorar el trabajo personal del alumno. Cada grado tendrá 240 créditos y cada uno de ellos equivaldrá a diez horas de teoría y veinticinco horas de práctica. Esta nueva modalidad de crédito, conlleva un cambio de métodos por parte del profesor y del universitario; desaparecen las clases magistrales y hay más tutorías.

El proceso ha dado lugar a posturas encontradas en toda la Unión Europea; por un lado, unos ven la oportunidad de modernizar la enseñanza y mejorar la formación, otros proclaman que los estudiantes no podrán adquirir los conocimientos necesarios en 4 años.

1.4.4 QUEJAS INADMITIDAS.

24 han sido las quejas inadmitidas en esta área de educación no universitaria. En las resoluciones de no admisión a trámite se informó a los reclamantes de las razones que fueron determinantes para tal decisión. La mayoría de las inadmisiones fueron debidas a

una falta de actuación administrativa previa, puesto que los denunciantes no acudieron ante la administración correspondiente, sino que presentaron directamente a esta institución su reclamación. En otros casos se trataba de una relación jurídico privada, en la cual y de conformidad con la Ley del Valedor do Pobo no tiene competencia..

1.4.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Son 11 las quejas remitidas al defensor del pueblo español y a otros defensores. Dentro de este apartado tenemos que significar que fueron presentadas ante esta institución quejas que por su contenido tienen que ser remitidas al defensor del pueblo español por afectar a actuaciones realizadas por la administración General del Estado. Pero también tenemos de ese grupo de 11 quejas, cinco de ellas fueron remitidas al Procurador del Común de Castilla-León por que las denuncias que se realizaron ante esta institución, se referían a hechos cuya competencia era la Consejería de Educación de la citada comunidad castellano-leonesa.

1.4.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE EDUCACIÓN.

1.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 12 de enero de 2009, para que se estudie la conveniencia de realizar las obras necesarias para que el centro I.E.S. *Rosalía de Castro* de Santiago de Compostela, pueda ofrecer a los escolares un servicio de accesibilidad, y libre de barreras arquitectónicas, para su desenvolvimiento tanto físico como intelectual y poder conseguir así los fines y objetivos regulados en las leyes correspondientes. (Q/161/08).

Como ustedes tienen conocimiento, con fecha 30 de enero de 2008, se recibió el escrito de queja que quedó registrado en esta institución con el número Q/161/08, en el mismo la interesada, F. R. P. nos indicaba que *había presentando escritos en el instituto, al delegado de Educación de la Xunta e además al Ayuntamiento de Santiago solicitando la instalación de una plataforma para salvar las escaleras, sin que obtuviese respuesta. Los alumnos del IES Rosalía de Castro de Santiago de Compostela, entre los que se encuentra su hija, debido a una operación, y otros usuarios discapacitados no tienen otra forma de acceder a las clases y a la Secretaría, que subiendo unas largas escaleras, en las que sería fácil instalar un ascensor o una plataforma salvaescaleras.*

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración de los artículos 14 y 27 de la Constitución al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, fue remitido con el contenido siguiente:

Que una vez visto el informe de la Unidad Técnica de esta Delegación provincial sobre el particular, comunica que la Consellería trató en varias ocasiones de instalar un elevador en dicho centro pero no fue posible, dado que el edificio está catalogado y es necesaria una licencia especial que la Dirección Xeral de Patrimonio no considera. Por lo

que se refiere a la instalación solicitada de una plataforma elevadora, se estaría en la misma situación, ya que se tienen que perforar paredes que también están protegidas.

A la vista de este informe, se dirigió oficio al Director Xeral de Patrimonio Cultural, de la Consellería de Cultura e Deporte, para que remitiese información sobre el problema planteado, siendo remitido por la administración el citado informe en el que se indica lo siguiente:

Según la información recabada de la Dirección Xeral , no se tiene constancia de la solicitud de informe o autorización por la Consellería de Educación en relación con la instalación de un elevador en dicho instituto, ni de su emisión por la dirección xeral.

El Instituto de Educación Secundaria Rosalía de Castro, se sitúa en un edificio ubicado en el conjunto histórico de la ciudad de Santiago de Compostela, bien de interés cultural que forma parte del inventario Xeral del Patrimonio Cultural de Galicia, al amparo de lo establecido en la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia.

Dicho conjunto histórico está sujeto al Plan Especial de Protección y Rehabilitación de la Ciudad Histórica de Santiago de Compostela, aprobado en fecha 24 de marzo de 1997, lo que implica que el Ayuntamiento de Santiago es el competente, por regla general, para autorizar las obras que lo desarrollen.

En el catálogo do dicho plan especial aparece recogido en la correspondiente ficha el inmueble en el que se ubica el citado instituto y se le asigna la clasificación de monumental, con nivel de protección 1. El nivel de protección asignado determina la admisibilidad de las obras propuestas y sus alternativas y complementos.

Según dicha ficha del catálogo, las obras que se pretenden llevar a cabo en el requieren la redacción de un plan director de restauración (artículos 76 y siguientes del Plan especial), que, de acuerdo con el artículo 8 de dicho plan deberá contar con la autorización de esta dirección xeral.

Dado traslado del citado informe a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, remitiéndose por la citada administración el siguiente informe:

Según la información recabada de la Consellería de Educación no hay constancia del escrito de actuación en el IES Rosalía de Castro.

Que en muchos casos como es el del Rosalía de Castro, las condiciones arquitectónicas impiden la realización de actuaciones puntuales.

Que las actuaciones deberán llevarse a cabo con ocasión de ampliaciones o reforma (art. 13 de la accesibilidad), y dicha circunstancia no se da en el citado IES. Cuando surjan las condiciones, ampliación o reforma, en su día se procederá al estudio de las soluciones adecuadas.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria y de la Consellería de Cultura e Deporte, en el que indica que no tienen constancia de la solicitud de informe o autorización por la Consellería de Educación, y también que el citado inmueble tiene asignado la clasificación de monumental con nivel de protección 1, lo que determina la admisibilidad de las obras propuestas y sus alternativas o complementos, esta institución considera que por parte de la administración educativa no se está dando cumplimiento a lo establecido en primer lugar en el artículo 27 de la Constitución Española, de que *"todos tienen derecho a la educación"*; del artículo 14 que reconoce la igualdad ante la ley; de los artículos 9.2 y 10 y también del 49 de la citada Norma fundamental que encomienda a los poderes públicos la realización de una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos psíquicos y sensoriales. De la ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. De la ley 2/2006, de 3 de mayo, de Educación en el sentido de que el sistema educativo español, se inspira en los principios de calidad en la educación para todo el alumnado independientemente de sus condiciones y circunstancias; y la equidad que garantiza la

igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación; el artículo 110 que regula que los centros educativos existentes que no reúnan las condiciones de accesibilidad exigidas por la legislación vigente en la materia deberán adecuarse en los plazos y con arreglo a los criterios establecidos en la Ley 5/2003, de 2 de diciembre. Y tampoco se cumplen los fines de la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras en la comunidad Autónoma gallega; en el artículo 13 de la citada ley se regula la consideración de edificios públicos entre los cuales se encuentran los centros de enseñanza. Indicándose en el apartado 3 del citado artículo, que las ampliaciones o reformas en los referidos edificios que requieran para su adaptación medios técnicos o económicos desproporcionados, se realizarán las modificaciones precisas para garantizar la condición como mínimo de practicable.

La Comunidad Autónoma tiene atribuida, de conformidad con el artículo 4 apartado 2 del Estatuto de Autonomía de Galicia, la promoción de las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en los que se integran sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificultan su plenitud.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que la administración educativa está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores respuestas en servicios educativos, para que los mismos se realicen con la máxima calidad y en las mejores condiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente **SUGERENCIA**:

Estudiar la conveniencia de realizar a corto plazo las obras necesarias, solicitando de las administraciones correspondientes los permisos necesarios si fuesen precisos, para que el centro IES Rosalía de Castro en Santiago de Compostela, pueda ofrecer a los escolares unos servicios de accesibilidad, y libre de barreras arquitectónicas, para su desarrollo tanto físico como intelectual y poder así conseguir los fines y los objetivos regulados en la Constitución Española, en el Estatuto de Autonomía de Galicia, en la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión

de barreras arquitectónicas, en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y, en la Ley 2/2006 de Educación.

La sugerencia fue **ACEPTADA** por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria:.

2.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 15 de enero, para que se estudie la conveniencia de proceder a mantener las clases de las materias optativas ya iniciadas desde el inicio del curso escolar en los centros, para así evitarles los prejuicios surgidos con la medida extemporánea acordada.(Q/2341/08).

Como usted tiene conocimiento con fecha de 24 de noviembre de 2008, se recibió el escrito de queja de S. G. C. en representación de un grupo de alumnas del IES Isaac Díaz Pardo de Sada, y que quieren protestar por que la Consellería de Educación, eliminó la optativa de inglés en 4º de la ESO y en 1º de Bachillerato. Están indignadas por que se sienten discriminadas por tener como primera lengua francés y al ser menos de 5 no pueden dar inglés.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 27 de la Constitución al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Se solicitó el preceptivo informe a esa Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, siendo este remitido y en el mismo esencialmente se indica:

"El Decreto 133/2007, de 5 de julio, por lo que se regulan las enseñanzas de la educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma de Galicia, establece que en los dos primeros cursos de esta etapa el alumnado cursara una segunda lengua extranjera, esta es una materia común. De igual modo el artículo 9 del mencionado decreto determina que los centros incluirán en la oferta de materias optativas la segunda lengua extranjera que podrá ser cursada en tercer y en cuarto curso, añadiendo que las enseñanzas de

materias optativas que oferten los centros solo podrán ser impartidas si existe un número mínimo de alumnos y alumnas matriculados, en función de los criterios que fije la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

La Orden de 6 de septiembre de 2007 por la que se desarrolla la implantación de la educación secundaria obligatoria en la Comunidad Autónoma Gallega, establece que en los cursos tercero y cuarto, en los que la segunda lengua extranjera es una materia optativa de oferta obligada, los grupos de aprendizaje que se formen para impartir cualquiera de los idiomas ofertados no podrán tener un número inferir a 10 alumnos.

Los centros que, por su situación geográfica, cuenten con un pequeño número de alumnos podrán impartir estas materias, con la autorización previa de la delegación provincial, con un número menor de alumnado, que en cualquier caso, no podrá ser inferior a cinco alumnos por grupo.

Respecto a la optatividad en la etapa de Bachillerato el Decreto 126/2008, de 19 de junio, por el que se establece la ordenación y el currículo de bachillerato en la Comunidad Autónoma de Galicia establece que los centros ofrecerán obligatoriamente la segunda lengua extranjera que podrá ser cursada en los dos cursos.

La orden de 25 de junio de 2008 por la que se establece la relación de materias optativas del bachillerato, su currículo y se regula su oferta, en su artículo 5 determina que las materias optativas deberán contar con un número mínimo de 10 alumnos. Con la finalidad de atender la diversidad en ámbitos rurales, pequeños núcleos de población o otras circunstancias que así lo aconsejen, podrán impartirse con 5 alumnos siempre con carácter extraordinario. En este caso precisará de autorización expresa de la delegación provincial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria."

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por las recurrentes en queja en el que solicitaban amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración no se está realizando una mala

actuación, sino que se está dando cumplimiento a la legislación vigente en estos momentos, el Decreto 133/2007 la Orden de 6 de septiembre de 2007 respecto de la ESO, y el Decreto 126/2008 y la Orden de 25 de junio de 2008 respecto de los estudios de Bachillerato. Sin que por parte de esta institución se tenga conocimiento de que la normativa indicada fuese recurrida en vía jurisdiccional.

No obstante esta institución no puede estar de acuerdo con la administración educativa en lo referente a las fechas en las que le fueron comunicadas a los escolares la supresión de las clases de las asignaturas optativas, momento totalmente extemporáneo, más de dos meses desde el inicio de las clases tanto en la ESO como en el Bachillerato.

El incumplimiento de los Decretos y de las Ordenes antes citadas, no es justificación para que en estos momentos con los cursos tan avanzados, se piense que ya finalizado el primer trimestre, los alumnos tengan que escoger otras optativas que en la mayoría de los casos no cumplen sus expectativas de estudios; y, aún que no existen en estos momentos, más quejas presentadas ante esta institución, se tiene conocimiento por los medios de comunicación que se hicieron eco de este problema, que si existen más casos como el de la presente denuncia, en diversos centros educativos de la provincia de A Coruña.

A la vista de lo indicado, debe ser la administración educativa de conformidad a lo dispuesto en la Ley orgánica 2/2006 de la Educación, la que tiene que darle una solución a estos escolares (por no ser ellos los responsables de la tardanza en la comprobación, del cumplimiento de la normativa legislativa vigente), que pasaría por continuar, exclusivamente en el presente curso, con las clases iniciadas en septiembre a pesar de no cumplirse la normativa, ya que no produciría ninguna alteración en los centros, o bien cualquier otra medida, o posibilidad que la administración considere mas apropiada y que favorezca a los escolares evitándoles los prejuicios surgidos con la medida extemporánea acordada.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes

esfuerzos que la administración educativa está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores respuestas en servicios educativos, para que los mismos se realicen con la máxima calidad y en las mejores condiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia, con la mayor brevedad posible, para evitar más perjuicios a los escolares en el presente curso afectados por la medida de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, de proceder a mantener las clases de las materias optativas ya iniciadas desde el inicio del curso escolar en los centros o cualquier otra medida o posibilidad que la administración considere más apropiada y que favorezca a los escolares evitándoles los perjuicios surgidos con la medida extemporánea acordada, y poder conseguir los fines y los objetivos regulados en la Ley 2/2006 de Educación y en los Decretos 133/2007, respecto de la ESO y 126/2008 respecto del bachillerato y de las órdenes que los desarrollen.

La sugerencia **NO FUE ACEPTADA** por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria:.

3.- Sugerencia dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra) en fecha 30 de junio de 2009, para que proceda a dar las órdenes oportunas, para que en el período vacacional que se inicia, se proceda a cumplir con la obligación recogida tanto en la Ley de Educación 2/2006 como en la Orden de 22 de julio de 1997, y se realicen las tareas que le son encomendadas en la citada normativa vigente.(Q/116/09).

Como tiene conocimiento con fecha 28 de enero de 2009, se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/116/09, en el que un ciudadano indicaba *que presentaba esta denuncia por el estado de abandono del centro escolar Fontes en Baiona. Que su hija estudia en el centro, y la Anpa hizo unas fotografías de los baños que fueron puestas en conocimiento de los medios de comunicación. Las tuberías hacen unos ruidos que hacen que los tabiques se muevan, espejos rotos, con el*

consiguiente peligro de que los niños se corten; las duchas son utilizadas como almacén, falsos techos que se caen poniendo en peligro a quien esté debajo: que faltan puertas en los retretes, por lo que no hay intimidad para los niños, y el cuadro eléctrico ardió en alguna ocasión. Que acudieron al Ayuntamiento y a la Xunta y nadie se hace cargo y responsabiliza a otro.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del o artículo 27 de la Constitución Española, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitados los preceptivos informes a la Consellería de Educación y al Ayuntamiento de Baiona, fueron ambos remitidos por los correspondientes organismos, y en los mismos esencialmente se indica:

Por el Ayuntamiento de Baiona, *se remite certificación de la Secretaria del Ayuntamiento en la que se procede a la aprobación de la moción relativa a la solicitud a la Consellería de Educación en relación con el Colegio de Fontes, y en el que se indica que el CEIP de Fontes es un colegio de mas de 25 años de antigüedad, que desarrolla una importante labor educativa e el Ayuntamiento de Baiona. Que debido al tiempo transcurrido desde su inauguración el centro requiere una adaptación a las necesidades actuales para conseguir una enseñanza de calidad y consistentes en obras de accesibilidad para niños con dificultades, reforma de las instalaciones sanitarias en estado lamentable y no adaptadas a las edades de los niños, subsanación de humedades múltiples, aislamiento térmico, y de otras deficiencias que precisarían de una reforma integral que solo compete llevar a cabo desde la Consellería. Por lo que el pleno solicitaba un proyecto educativo y constructivo para el CEIP, Y una reunión entre la Consellería y los representantes del ayuntamiento y el Anpa del centro escolar.*

Por la Consellería de Educación se hace constar que *las fotografías publicadas en la prensa sobre los servicios higiénicos de niños de la primera planta, están totalmente descontextualizadas. En esos servicios se deterioraron los codos de salida de los mingitorios de los alumnos. Al realizar la reparación los operarios rompieron los azulejos*

que los rodean y no los repusieron, lo que da una imagen de abandono, pero la falta de tales es meramente estética y no afecta al funcionamiento de los servicios del centro.

El ruido en uno de los servicios higiénicos era debido a que al tirar de la cisterna se producía una especie de golpe de ariete, debido a la falta de ventilación de los desagües, y que ya fue reparado por los servicios municipales. Y que en ningún momento producía el ruido movimiento de tabiques.

El CEIP es un edificio principal y un anexo. Y en este último alberga en la planta baja el gimnasio y en la primera planta, las cuatro antiguas aulas de educación infantil, actualmente sin uso docente, y que se dedicaron una de ellas a comedor escolar y la otra a sala de recreo en los días en que las inclemencias del tempo no permiten salir al patio, y también a la espera para la recorrida por el transporte escolar, estando las dos desocupadas.

En el aula que se dedica a sala de recreo existía un espejo que se utilizaba para ejercicios de psicomotricidad, y que accidentalmente rompió, no siendo repuesto por no ser ya necesario. No hay en estos momentos ningún espejo roto en el centro. En esta aula se observa un deficiente estado de conservación de las cintas y recogedores de persianas.

Donde faltan planchas del falso techo, es en el hall de entrada del edificio anexo, y es una cuestión de estética y no de seguridad.

Todos los retretes tienen puertas. Pero algunas puertas necesitan ser nuevamente pintadas, y cambiar bisagras y pomos por estar muy oxidados.

Según informa el centro nunca ardió ningún cuadro eléctrico.

Por lo tanto se considera que el estado general de conservación del CEIP es excelente, y las deficiencias son puntuales y derivadas del uso cotidiano de un edificio que tiene más de 25 años de antigüedad.

Que las tareas de conservación y mantenimiento son competencia del Ayuntamiento de Baiona, y que no se llevan a cabo con la diligencia y pulcritud exigible para el mejor funcionamiento y buena imagen del centro.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, y el informe del Ayuntamiento de Baiona, esta institución considera que por parte de la administración local, Ayuntamiento de Baiona, no se está dando cumplimiento a lo establecido en la disposición adicional 15 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, que en el apartado 3 expresamente indica que la conservación, el mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de educación infantil, de educación primaria o de educación especial, corresponderán al municipio respectivo. Y tampoco no se cumple lo dispuesto en el capítulo III punto 6 del anexo de la orden de 22 de julio de 1997 en el que se indica respecto de la conservación y seguridad de las instalaciones, que la conservación, mantenimiento y vigilancias de los edificios y demás instalaciones escolares, les correspondes a los ayuntamientos, siendo responsabilidad de la Consellería de Educación su mejora.

Por parte del Ayuntamiento de Baiona deben ponerse los medios y realizar las tareas necesarias, con la debida diligencia, para procurar que el centro escolar esté en perfectas condiciones de utilización por parte de los escolares, evitando las denuncias que como en el presente caso fueron realizadas, y por lo tanto debe procurar que para el inicio del próximo curso escolar, los servicios higiénicos de los niños tengan todos los azulejos; se proceda a pintar las puertas de los baños de los alumnos que lo necesiten, y proceder al cambio de las bisagras y los pomos de las mismas por estar oxidados.

También debe proceder al arreglo del falso techo en el hall de entrada del edificio anexo, que es utilizado por los escolares, como lugar de recreo, y como espacio para esperar el transporte escolar; se procure también el cambio de las cintas y recogedores de persianas en estas aulas.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque que conocedora de los grandes esfuerzos que la administración local está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores servicios educativos, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole al Ayuntamiento de Baiona la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia y dar las órdenes oportunas, para que en el período vacacional que se inicia, se proceda a cumplir con la obligación recogida tanto en la ley de Educación 2/2006 como en la Orden de 22 de julio de 1997, y se realicen las tareas que le son encomendadas en la citada normativa vigente, con la mayor diligencia posible evitando las denuncias, como la llevada a cabo en el presente caso, relativa a la situación de abandono del CEIP de Fontes.

La sugerencia **FUE ACEPTADA** por el Ayuntamiento de Baiona (Pontevedra).

4.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 4 de marzo, para que se estudie la conveniencia de proceder a mantener las clases en las materias optativas ya iniciadas desde el principio del curso escolar en los centros para así evitarles los prejuicios surgidos con la medida extemporánea acordada.(Q/121/09).

Con fecha 3 de febrero de 2009, se recibió el escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/121/09, en el que el interesado, nos indicaba *que tiene una hija, L. P. L. que estudia en el IES Monte das Moas de A Coruña, donde cursa 1º de Bachillerato. En el citado centro se matriculó en la materia de francés como optativa, ya que la estudió en la ESO, además quiere hacer Turismo o Idiomas, por lo que se le hace necesario su estudio. Al comenzar el curso se le asignó una profesora de francés y en el aula solo había dos alumnas, y la profesora le comentó que podrían suprimir la clase por falta de alumnos; y así sucedió, le sacaron la clase de francés y le ofertaron otras dos materias que no le aportan nada para su formación de cara a la carrera que*

quiere realizar. Que hizo las reclamaciones correspondientes y siempre tuvo respuesta negativa, basada en la Orden de 24 de junio de 2008.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 27 de la Constitución Española, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, siendo remitido este por la citada administración, y en el mismo esencialmente se indica:

Que el Decreto 126/2008, de 19 de junio, establece, que el alumnado cursará una materia optativa tanto en el primer como en el segundo curso de bachillerato y que los centros docentes ofrecerán materias optativas en conformidad con lo que establezca la Consellería de Educación. En la oferta de las materias optativas, los centros ofrecerán obligatoriamente una segunda lengua extranjera que podrá ser cursada en los dos cursos.

La Orden de 24 de junio de 2008, en su artículo 4 establece que las materias optativas deberán contar con un número mínimo de 10 estudiantes. Y en los ámbitos rurales podrán impartirse con un número inferior sin que pueda ser inferior a 5 alumnos.

La Orden de 25 de junio de 2008, establece en el artículo 5, que las materias optativas deberán contar con un número mínimo de 10 alumnos. Y en los ámbitos rurales no podrán ser inferior a 5.

Respecto de las posibles soluciones la administración indica la posibilidad de que la alumna realice los estudios en las enseñanzas de idiomas de régimen especial en las Escuelas de Idiomas.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por

parte de la administración no se realizó una mala actuación, sino que se dio cumplimiento a la legislación vigente en estos momentos, e indicada por la Consellería en su informe. Sin que por parte de esta institución se tenga conocimiento de que la normativa indicada fuese recurrida en vía jurisdiccional.

No obstante esta institución no puede estar de acuerdo con la administración educativa en lo referente a las fechas en las que les fueron comunicadas a los escolares la supresión de las clases de las asignaturas optativas, momento totalmente extemporáneo, por no cumplir los requisitos exigidos en las Ordenes de 24 e 25 de junio de 2008.

El incumplimiento de los Decretos y de las Ordenes antes citadas, no es justificación para que en esos momentos con los cursos iniciados y las clases en las materias optativas también iniciadas, los alumnos tengan que escoger otras optativas, que en la mayoría de los casos, no cumplen las expectativas de sus estudios; y teniendo en cuenta que ya constan en esta institución más quejas presentadas por el mismo tema referidas a estudiantes de la ESO, es por lo que a la vista de lo indicado, debe ser la administración educativa de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006 de la Educación, la que tiene que darle una solución a estos escolares, (por no ser ellos los responsables de la tardanza en la comprobación del cumplimiento de la normativa legislativa vigente), que pasaría por continuar, exclusivamente en el presente curso, con las clases iniciadas en septiembre a pesar de no cumplirse la normativa, o cualquier otra medida o posibilidad que la administración considere mas apropiada y que favorezca a los escolares evitándoles los perjuicios surgidos con la medida extemporánea acordada.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que la administración educativa está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores condiciones, de conformidad a lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley citada del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente **SUGERENCIA:**

Estudiar la conveniencia, con la mayor brevedad posible, para evitar más perjuicios a los escolares en el presente curso afectados por la medida de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, de proceder a mantener las clases de las materias optativas ya iniciadas desde el inicio del curso escolar en los centros o cualquier otra medida o posibilidad que la administración considere más apropiada y que favorezca a los escolares evitándoles los perjuicios surgidos con la medida extemporánea acordada, y poder conseguir los fines y los objetivos regulados en la Ley Orgánica 2/2006 de Educación y en el Decreto 126/2008 de Bachillerato y en las Órdenes que las desarrollen.

La sugerencia **NO FUE ACEPTADA** por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

5.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 30 de marzo de 2009, para que se proceda a estudiar la conveniencia de comunicar a la dirección del centro CEIP Vilaverde de Pontevedra, la posibilidad de modificar el acuerdo realizado respecto de los juegos a practicar por los escolares en el recreo. (Q/192/09).

Como usted tiene conocimiento con fecha de 2 de febrero de 2009, se recibió el escrito de queja de J. M. L. A., en el que nos indicaba *que es padre de dos niños que estudian en el CEIP Vilaverde de Pontevedra, donde cursan estudios de Primaria. Que en el curso pasado se llevaron a cabo obras de mejora en el centro, resultando cuatro zonas deportivas distintas donde los niños pueden realizar actividades, y deporte. Pero sus hijos y en conversaciones mantenidas con otros padres de alumnos del centro, tienen conocimiento que en el centro se les prohibió jugar al fútbol durante los recreos, y que no pueden practicar otro deporte que no sea la peonza y el trompo. Que el pasado mes de noviembre acudió al centro observando la situación descrita, y donde muchos niños estaban despistados y en actitud pasiva, no sabiendo como ocupar el tiempo, y otros jugaban al trompo. Que tuvo una reunión con el director del centro y que le manifestó que desde que no juegan los escolares al fútbol tienen menos conflictos y discusiones. Que el 27 de enero en reunión del Consejo Escolar, los responsables educativos del centro,*

descartaron unilateralmente modificar el acuerdo argumentando que el claustro de profesores votó en contra de que se practiquen deportes de balón en el recreo.

Una vez estudiada su queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 27, y 43 apartado 3 de la Constitución Española alo entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a esa Consellería de Educación, siendo remitido este, y en el mismo esencialmente se indica:

Que de conformidad a lo establecido en el artículo 120 de la Ley de Educación, los centros dispondrán de autonomía pedagógica de organización y gestión para elaborar, aprobar y ejecutar su proyecto educativo y las normas de organización y funcionamiento.

En el apartado 4 del citado artículo se indica que los centros podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar. En el artículo 47 del Decreto 374/1996, de 17 de octubre, se mantiene que es una competencia del claustro de profesores promover iniciativas en el ámbito de la investigación.

El Consejo Escolar podrá modificar y aprobar el Reglamento de régimen interior, aprobar e evaluar la programación anual, la programación de actividades extraescolares y complementarias y establecer las directrices para la participación del centro en actividades culturales, y deportivas.

Que de la invocación que hace el recurrente respecto de los artículos de la Declaración Universal de los Derechos del Niño, estos están plenamente garantizados por el sistema educativo; en el Decreto 130/2007, de 28 de junio, se establece entre otros los objetivos, contenidos y criterios de evaluación entre otros del área de educación física.

Finaliza el mismo indicando que a la vista de las anteriores consideraciones entienden que la decisión sobre la organización de las actividades de descanso durante los

recreos esta basado en el principio de autonomía pedagógica y organizativa que regula el artículo 120 de la Ley 2/2006.

Y que en la base de ese principio, los centros pueden decidir la aplicación de medidas que tiendan a la mejora del funcionamiento del centro de conformidad con el Decreto 374/1996, de 17 de octubre.

Entendemos, no obstante, que siendo el Consejo Escolar del centro el órgano con atribuciones para establecer las directrices del proyecto educativo, es el canal más adecuado para proponer la modificación de cualquier medida organizativa, respectando las reglas de la mayoría democrática.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración no se está dando cumplimiento a lo establecido: a) En la Constitución Española que prescribe en el artículo 43 apartado 3 que los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. También facilitarán la adecuada utilización del ocio. b) En el Estatuto de Autonomía de Galicia, se regula en su artículo 27 y dentro de las competencias la promoción deportiva y la adecuada utilización del ocio. c) Y en la ley 2/2006, de 3 de mayo de Educación se considera el deporte como un elemento fundamental del sistema educativo y que su práctica es importante para el mantenimiento de la salud, siendo un factor corrector de los desequilibrios sociales que contribuyen al desarrollo de la igualdad entre los ciudadanos, y su práctica en equipo favorece y fomenta la solidaridad.

Considera esta institución, que la hora do recreo, para el alumno, es un mundo placentero muy esperado, ya que en ese corto espacio de tiempo se libera de las normas del colegio, y disfrutar del derecho de salir para jugar, sin olvidar que cada edad tiene sus juegos preferidos.

La no utilización del recreo para realizar alguna actividad convierte al escolar en un futuro individuo sedentario al no realizar apenas actividad física, pudiendo desencadenar en un problema de obesidad, problema que en estos momentos preocupa a toda la sociedad.

Por lo tanto es necesario, que por parte de la dirección del centro, se verifiquen las denuncias de los padres, y realizada esa comprobación "in situ" deberá procederse a valorar si la introducción de los nuevos juegos en el recreo, (como son los juegos populares, de la peonza o trompo, la billarda, la llave, etc.) en substitución de los clásicos del balón, realmente están inculcando en los escolares saber utilizar su tiempo libre, si los nuevos juegos están creando hábitos lúdicos, *si fomentan la actividad física,* en realidad si se está enseñando al escolar el máximo de actividades para poder disfrutar de ellas en el tiempo de recreo. Y comprobado, que, los nuevos juegos, no crean ambiente recreativo en los alumnos, se deberá buscar las causas ya que puede ser que esas actividades estén fracasando con el consiguiente fallo de las iniciativas experimentales y por lo tanto del proyecto educativo. A través del profesorado del área de Educación Física, puede estudiarse que tal vez no es necesario suprimir los juegos con la pelota, como el baloncesto, voleibol, y el más popular de todos ellos el fútbol, si el centro enseña a los alumnos que al fútbol se juega para divertirse, no para ganar, consiguiendo así educar a los escolares en valores positivos como divertirse, evadirse, superarse a sí mismos y no intentando pisotear al compañero.

También los padres a través de las correspondientes Anpas y del Consejo Escolar, y como parte de la Comunidad Educativa, deben hacer llegar estas valoraciones a la dirección del centro, para proceder por parte de todos, a conseguir los resultados más convenientes para los escolares, y sus derechos.

Polo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que la administración educativa está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores respuestas en servicios educativos, para que los mismos se realicen con la máxima calidad y en las mejores condiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1

de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de comunicar a la dirección del centro CEIP Vilaverde de Pontevedra, la posibilidad de modificar el acuerdo realizado respecto de los juegos a practicar por los escolares en el recreo, tanto imprescindibles como necesarios para su desarrollo tanto físico como intelectual y poder conseguir los fines y los objetivos regulados en la Ley 2/2006 de Educación, y en la Constitución Española.

La sugerencia **NO FUE ACEPTADA** por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

6.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación, con el fin de estudiar la conveniencia de realizar las gestiones necesarias para que el centro CEIP de Calo en el Ayuntamiento de Teo (A Coruña), pueda ofrecer a los escolares los servicios necesarios para evitar las situaciones denunciadas, sobre inseguridad de los escolares mientras esperan el transporte una vez concluida la jornada escolar del centro. (Q/218/09).

Como usted tiene conocimiento con fecha 10 de febrero de 2009, se inició de oficio la presente queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/218/09, la apertura de la misma fue debida al conocimiento que tuvo esta institución a través de los medios de comunicación de las denuncias de los padres de Calo que manifestaban la falta de vigilancia mientras no llega el bus escolar, en el colegio de Infantil y Primaria la Iglesia de Calo en Teo. Que al parecer los escolares tenían que esperar una media hora por el autobús que les llevaba de vuelta a casa después del final de la jornada escolar. Los padres se mostraban muy preocupados por la media hora que los niños tienen que esperar por el bus, ya que estos doblan servicio. Según indica la información tanto los padres como los docentes del centro, intentaron solventar el problema con la administración educativa sin

recibir ninguna solución. Indicaba una madre que había encontrado a su hijo fuera del centro, caminando hacia la casa y que solo tiene 7 años.

Una vez estudiada su queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 27 de la Constitución al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, Secretaria Xeral, a la que me dirijo fue remitido con el contenido que por esa institución se tiene conocimiento y en el que se indicaba:

"Que los servicios centrales de la Consellería de Educación tuvieron conocimiento del asunto por idéntica vía que la institución del Valedor do Pobo.

Que los servicios de la delegación provincial tenían conocimiento de las peculiaridades que concurrían en el transporte escolar de este centro, y que el inspector de servicios complementarios tiene previsto efectuar una visita a centro para estudiar posibles alternativas al sistema actualmente establecido para prestar el servicio del transporte.

Las informaciones recogidas indican que el servicio de transporte escolar en este centro gira en torno a que de las 6 rutas que lo sirven, todas ellas son doblajes, esto es, cada dos itinerarios son cubiertos por un solo autocar, lo que exige que un grupo de alumnos espere la conclusión de un servicio, para ser elles transportados.

Que una alternativa pasaría por crear tres nuevos servicios o itinerarios con el coste que se indica en el informe de 650 euros por día y de 117.000 euros por curso escolar.

Que en los servicios centrales no se recibió, ninguna petición formal por parte del equipo directivo del centro referido a este asunto, ni tampoco por parte de los representantes de padres y de madres.

Que examinados en primer lugar la información publicada por los medios de comunicación, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración educativa, no se está dando cumplimiento a lo establecido en la ley 2/2006, de 3 de mayo de Educación, que en su artículo 82, indica que las administraciones educativas tendrán en cuenta el carácter particular de la escuela rural a fin de proporcionar los medios y sistemas organizativos necesarios para atender sus necesidades específicas y garantizar la igualdad de oportunidades; vulnerándose también su derecho a la educación si el servicio de transporte escolar no es eficaz. En el Decreto 203/1986 se regula en su artículo 5 que la Consellería revisará los itinerarios y rutas en base a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1 del citado decreto. Y en la Orden de 1 de marzo de 1991, se indica que los doblajes es la realización por parte de un autocar de dos itinerarios al mismo centro escolar; prescribiendo en su artículo 1 que la racionalización del transporte escolar deberá responder a alguno de los siguientes criterios, indicando en el primero de los casos la eliminación de doblajes.

La responsabilidad le viene atribuida a la Comunidad Autónoma de conformidad con el artículo 31 del Estatuto de Autonomía de Galicia en el que se establece la competencia plena para la reglamentación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades en el ámbito de sus competencias incluida la gestión de los servicios educativos complementarios. Teniendo también en cuenta la obligación que tiene la dirección del centro del deber de vigilancia en el cuidado y atención exacta de los escolares que están a su cargo, tanto en las horas lectivas como en el tiempo posterior en el que aún ejerce el colegio las labores de guarda. La inseguridad de los escolares quedó puesta de manifiesto en el momento en el que una madre denunciaba que había encontrado a su hijo fuera del recinto escolar, unas veces caminando hacia el domicilio familiar, o vagando por el monte con solo 7 años de edad.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que la administración educativa está realizando, para poder ofrecer a la población escolar mejores respuestas en servicios educativos, para que los mismos se

realicen con la máxima calidad y en las mejores condiciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente **SUGERENCIA**:

Estudiar la conveniencia de realizar las gestiones necesarias, con la mayor brevedad posible, para que el centro CEIP de Calo en el Ayuntamiento de Teo, pueda ofrecer a los escolares los servicios necesarios para evitar las situaciones denunciadas por los padres, madres y docentes del centro, sobre inseguridad de los escolares mientras esperan el transporte escolar que les devuelva a sus hogares una vez concluida la jornada escolar en el centro, y poder así cumplir los fines y los objetivos regulados en la Ley 2/2006 de Educación.

Respuesta de La Consellería de Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

1.5 AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

1.5.1 INTRODUCCIÓN

En el pasado año 2008 se contabilizaron 288 quejas de las cuales 206 fueron remitidas al Defensor del Pueblo. Afectaban a la supresión de la tarifa nocturna en contratos formalizados de suministro de energía, por aplicación de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 871/2007, de 29 de junio. Por contrapartida, en este año 2009, el número total de quejas es inferior -se cifra en 138-, pero de ellas solo 6 se remitieron al Defensor del Pueblo. Por esta razón la actividad realizada por esta Institución, siendo el número de quejas registradas inferior, ha sido superior en la fase de tramitación.

Efectuada esta consideración general y por razones metodológicas, vamos a desglosar, en este informe el marco jurídico de aplicación, y lo situaremos al principio de cada sector para poder valorar su incidencia general en la presentación de las correspondientes quejas.

1.5.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

La actividad desarrollada promovió y condicionó el origen o la resolución de las 138 quejas presentadas en el año 2009 con el siguiente desglose:

Iniciadas	138	
Admitidas	72	52 %
No Admitidas	60	43 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	6	5 %

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

Concluidas	60	83 %
En trámite	12	17 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2009, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2007	2	0	2	2	0
2008	27	0	27	27	0

1.5.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Un estudio sistemático de las 72 quejas tramitadas nos aconseja su distribución dentro de los sectores que integran la denominación de esta área.

1.5.3.1 Industria

La normativa vigente ha sufrido importantes modificaciones en este ejercicio. Y de forma intensa en dos sectores: el eléctrico y el de comunicaciones electrónicas.

En lo concerniente al suministro de energía eléctrica, el marco jurídico creado por la Ley 17/2007, de 4 de julio, y por el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, se ha visto incrementado con los Reales Decretos 1578/2008, de 26 de diciembre; 485/2009, de 3 de abril; y 1011/2009, de 19 de junio. A ellos hay que sumar la resolución de 26 de junio de 2009 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el coste de producción de la energía eléctrica y las tarifas del último recurso aplicables en el segundo semestre de 2009.

También hay importantes modificaciones en el sector de las comunicaciones electrónicas, de forma especial en las telefónicas. Se han aprobado normas estatales 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 –posteriormente convertido en la Ley 7/2009, de 13 de julio- y el Real Decreto 899/2009, de 29 de mayo que aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Bajo la cobertura de este marco jurídico debemos dar respuesta a las reclamaciones presentadas en distintos sectores.

1.5.3.1.1 Suministro de energía eléctrica.

La prestación de este servicio ha evolucionado de forma significativa. En principio se catalogó como un servicio público condicionado por una fuerte intervención administrativa. A partir de las Leyes 54/97, de 27 de noviembre, y 17/2007, de 4 de julio, se ha configurado como un servicio esencial y, en la actualidad, y por adaptación de la directiva comunitaria 2003/54/CEE, hay que definirlo con una nota más: es un servicio de prestación universal.

De manera simultánea se ha acentuado el proceso de liberalización del suministro eléctrico. En esta proyección hay que citar el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el cual el suministro de energía eléctrica puede prestarse bien con tarifa de último recurso bien de forma totalmente libre, a través de empresas comercializadoras que, dentro de los clientes o usuarios acogidos a la tarifa del último recurso, deben aplicar el denominado “bono social” configurado por una tarifa especial para rentas más bajas y para los hogares con menos posibilidades económicas.

Esta profunda evolución del sector se refleja en la variedad de reclamaciones atendidas, con causas diversas, lo que nos obliga a fijar unos criterios de clasificación:

a). Instalación del tendido eléctrico, enganche y mantenimiento.

Los ocho expedientes incluidos en este apartado tienen en común que las reclamaciones se concentran en las empresas distribuidoras a las cuales solicitan 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, así como la disconformidad con los presupuestos de enganche, los daños ocasionados en tareas de limpieza y mantenimiento de las líneas y la extinción de alguna servidumbre de paso aéreo existente en la finca de su propiedad.

Dentro de este apartado, y como consecuencia de la insolvencia de la empresa constructora, destaca por su singularidad la situación de aquellos compradores que no pueden ocupar ni utilizar su vivienda porque el promotor no ha abonado al instalador eléctrico autorizado el precio convenido (Q/403/09) o a la empresa distribuidora el importe de los derechos de acometida o la extensión y reforzamiento de la red eléctrica para atender el subministro de energía de una urbanización (Q/1087/09). En ambos casos ha resultado decisiva la mediación del Departamento Territorial de la Consellería de Economía e Industria al propiciar la legalización de los boletines de instalación o la formalización de un convenio de resarcimiento, con una vigencia mínima de 10 años, en los términos previstos en el artículo 9.3 del Real Decreto 222/2008.

b). Continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica.

En la segunda quincena de enero de 2009 las condiciones meteorológicas originaron un temporal de viento y agua que afectó a muchas localidades del litoral y del norte de Galicia. Como consecuencia de ello se suspendió el suministro de energía por periodos superiores a 12 horas y los daños ocasionados se hicieron patentes, especialmente en tres expedientes (Q/143/09, Q/151/09 y Q172/09). Para su resarcimiento esta institución aconsejó a los perjudicados la presentación de las oportunas reclamaciones al amparo del Decreto de la Xunta de Galicia 13/2009, de 29 de enero, por el que se aprobó el procedimiento para la reparación de los daños ocasionados por el temporal sufrido a partir del 23 de enero.

Mención especial también merecen aquellos expedientes en los que los usuarios se quejan por las variaciones en la onda de tensión que ocasionan daños en sus

electrodomésticos o impiden su uso regular a ciertas horas del día. Un ejemplo significativo lo encontramos en el expediente Q/327/09 cuyas caídas de tensión motivaron a la Administración Autonómica el requerimiento a la empresa distribuidora del cumplimento del artículo 105.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en el que se establece que la reparación debe producirse en el plazo máximo de 6 meses.

c) Cambio de tarifa eléctrica y facturación mensual.

La disposición adicional séptima del Real Decreto 157/2008, 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 una frontal oposición contabilizándose, solo en el ámbito territorial de la provincia de Pontevedra, unas 6000 reclamaciones, situación que se reproduce a nivel estatal y de lo cual es prueba suficiente las numerosas 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.

Por su especial frecuencia anotamos que la mayoría de estas reclamaciones se presentaron ante el incremento de las tarifas correspondientes a los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009, así como en los meses sucesivos hasta mayo. A partir de esta fecha, se cierran los primeros informes respecto a los criterios aplicados por las diferentes empresas distribuidoras 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 disconformidad denunciada contra la liquidación mensual del consumo eléctrico que se refleja en las ocho quejas tramitadas ante esta institución. Una de ellas, la Q/776/09, remitida por el Ayuntamiento de Ponteareas, recoge las 300 reclamaciones presentadas por sus vecinos en la unidad creada, dentro de la Administración municipal, para concentrar y dirigir su estudio y verificación al Departamento Territorial de la Consellería de Economía e Industria de Pontevedra.

Como señalábamos anteriormente, a partir de mayo observamos un descenso en el número de reclamaciones por dos medidas adoptadas. Por una parte, el Estado, con fecha 26 de mayo de 2009, publica en el BOE la resolución de 14 de mayo de 2009, por la que establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales. Por su parte, la Dirección General de Industria de la Consellería de Economía e Industria promueve la inspección y verificación de las tarifas mensuales a través de la instrucción nº 3 de 10 de febrero, en la que se establece el modo de proceder de los Departamentos Territoriales de la Consellería ante las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio contra el referido sistema de facturación mensual.

Ante la situación generada algunos clientes manifestaron su propósito de devolver o de no pagar el recibo notificado. Respecto a este comportamiento, la institución estimó oportuno recordar lo dispuesto en el artículo 50.3 de la Ley 54/1997, que permite la suspensión del suministro a aquellos consumidores privados acogidos a la tarifa del último recurso cuando hayan transcurrido dos meses desde que fueran requeridos, de forma fehaciente, al pago y no se hubiera hecho efectivo. Un ejemplo de lo manifestado se recoge en el expediente Q/1347/09.

1.5.3.1.2 Comunicaciones telefónicas y electrónicas.

La implantación y extensión estatal de los servicios telefónicos y electrónicos son la razón básica de que muchas de las reclamaciones presentadas ante esta Institución no se admitiesen a trámite y se trasladasen al Defensor del Estado. Ello se justifica en muchas de las sesenta que figuran estadísticamente como no admitidas.

En todos estos casos se ha recordado la competencia atribuida al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Central por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, y que se instrumenta, de conformidad con el artículo 27, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información – División de atención al usuario.

En los restantes ocho expedientes tramitados, esta Institución ha intentado conciliar el interés ciudadano con el defendido por la empresa, reenviando sus peticiones al Servicio Provincial de Consumo como órgano de mediación en los asuntos relativos a portabilidad, facturas erróneas o excesivas y deficiencias en la atención al usuario.

1.5.3.2 Consumo

La entrada en vigor del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, -al que se une la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios-, han contribuido a la creación de un marco jurídico homogéneo en la tramitación de las múltiples reclamaciones formuladas por el consumidor. Sin embargo, aún existen materias pendientes de clarificación. Un ejemplo resulta ilustrativo. Los daños ocasionados al usuario, por un defecto en la calidad de la energía suministrada, puede solicitarse su reparación 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 como producto defectuoso que 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 derogada e integrada en el actual texto refundido de la Ley General para Defensa de los consumidores.

Destacan las 71 quejas recibidas en relación con los problemas que tuvieron lugar en el concierto de Bruce Springsteen del 2 de agosto en Santiago de Compostela. Se produjeron incidentes de seguridad y diferentes perjuicios para los asistentes. Debido a la desorganización, a la que todos aluden, en no pocos casos no se pidió la entrada. Este fue el objeto principal de las quejas de los numerosísimos afectados que reclamaron. El *Instituto Galego de Consumo* (*Consellería de Economía e Industria*) indicó que ya existe propuesta de sanción en el expediente incoado contra la empresa distribuidora, y que ya se notificó la iniciación del otro expediente sancionador, el dirigido contra la empresa organizadora o promotora, en el que eventualmente se sancionaría a esta con multa que podría concretarse en casi 2 millones y medio de euros. Al margen del trámite que se de a estos expedientes, queda abierta la posibilidad de arreglo amistoso para una posible satisfacción de las reclamaciones relativas a los daños y prejuicios (devolución del dinero de la entrada y otros). Resulta previsible que la promotora analice la conveniencia de aceptar la negociación para dicho arreglo, lo que podría tenerse en cuenta a los efectos de la calificación de la infracción y de la cuantificación de la sanción. En el caso de que la citada actuación de la administración no tenga el deseado efecto, entonces los afectados podrían promover las actuaciones de resarcimiento en el ámbito jurisdiccional que consideren. En resumen, la actuación de la administración en este concreto ámbito parece adecuada, al dirigirse con diligencia a la eventual sanción de las infracciones que pudieran haberse cometido y al resarcimiento de los daños y prejuicios por la vía de la proposición permanente del sistema arbitral, este último apoyado en la consideración de la actitud de los posibles infractores como uno de los elementos de juicio en la ponderación de la infracción y la sanción. Lo anterior puede desembocar en el resarcimiento rápido de los daños y prejuicios ocasionados y también en la sanción a los responsables por las eventuales infracciones.

En cuanto a la seguridad de las personas, el Ayuntamiento de Santiago responde de una forma no concluyente. La concurrencia de competencias o funciones en este terreno a que alude el Ayuntamiento no impide identificar con claridad la responsabilidad

municipal en este orden. En el requerimiento de información complementaria o aclaración dirigido al Ayuntamiento se identificaban sus competencias o funciones. No se aclara lo actuado por el Ayuntamiento, por ejemplo, en el tocante a la organización y despliegue del efectivo de protección civil o las medidas exigidas por el incremento del aforo, circunstancias de primer orden a la hora de evaluar la garantía de la seguridad de las personas en el evento. Por el contrario, en los dos informes remitidos el Ayuntamiento se limitó a expresar que "las competencias municipales en relación al desarrollo del concierto son el tráfico y el transporte en relación al acceso al recinto del Monte do Gozo y el acompañamiento del artista desde el aeropuerto de Lavacolla hasta el recinto del concierto y al término del mismo desde el recinto hasta el aeropuerto de Lavacolla", lo que resulta llamativo, a la vista del expuesto anteriormente y por lo tanto de la puesta de relieve del más amplio abanico de competencias y funciones municipales, en especial en materia de seguridad de las personas o protección civil. El informe de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza incide en lo anterior cuando señala que en materia de protección civil la competencia corresponde a los Ayuntamientos (Ley 5/1997, de Administración Local de Galicia, artículo 80; y Ley 5/2007, de Emergencias de Galicia, artículo 27). Lo mismo señala respeto de la autorización del incremento del aforo y las obras correspondientes, objeto que también resulta de competencia municipal, como el propio Ayuntamiento reconoce en su informe, aunque sin aclarar las medidas que en el ámbito de la seguridad fueron aplicadas por tal circunstancia. Por su parte, la Consellería de Cultura y Turismo informa de que es titular del recinto, pero no organizadora; por eso, en principio no parece que pueda derivarse responsabilidad de esa condición, ni tampoco es materialmente responsable de competencia alguna en materia de seguridad, que es lo que analizamos.

En relación con la seguridad de espectáculos públicos, en concreto sobre el control de acceso a los mismos, el Xunta de Galicia aprobó recientemente el Decreto 8/2010, de 21 de enero, por lo que se regula la actividad de control de acceso a espectáculos públicos y actividades recreativas (DOG nº 24, de 5 de febrero), por el que se regulan las funciones y requisitos del personal que desempeñe estas funciones.

Ahora concentramos nuestra atención en los 18 expedientes tramitados sobre la prestación de servicios o la entrega de productos demandados por el consumidor y de distinta naturaleza.

Destacan en este sentido las reclamaciones contra la negativa de algún taller de reparación de coches de informar sobre el origen de las piezas de repuesto instaladas en el vehículo o de un concesionario por no asumir los defectos detectados en la venta de un vehículo de ocasión.

También debemos destacar las quejas formuladas contra la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos por la tardanza en la entrega de correspondencia en el ámbito rural, justificada por falta de numeración de las calles o por la inexistencia de casilleros domiciliados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de abril.

Después de estas referencias puntuales, anotamos que la mayoría de las reclamaciones tienen su origen o fundamento en el atraso o dilación denunciados en la tramitación de expedientes, gestionados por los servicios provinciales de consumo, o porla tardanza en el despacho de los laudos por las juntas arbitrales.

Como testimonio de lo expuesto, individualizamos los expedientes de queja 579 y 474/09.

El primero se inició por la *desatención y tardanza en la tramitación y resolución de una reclamación* en relación con la revisión de una factura por consumo de agua en el bimestre julio-agosto de 2005. Presentada la reclamación en la OMIC de Vigo el 30 de diciembre de 2005, el Ayuntamiento la remitió al servicio provincial de Instituto Galego de Consumo y tuvo entrada en ese organismo el 15 de septiembre de 2006. Su reclamación fue aceptada el 18 de junio de 2007, verificándose la existencia de un error en la distribución de los metros cúbicos consumidos en los distintos tramos del precio del agua imponiéndose a la empresa concesionaria la obligación de modificar las últimas facturas. Ante la tardanza existente en la tramitación, el reclamante formuló una segunda pretensión:

la apertura de un expediente disciplinario a la persona responsable de la Administración Autonómica por una *actuación a todas luces injustificada y arbitraria.* Esta pretensión no fue aceptada por la Dirección General de Calidad y Evaluación de Políticas Públicas en su comunicación de 5 de febrero de 2009, la cual fue ratificada, por otra posterior del 31 de agosto, ante la reiterada oposición del interesado.

El segundo expediente tiene su origen en una reclamación sometida al sistema arbitral de consumo. Iniciado el 4 de noviembre de 2007, ante el Instituto Galego de Consumo, no se dictó laudo por la Junta Arbitral hasta el 15 de enero de 2009.

1.5.3.3 Comercio

El marco jurídico de este sector viene definido, principalmente, por la Ley 10/1988, de 20 de julio, de ordenación del comercio interior de Galicia, (modificada por la Ley 7/2009, de 22 de diciembre), la Ley 1/1996, de 5 de marzo de regulación de las actividades feriales, la Ley 13/2006, de 27 de diciembre de horarios comerciales de Galicia y el Decreto 194/2001, de 26 de Julio de ordenación de la venta ambulante.

Dentro de este ámbito y admitida la dificultad de deslindar entre aquellas reclamaciones que afectan al consumo de aquellas otras que son propias del comercio, podemos incluir en este apartado nueve expedientes sobre materias muy diversas como son la extinción de autorización de máquinas recreativas en un local comercial, la carencia o insuficiencia de ayudas y subvenciones para la modernización de establecimientos comerciales, la negativa para la instalación de un letrero comercial o la sanción impuesta por un cartel publicitario ...

Efectuada esta observación, debemos destacar dentro de este apartado algunas quejas en función de su singularidad:

- En materia de venta ambulante, las contenidas en los expedientes 1987/09 y 2120/09 sobre el incumplimiento por parte de los Ayuntamientos de Boiro y Ribadeo de

- En materia de horarios comerciales, destaca la queja anotada en el expediente 1336/09 correspondiente al Ayuntamiento de Cee. En él se denuncia la falta de cumplimiento del horario comercial en el mercado dominical, al realizarse un uso abusivo del articulo 8 apartado e) de la Ley 13/2006, de 27 de diciembre. Este precepto permite, en los lugares en que se celebren ferias y mercados tradicionales los domingos, la apertura de los establecimientos comerciales situados en su contorno inmediato. Lo que no autoriza la norma es una apertura generalizada en el casco urbano o en parroquias próximas al exigir, por ello, la delimitación del área correspondiente con el informe favorable de la Cámara de Comercio Industria y Navegación de la zona, así como de las organizaciones empresariales y sindicales del sector comercial más representativas. Por el motivo expuesto se ha comunicado al Ayuntamiento de Cee la obligación legal de tramitar el expediente de delimitación del área comercial afectada por la celebración del mercado dominical.

1.5.3.4 Turismo

Su regulación jurídica ha sido actualizada por el Decreto de la Xunta de Galicia 108/2006, de 15 de junio, sobre ordenación turística del restaurantes y cafeterías y por la Ley autonómica 14/2008, de 30 de diciembre, de turismo de Galicia.

En este periodo destacamos la singularidad de cuatro expedientes.

Dos de ellos afectan al tráfico aéreo y su contenido motivó una sugerencia a los interesados respecto a la aplicación del reglamento comunitario 261/2004, de 11 de febrero, del Parlamento y del Consejo Europeos, y la competencia de la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento.

En otros dos se informa sobre los requisitos exigidos por el Departamento Territorial de la Consellería de Economía e Industria de Lugo en relación con la ampliación del camping *A Nosa Casa* del Ayuntamiento de Barreiro y sobre la opinión

emitida por el Departamento Territorial de la citada Consellería en Pontevedra sobre medidas preventivas en un ascensor destinado al uso público en un hotel de Cuntis.

1.5.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRAMITE.

La motivación de la inadmisión a trámite de las 60 quejas incluidas en esta área se encuentra, en la mayoría de los supuestos (34 quejas), en la inexistencia de una actuación administrativa previa y, por tanto, susceptible de supervisión.

Otras 14 se fundamentan en el hecho de que, realizado su estudio, no se apreció la existencia de una irregularidad en la actuación de la Administración. Por último, 22 de ellas no se admitieron a trámite, por formular la reclamación en materia sometida al mundo jurídico privado sin intervención de la Administración.

1.5.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

La lectura de los datos estadísticos expuestos con anterioridad, evidencian que solo 6 quejas del total han tenido que ser remitidas al Defensor del Pueblo.

Su motivación se encuentra en la extraterritorialidad de la reclamación o en la competencia del Estado por razón de la materia por referirse al funcionamiento de Correos, de la Renfe o la situación del aparcamiento del aeropuerto de Alvedro

1.5.6 OBSERVACIONES

Como consecuencia de las actuaciones practicadas en esta área se ha llegado al convencimiento de la necesidad de intensificar la política de modernización de la Administración Pública, ya en vías de ejecución, para mejorar la atención a la ciudadanía en un sector tan sensible como es el referente al consumidor y al usuario de los servicios públicos. Programas de actuación destinados a la formación y especialización del personal, así como la dotación y mejora de los recursos puestos al servicio de las correspondientes

unidades orgánicas deben contribuir al cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia exigibles en la actividad administrativa.

Por responder a esa finalidad apoyamos la propuesta formalizada por la Consellería de Economía e Industria de poner en funcionamiento -a partir del 16 de noviembre de 2009- una aplicación automática para la tramitación y control de las quejas del Valedor. Dicha aplicación tiene como objetivo construir un sistema de gestión de las quejas -tanto las remitidas a los Departamentos Territoriales como a los organismos centrales de la Consellería- para conseguir que se contesten dentro del plazo concedido. Para ello se nombraron un responsable en los servicios centrales y otro en cada uno de los Departamentos Territoriales, que ejercen sus funciones cuando el responsable de un Departamento Territorial registre el alta de una queja o introduzca algún dato relativo a otra en trámite. En estos casos aparecerá un aviso en el ordenador del responsable de los servicios centrales, que le permitirá tomar conocimiento de la incidencia, coordinar las actuaciones e impulsar la actividad del órgano responsable con la finalidad de ofrecer una respuesta, en plazo y forma, a la oficina del Valedor. Confiamos en la funcionalidad de este programa porque somos conscientes que los conflictos de intereses no resueltos en el ámbito administrativo propician su sometimiento al orden jurisdiccional, lo cual incide negativamente en las economías familiares e incrementan el gasto publico de forma no justificada.

1.6 ÁREA DE AGRICULTURA, MONTES Y PESCA

1.6.1 INTRODUCCIÓN

Durante el año 2009 recibimos 46 quejas relacionadas con las materias incluidas en este epígrafe.

Por razón de su contenido la mayoría de las quejas afectan a la problemática que presenta la actividad agrícola y ganadera, así como la forestal, competencia de la *Consellería de Medio Rural*.

Las restantes quejas tramitadas están relacionadas con actividades propias de la pesca marítima y el marisqueo, que entran en el ámbito de competencias de la *Consellería del Mar*.

Siguiendo este criterio de clasificación, vamos a distinguir en la exposición de las quejas las relativas a la agricultura y montes y a la actividad pesquera y acuícola, en atención a las competencias atribuidas a cada una de las citadas Consellerías.

1.6.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El estado de tramitación de las quejas recibidas es el siguiente:

Iniciadas	46	
Admitidas	41	89 %
No Admitidas	5	11 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %

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

Concluidas	32	78 %
En trámite	9	12 %

Además se tramitaron 17 quejas procedentes de años anteriores con el siguiente resultado:

Concluidas 17

En trámite: 0

1.6.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Agricultura y montes

Para una más comprensible exposición de las quejas vamos a distinguir los apartados siguientes:

a) Concentración parcelaria.

Legislación sectorial:

Ley 10/1985, de 14 de agosto, de concentración parcelaria para Galicia, y Ley 12/2001, de 10 de septiembre, de modificación de la Ley anterior.

Es de aplicación supletoria la Ley estatal de reforma y desarrollo agrario, aprobada por Decreto de 12 de enero de 1973, y disposiciones complementarias.

El examen de las quejas tramitadas verifica que las discrepancias derivadas de los procesos de concentración parcelaria tienen su origen en causas muy variadas:

- La falta de Decreto para su inicio a petición de la comunidad de propietarios interesados, que la Consellería justifica en la necesidad de priorizar el programa de actuaciones, solo alterado para aquellas concentraciones ligadas a polígonos de asociación, unidades de gestión forestal o proyectos concretos de desarrollo agrario; la excesiva duración del proceso de tramitación y conclusión de la concentración parcelaria; la incorrecta clasificación de algunas fincas de reemplazo y el deficiente estudio del impacto ambiental incorporado al proyecto de concentración. En un total de seis expedientes se alegan las causas reseñadas.

- La deficiente ejecución de algunos caminos de la red viaria, la omisión de otros necesarios y programados, las dificultades de acceso a algunas fincas por actos de ocupación de un sobrante de vía pública o por el estrechamiento posterior de la vía originaria. Estas circunstancias fueron el objeto primordial en cinco expedientes de queja tramitados.

De los informes facilitados por la Administración se evidencia la excesiva duración de los procesos de concentración de alguna de las zonas referidas, circunstancia que afecta al derecho constitucional a la propiedad privada reconocido en el artículo 33.1 de la Constitución Española; y también vulnera los principios de legalidad y eficacia en la actuación de la Administración Pública, consagrados en los artículos 9 y 103.1 del texto constitucional. Un ejemplo resulta ilustrativo. En el expediente 2012/09 se verifica que en la zona de concentración parcelaria de Covas-Esmelle-Marmancón-Mandiá, el Decreto de concentración se aprobó en el año 1983 y al día de la fecha el proceso no ha finalizado.

De suerte, que desde esta Institución tenemos que seguir insistiendo en el problema de la excesiva dilación de los procedimientos de concentración ya detectados en años anteriores, y expuestos con detalle en el informe anual de 1998.

b) Montes vecinales.

Cuatro expedientes se tramitaron en este ejercicio. Dos proceden del año anterior -y están finalizados- y dos se tramitaron en éste. Uno afectaba a la inclusión de una parcela privada en un monte vecinal clasificado, que el interesado reclama por titularse su propietario, y en otro se solicita el paso de un monte vecinal tipificado en régimen consorcial al de convenio

c) Aprovechamientos cinegéticos.

De un total de siete expedientes, cinco afectan a un presunto incumplimiento de la Ley de Caza por la redacción de planes de ordenación cinegética por técnico no competente; otro a la necesidad de crear un servicio de guardería privada de los TECORES, y otro a una insuficiente delimitación y señalización de la zona cinegética.

d) Otras cuestiones relacionadas con la actividad forestal.

Dentro de este apartado incluimos un total de dieciséis expedientes en los que las causas determinantes son varias:

- La mayoría se fundamentan en plantaciones forestales sin guardar las distancias de las fincas colindantes, en la falta de limpieza de los montes o en el cambio de destino de las explotaciones.

- En tres se denuncia la no concesión de ayudas para explotaciones agrarias, forestales o ganaderas.

- Y por último, en dos se manifiesta la oposición del interesado a expedientes sancionadores en materia ganadera y forestal.

Pesca y Acuicultura

Las competencias de la Comunidad Autónoma en materia de pesca en aguas interiores y de marisqueo y acuicultura (artículos 148.1.11º de la Constitución Española y 27.15 del Estatuto de Autonomía) están residenciadas en la *Consellería do Mar*. La legislación autonómica reguladora de la pesca marítima fue refundida en la ley 11/2008, de 3 de diciembre, la cual ha sido modificada en el año 2009 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 a través de 98 artículos modifica de forma extensa la precedente Ley 11/2008.

Dentro de este sector se tramitaron siete expedientes que afectan principalmente a las solicitudes de ayudas para el desarrollo pesquero o para casos de paros biológicos. Así mismo hay que citar la denegación de carné de mariscador al interesado por no reunir las condiciones establecidas en el Decreto 116/1987, de 14 de mayo, expediente de queja que tiene como singularidad haberlo remitido el Defensor del Pueblo de la Comunidad Europea. Por último, se hace constar por el reclamante, en otro expediente, el retraso en la validación del certificado de competencia de marinero.

1.6.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Cinco quejas no fueron admitidas a trámite. Las causas de la no admisión son varias: no actuación administrativa previa, relación jurídico privada, competencia judicial y otros casos en que, de la documentación aportada, no se apreciaron irregularidades en la actuación de la Administración que justificasen la apertura de queja.

1.6.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En este año no se remitió ninguna queja al Defensor del Pueblo .

1.7 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES

1.7.1 INTRODUCCIÓN

1.7.1.1 Estado actual de aplicación de la Ley de Dependencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (LD), conforma derechos subjetivos basados en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad. Se pretende garantizar, en los términos previstos en la Ley, la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia (artículo 1.1). Estos derechos permiten a sus titulares acceder a las prestaciones y servicios enumerados en el texto legal, en el que se reconoce que "*las personas en situación de dependencia tendrán derecho, con independencia del lugar del territorio del Estado español donde residan, a acceder, en condiciones de igualdad, a las prestaciones y servicios previstos en esta Ley, en los términos establecidos en la misma"* (art. 4.1). La universalidad, principio proclamado en el artículo 3.1 b), implica que todos los ciudadanos en situación de dependencia podrán acceder a los servicios y prestaciones descritos en la norma, sea cual sea su edad, su situación familiar, sus recursos económicos y la causa de su dependencia. Por tanto, *"la resolución* (de reconocimiento de la situación de dependencia) *determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según el grado y nivel de dependencia"* (art. 28.3 LD). Ello sin prejuicio de que legalmente se establezcan ciertos condicionantes para la efectividad de las prestaciones.

Ya en el Informe correspondiente a 2008 nos vimos obligados a destacar los abundantes problemas detectados en relación con la efectividad de los derechos reconocidos a través de la LD. Este año aumentaron considerablemente las quejas en materia de servicios sociales y la mayoría de las reclamaciones del área se refieren a diferentes aspectos de la aplicación de esta ley. En 2009 de nuevo constatamos que algunos de esos problemas permanecen, en especial los abundantes retrasos en los procedimientos de valoración y aprobación de servicios o prestaciones a través del programa individual de atención (PIA).

Sí se consiguió orientar en un sentido positivo uno de las más importantes problemas detectados desde hace tiempo, como era el rechazo de la administración al pago de los denominados *atrasos* de las prestaciones económicas que corresponderían a dependientes fallecidos cuando concurrieran determinadas circunstancias, especialmente el retraso de la administración en el conocimiento del expediente. Efectivamente, la *Consellería de Traballo e Benestar* (CTB) se comprometió a aprobar un decreto en el que se regulara esta posibilidad tanto para los nuevos supuestos como para los casos producidos antes de la aprobación del decreto.

Por el contrario, como adelantamos, continúan los graves problemas de retrasos de las solicitudes de aplicación de la LD. Observamos numerosos casos en los que la resolución final no se había aprobado después del transcurso de los plazos reglamentarios, incluso después de más año y medio y aún de 2 años desde la solicitud. Este año siguen apreciándose numerosos retrasos, y eso a pesar de que los plazos establecidos por la normativa gallega para resolver resultan extraordinariamente generosos para la administración y muy perjudiciales para la realidad de los dependientes y sus familias.

Observamos que los mayores retrasos se concentran en los casos de valoraciones como dependencias *severas* o *moderadas*, puesto que la CTB ha enviado instrucciones para que se de preferencia a los *grandes dependientes*, de tal manera que se ha avanzado en la atención de estos últimos, en detrimento de las expectativas de los demás. No obstante, la preferencia de los *grandes dependientes*, que es uno de los principios inspiradores de la Ley, debe ponerse en relación con lo previsto en el calendario de aplicación progresiva de la propia Ley, que prevé la efectividad de los derechos reconocidos a los dependientes *severos* desde el tercer año, que se inició el 1 de enero de 2009, por lo que ya se debería estar atendiendo a esta gran cantidad de dependientes. La CTB sigue enviando informes en los que pretende justificar la falta de efectividad de los derechos de los dependientes *severos* mencionando la preferencia de los *grandes dependientes*, a pesar de que ambas circunstancias, la preferencia de éstos y la efectividad actual de los derechos de los dependientes *severos*, no debieran ser excluyentes.

En el grave problema de los amplísimos plazos y de su incumplimiento casi generalizado, hasta convertirlos en el doble o incluso más en la realidad, la CTB se ha comprometido a una drástica reducción de los estos plazos procedimentales mediante la aprobación del decreto que ya tratamos, hasta situarlos en la mitad, es decir, en tres meses para la valoración y otros tres para resolver la aprobación del PIA. No obstante, el anuncio del decreto se produjo hace un tiempo considerable y al cierre del presente Informe aún no se ha aprobado, a pesar de su carácter urgente.

No obstante, la reducción de los plazos en el anunciado decreto no tendrá apenas incidencia en la práctica si la situación de hecho no se varía radicalmente; esa *reducción formal* no tendría ninguna utilidad para el ciudadano si seguimos siendo testigos de procedimientos desproporcionadamente largos, que siguen sobrepasando con mucho los plazos actuales. Si esta realidad no comienza a corregirse de nada servirá que se oficialice un nuevo plazo, salvo para ampliar los casos de eventual responsabilidad de la administración debido a los retrasos por los que resultan perjudicados los dependientes y sus familias.

Debemos destacar que los amplios plazos y las larguísimas demoras resultan completamente inadecuadas en un procedimiento que pretende atender las necesidades reales de personas generalmente con una edad muy avanzada y con una salud precaria, lo que resulta una realidad extraordinariamente cambiante. Al cabo de dos años la situación del dependiente generalmente ha cambiado de forma considerable, por lo que darle una respuesta tan tardía es algo de muy poca ayuda, puesto que posiblemente precise ya una nueva valoración, si es que no ha fallecido, como observamos en muchos casos.

Una deficiencia constatada en el funcionamiento del sistema es la clara preferencia tanto de la anterior como de la nueva administración por las prestaciones económicas, lo que resulta contrario a las previsiones de la LD. Esta preferencia por las prestaciones económicas sin duda tiene mucho que ver con otra realidad que es preciso cambiar, como es el claro déficit de servicios y de plazas asistenciales. Este déficit afecta especialmente a colectivos con necesidades específicas, como autistas, personas con síndrome de Down, parálisis cerebral, enfermos de alzahimmer, grandes dependientes, etc.

Además, muchos de estos colectivos no han visto mejorada su situación con la entrada en vigor de la LD, puesto que únicamente se les ha convalidado el insuficiente servicio que ya tenían, sin complementarlo con una intensidad superior del mismo o con nuevos servicios o prestaciones.

La directa relación entre la edad y la dependencia hace que la adecuada aplicación de la LD resulte fundamental para el colectivo mayores. Los problemas de la dependencia suelen coincidir en gran medida con los problemas específicos de la tercera edad, y en Galicia esta incidencia es aún mayor.

Como ya resaltamos el pasado año, todos somos conscientes de las limitaciones presupuestarias provocadas por la crisis y de que a pesar de ello las necesidades colectivas en este terreno no hacen más que crecer. Sin embargo, una política pública orientada a la protección integral de la vejez resulta una exigencia del Estado Social y Democrático de Derecho (articulo 1.1 CE) y del derecho proclamado en el artículo 50 de la Constitución, donde se prevé la promoción del bienestar de las personas de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

1.7.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Iniciadas	361	
Admitidas	353	97 %
No Admitidas	6	2 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	2	1 %

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

Concluidas	192	54 %
En trámite	161	46 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2009, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2007	3	0	3	3	0
2008	45	0	45	44	1

1.7.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.

1. Los abundantes casos de fallecimiento antes de la resolución de aprobación de la prestación o servicio y con retraso en el procedimiento.

Uno de los principales motivo de queja es el fallecimiento del dependiente antes de que la administración resuelva la última fase del procedimiento y después de haber vencido el plazo reglamentario para resolver, es decir, con un retraso provocado por la administración. La anterior *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* negaba la existencia de responsabilidad de la administración y la posibilidad de resolver sobre los denominados *atrasos* en favor de los cuidadores o los herederos, a los que correspondía la compensación que la administración demoró. Ese órgano señalaba que se trataría de aplicaciones retroactivas de la Ley y que, de acuerdo con la normativa aplicable, si no se ha aprobado el PIA no existe ningún derecho, a pesar de los amplios retrasos del procedimiento, por lo que rechazaba estas reclamaciones. La normativa prevé que las prestaciones económicas se paguen, una vez reconocidas, desde la fecha de la solicitud

original. El artículo 27.1 de la orden de 17 de diciembre de 2007 señala que "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas nacerá a partir del día siguiente al de la fecha de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia de la persona beneficiaria". *Vicepresidencia* solía argumentar que, de acuerdo con el artículo 14.7 del Decreto 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, "la efectividad en el acceso a los servicios y/o prestaciones queda condicionada a la aprobación del Plan Individual de Atención", por lo que denegaba las reclamaciones. Sin embargo, resulta claro que no nos encontramos ante aplicaciones retroactivas de la Ley, sino ante resoluciones que surten efectos económicos desde la fecha de la solicitud, cosa bien distinta, puesto que en esa fecha la norma ya estaba en vigor.

Debido a las largas esperas resulta perfectamente lógico que se produzcan casos de fallecimiento de dependientes valorados ya oficialmente como tales y antes de la última resolución, la de aprobación del PIA, con el plazo vencido para ello. La posición de la *Vicepresidencia* era no resolver sobre el fondo del asunto, sin dar cuenta del archivo a los interesados que figuraban como tales en el expediente. En caso de reclamación formal se resolvía indicando que se archivaba. Por tanto, se denegaba la ayuda por *atrasos* para compensar a los cuidadores que desarrollaron su tarea hasta el momento del fallecimiento.

Los familiares de los afectados, que normalmente desempeñan la tarea de *cuidadores*, enviaron y siguen enviando numerosas quejas que dan muestra de un profundo disgusto porque la evaluación y/o el programa no se han aprobado a pesar del tiempo transcurrido, y finalmente el dependiente ha fallecido. Reclaman porque consideran algo contrario a la justicia elemental que no se compensen los cuidados realizados cuando ya se había evaluado al dependiente y se constató la demora de la administración. Son interesados en los expedientes y se les debiera informar de su curso y de las resoluciones, y con ello de las causas objetivas de la demora y de sus consecuencias jurídicas, que debieran ser en contra de la administración que resultó responsable de ella.

Este tipo de supuestos han dado lugar a numerosos recordatorios de deberes legales y recomendaciones dirigidos a *Vicepresidencia*, en primer término, y después también a la *Consellería de Traballo e Benestar*. Al constatar situaciones como las descritas, en primer término realizamos un recordatorio de deberes legales, en concreto para que "los expedientes relativos al reconocimiento de las situaciones y prestaciones derivadas de la LD se conozcan en los plazos legal y reglamentariamente previstos, sin demoras injustificadas que perjudican con carácter general a todos los ciudadanos afectados", para después recomendar que cuando se constate el fallecimiento de la persona dependiente una vez vencido el plazo legalmente previsto para resolver, por ese órgano, de oficio o a instancia de parte, con carácter general se de continuidad al procedimiento hasta la resolución y la efectividad del correspondiente PIA, de acuerdo con los criterios expresados en los fundamentos de la recomendación. En concreto a *Vicepresidencia* le formulamos recordatorios de deberes legales y recomendaciones en las quejas Q/2456/08, Q/2464/08, Q/2465/08, Q/231/09, Q/306/09 y Q/359/09.

Las resoluciones son derivación de un claro supuesto de responsabilidad de la administración por el retraso constatado. No se hace una valoración de oportunidad, posibilidad para la que el Valedor do Pobo está habilitado (sugerencias), sino que las resoluciones están orientadas al tratamiento estrictamente legal de las consecuencias perjudiciales de la actuación anormal de la administración y de su responsabilidad. La realización de *resoluciones sucesivas* (primero el recordatorio de deberes legales y después la recomendación) intenta expresar una relación de causa-efecto entre la situación constatada en primer término, el retraso y consiguiente vencimiento del plazo, y la responsabilidad económica que se produce por el fallecimiento del dependiente con posterioridad a ese vencimiento. Lo primero se expresa en forma de recordatorio de deberes legales (*deber de resolver en plazo*), la forma más intensa de reproche del mal comportamiento de la administración de que dispone el Valedor do Pobo, y lo segundo a través de una recomendación, que tiene por fin orientar la actuación futura de la administración a la vista del incumplimiento constatado y de la responsabilidad que de ello se deriva.

La responsabilidad que conocemos puede tratarse por diferentes vías. Existe la posibilidad de que la administración la niegue en primer término y con ello haga inevitable que los interesados que así lo consideren planteen los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración, en vía administrativa primero y, llegado el caso, en la vía jurisdiccional. Frente a ello, la proposición que se contiene en las resoluciones del *Valedor do Pobo* es que se reconozca la evidencia de la responsabilidad que tratamos sin necesidad de obligar a los perjudicados a complejos, costosos y largos procedimientos para llegar a un resultado aparentemente previsible. Ello puede evitarse con la simple conclusión del expediente a los solos efectos de aplicar la previsión de pago de los denominados *atrasos*, lo que resulta perfectamente posible si partimos de que ya se reconoció el derecho subjetivo mediante la valoración (ésta tiene carácter personal) y existe o puede darse una propuesta que cuantifica de forma clara la cantidad que debería abonarse para el caso de que no se hubiera producido el supuesto de mal funcionamiento o demora. En algunos casos incluso existe PIA aprobado formalmente y notificado, seguramente como consecuencia del desconocimiento de la circunstancia del fallecimiento.

Por tanto, resulta evidente, en primer lugar, el mal funcionamiento de la administración, pero también los perjuicios individuales que de esa circunstancia se derivan para los afectados, su carácter antijurídico y perfectamente cuantificable, la inexistencia de un deber de soportar dichos prejuicios, y, en definitiva, la presencia de un supuesto de responsabilidad de la Administración. Partiendo de esa evidencia y de la posible articulación de la compensación mediante el procedimiento ordinario de dependencia que se venía conociendo, consideramos claramente perjudicial para los afectados remitirlos en esas circunstancias a un procedimiento de reclamación *ad hoc*, que tendría un resultado previsible (insistimos en lo evidente de la situación), pero que sobre todo sería complejo, costoso y largo. Dadas las cuantías, en nuestra Comunidad sería necesario el dictamen del *Consello Consultivo de Galicia* -art. 11.j de la Ley 9/1995, de 10 de noviembre, modificada por Ley 16/2008, de 23 de diciembre-, con lo que, si bien se introduce un elemento de garantía y objetivación en el tratamiento de la responsabilidad, sin embargo se prolonga aún más y de forma innecesaria un procedimiento, que, en casos como los que tratamos, nuestra criterio es que se deberían resolver en el seno del propio expediente de dependencia. Si se plantea la necesidad de promover un procedimiento *ad*

hoc de responsabilidad patrimonial el prejuicio para el reclamante se duplicaría, puesto que al que ya se ha consumado ahora se le uniría el que se derivaría de compelerle a una actividad que le va a ocasionar evidentes trastornos evitables.

Negar la existencia de responsabilidad de la administración resulta, en nuestra opinión, difícilmente defendible, aunque sólo sea porque ello supondría premiar a la administración por su mal funcionamiento y promover éste de cara a futuras actuaciones. En ningún caso la demora en las resoluciones debe serlo en prejuicio de los interesados y en beneficio de la propia administración. Ésta "no puede verse beneficiada por el incumplimiento de sus obligaciones de resolver expresamente en plazo las solicitudes de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho -art. 1.1 de la Constitución Española- así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE (entre otras, SSTC 188/2003, de 27 de octubre, y 14/2006, de 16 de enero).

El tratamiento dado a estas situaciones por el Defensor del Pueblo es similar al que se plantea por nuestra parte. Entiende que se trata de un problema de responsabilidad y que si no se abordara por la propia administración reconociendo esta evidencia, entonces nos veríamos abocados a un volumen importante de conflicto y litigiosidad, siendo previsible que finalmente la administración tuviera que hacer frente al pago que tratamos con los correspondientes intereses. Esa institución está orientando su actuación por la vía de insistir ante todas las CC.AA. para que asuman la responsabilidad en que hubieran incurrido por la vía de solicitar de las mismas información complementaria con valoración.

Se trata de una clara responsabilidad de la administración que, dadas las circunstancias expuestas, puede atenderse de forma rápida por medio de la conclusión de los expedientes de dependencia que se venían conociendo a los solos efectos mencionados. La argumentación expuesta hasta ahora fue trasladada a la anterior Vicepresidencia después de que ella misma rechazara las recomendaciones y recordatorios de deberes legales, con la petición expresa de que reconsiderara su posición. Esta última petición también fue rechazada.

Con el cambio de administración dirigimos los mismos argumentos a la nueva *Consellería de Traballo e Benestar* en forma de reiteración de las resoluciones dirigidas a *Vicepresidencia* y de nuevas resoluciones por expedientes que se estaban concluyendo en ese momento. A este órgano se le formularon recordatorios de deberes legales y recomendaciones en las quejas Q/355/09, Q/516/09, Q/519/09 y Q/523/09. Después de diferentes respuestas en la misma línea que la que atribuimos a la anterior *Vicepresidencia*, finalmente la *Consellería* remitió un borrador de decreto en el que en parte se aceptaba el criterio del Valedor do Pobo en relación con este grave problema. En el borrador se establecen dos regulaciones, en función de que el fallecimiento se produjera después de la eventual aprobación del decreto o antes. En el primer caso el art. 41 señala que "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de la comunidad de herederos de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se producirá siempre que existiera resolución de reconocimiento del grado y nivel de dependencia según los requisitos y condiciones que se establezcan en la posterior normativa de desarrollo de este decreto. El derecho deberá ser solicitado por la comunidad de herederos, debidamente acreditada, en un plazo máximo de dos meses desde el fallecimiento del beneficiario". Por tanto, se abonarán los atrasos devengados aún en el caso de que no se produjera retraso, con el requisito de que se hubiera reconocido la situación de dependencia. Esta última condición parece adecuada, puesto que la valoración tiene que referirse necesariamente al dependiente y resulta *personalísima*; sólo en el caso de reconocimiento previo puede considerarse la existencia del derecho a las prestaciones. En el caso de no existir valoración del grado de dependencia, pero sí demora de la administración a la hora de resolver ese concreto procedimiento, entonces no resulta posible pago directo a los herederos o cuidadores, por tratarse de un acto siempre referido al dependiente. En todo caso cabría promover un procedimiento *ad hoc* para la reclamación y cuantificación de una posible responsabilidad patrimonial.

Es de resaltar también la general disminución de la efectividad de los derechos reconocidos, los llamados *atrasos*, que con el borrador se remiten a las resoluciones de reconocimiento de la situación de dependencia o al vencimiento del plazo para resolver sobre ello, y no a la solicitud original, como sucede en el Decreto aún vigente al cierre del

presente Informe. Con ello las cantidades a abonar por fallecimiento después de la valoración serán más reducidas.

El contenido del decreto en este punto resulta parcialmente coincidente con lo expresado por nuestra parte en las diferentes resoluciones emanadas sobre el tema. La administración abonaría los llamados *atrasos* siempre y cuando existiera valoración, lo que resulta adecuado.

En los casos anteriores al Decreto, que son los que conocimos, los llamados *atrasos* se retrotraían al momento de la solicitud del reconocimiento, y sin embargo, como vimos, el borrador limita esa efectividad marcando el comienzo de los atrasos en la fecha de la valoración, lo que puede dar lugar a que algunos afectados opten por promover expedientes de responsabilidad al no haberse reconocido el derecho en las condiciones de efectividad contempladas en la normativa vigente cuando se produjo su caso.

Por otra parte, la atribución de los derechos a la comunidad de herederos que se hace en el borrador, sin condiciones o matizaciones, puede resultar problemática respecto de la causa de la prestación, que tiene la clara motivación de retribuir los cuidados prestados por una persona; ésta figura en el expediente como tal cuidador, se le reconoce tal condición y además se ve obligada a darse de alta en el régimen específico de la Seguridad Social. En algunos casos los cuidadores reconocidos en los expedientes ni tan siquiera son familiares. La solución pasaría por establecer que la causa del abono es la remuneración de los cuidados prestados, de tal manera que el reconocimiento causal pueda prevenir posibles conflictos privados entre herederos o con terceros.

Las modificaciones del decreto se vienen anunciando desde hace mucho tiempo, hasta el punto de que, después de que la CTB nos trasladara el borrador ya en verano, por nuestra parte realizamos sugerencias para mejorarlo en algunos aspectos, como los que acabamos de expresar. A pesar del mucho tiempo transcurrido desde entonces y de lo perentorio que resulta su aprobación en este y en otros aspectos, lo cierto es que al cierre de este Informe sigue sin aprobarse, para disgusto de muchos ciudadanos a los que se

anunció la solución parcial del problema que plantearon, pero que nos siguen escribiendo o llamando preguntándose con razón los motivos por las que no acaba de aprobarse.

En definitiva, el decreto, de aprobarse, supondría una mejor situación del aspecto tratado, puesto que antes se negaba cualquier derecho por fallecimiento una vez valorado y con el plazo global vencido. Por contra, diminuye la efectividad de las prestaciones con carácter general, que en la situación que se promueve con el nuevo decreto queda referida la fecha del reconocimiento de la situación de dependencia.

No se pueden solucionar por esta vía los casos en los que las demoras hayan impedido la valoración inicial del dependiente y por tanto su reconocimiento como tal. En estos casos no quedará más remedio que realizar una reclamación de responsabilidad patrimonial a la administración, como pusimos de relieve en la queja Q/488/09. Debe tenerse en cuenta que el reconocimiento de la situación de dependencia tiene *carácter personalísimo*; sólo puede referirse a la propia persona dependiente, y no a sus causahabientes. Por esa razón, el fallecimiento previo a la valoración hace que en principio resulte de aplicación lo previsto en el art. 87 LRJAP y PAC, que dispone el fin del procedimiento debido *a la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas*. Lo anterior no quiere decir que la administración no deba responder de su posible responsabilidad por la demora constatada y por sus consecuencias prejudiciales, pero sí obliga a que sólo pueda promoverse por los medios ordinarios, a través de un procedimiento *ad hoc* de responsabilidad patrimonial de la administración, de acuerdo con lo previsto en el Título X de la LRJAP-PAC. Debe ser el propio perjudicado el que reclame expresamente la posible responsabilidad que entienda que concurre, incluida la patrimonial, aportando los diferentes elementos exigidos por la normativa reguladora de la materia, entre ellos la cuantificación de los perjuicios.

Iniciamos diferentes quejas de oficio como consecuencia de las numerosas noticias aparecidas en la prensa gallega relativas a retrasos en los procedimientos de dependencia y fallecimientos de los dependientes antes de recibir su prestación. Así, la queja Q/959/09 se inició debido a la noticia aparecida en el diario “El Correo Gallego” del 27 de mayo, en la

que se informaba de una solicitud de octubre de 2007 y del fallecimiento en marzo de 2009 sin haber recibido nada. La *Consellería* confirmó estos extremos.

2. Los amplios plazos para resolver y los retrasos constatados en los procedimientos.

El Decreto autonómico 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, conforma dos procedimientos con resoluciones propias para el reconocimiento final de la prestación o servicio, y hasta tanto no se resuelva el segundo procedimiento no tendrá efectividad el primero. El Decreto establece para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 6 meses (art. 14.4), y señala que para la aprobación del PIA también se aplicará el plazo de 6 meses (art. 14.7). Por tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Todo eso suma por lo menos un año, lo resulta un plazo muy generoso para la propia administración, lo que no parece compadecerse con la situación de necesidad que se pone de manifiesto a la hora de abordar las situaciones de dependencia, o al menos de muchas de ellas. En otras CC.AA. los plazos son mucho más cortos.

Lógicamente, el dependiente, su familia o su cuidador valoran la diligencia de la administración no en razón del curso dado a cada una de las fases o procedimientos, sino por su conjunto, es decir, en función de lo sucedido desde que presentaron su caso hasta que se hace efectiva la prestación, de resultar procedente. Por tanto, para los afectados la administración *tarda mucho* si el tiempo que va desde su solicitud de valoración hasta que le asigna una prestación y comienza su efectividad resulta excesivo o desproporcionado. Además, muchos de ellos piensan con razón que, debido a las circunstancias objetivas de su caso, se debiera resolver con urgencia, de forma preferente, e incluso con prestaciones provisionales o cautelares, a expensas de lo que se resuelva definitivamente.

Las investigaciones de las abundantes quejas por retrasos en los procedimientos de dependencia pusieron de relieve que estos existen y además son comunes y prolongados.

Se detectan tiempos de espera de casi dos años, y se conocen casos en los que incluso se sobrepasan los dos años. Como ejemplos podemos citar los supuestos conocidos en las quejas Q/1374/09 (solicitud en octubre de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/51/09 (solicitud en octubre de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/1629/09 (solicitud en agosto de 2007, con pago en noviembre de 2009); Q/1635/09 (solicitud en noviembre de 2007, con pago en noviembre de 2009); Q/935/09 (solicitud en noviembre de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/1246/09 (solicitud en julio de 2007, con pago en noviembre de 2009); Q/1570/09 (solicitud en junio de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/518/09 (solicitud en noviembre de 2007, falleció en octubre del 2009 sin la aprobación del PIA); Q/1171/09 (solicitud en julio de 2007, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/1025/09 (solicitud en abril de 2008, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/960/09 (solicitud en mayo de 2008, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/1040/09 (solicitud en julio de 2007, con pago en noviembre de 2009); Q/912, 920 y 921/09 (solicitudes de septiembre de 2007, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/1889/09 (solicitud en agosto de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/1749/09 (solicitud en octubre de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/1730/09 (solicitud en agosto de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/1306/09 (solicitud en septiembre de 2007, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/1301/09 (solicitud en agosto de 2007, con pago en diciembre de 2009); Q/435/09 (solicitud en junio de 2007, con pago en mayo de 2009); Q/725/09 (solicitud en febrero de 2008, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/801/09 (solicitud en noviembre de 2007, sin pago antes de agosto de 2008); Q/528/09 (solicitud de julio de 2007, sin aclaración sobre efectividad del derecho al cierre del Informe); Q/2440/08 (solicitud de junio de 2007, con pago en julio de 2009). En todos los casos citados formulamos recomendaciones para que “que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legal y reglamentariamente previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”. Además, con carácter general, en las investigaciones de este tipo de quejas se requiere el posicionamiento de la

administración en cuanto a las medidas adoptadas para corregir el retraso general que se constata en relación con esta materia.

Como adelantamos, los mayores retrasos afectan a casos de *dependencias severas o moderadas*, puesto que, según se confirma a través de informes de la propia *Consellería de Traballo e Benestar*, ésta ha enviado una instrucción para que se de preferencia a las solicitudes de los *grandes dependientes*, es decir, a los que han sido valorados con grado III, de tal manera que se ha avanzado en la atención de éstos, en detrimento de los derechos actuales de los dependientes de menor grado (instrución 5/2009, de la *Dirección Xeral de Dependencia*, que establece la prioridad en función del tipo de libranza, del grao y nivel, y, dentro de estos, atendiendo a la antigüedad, según lo aportado por la CTC, por ejemplo en el expediente Q/1570/09). La preferencia en la atención de la *gran dependencia* es uno de los principios inspiradores de la Ley, pero no se puede interpretar en la forma en que parece hacerse; debe ponerse en relación con lo previsto en el calendario de aplicación progresiva de la propia LD, que prevé la atención a los otros grados y niveles a medida que se avanza en el tiempo, de acuerdo con el calendario legalmente previsto. La efectividad de los derechos reconocidos a los *dependientes severos* se prevé a partir del tercer año, que se inició el 1 de enero de 2009, por lo que ya se debería atender a esta gran cantidad de dependientes. A pesar de esto, lo cierto es que la CTB sigue enviando informes en los que pretende justificar la falta de efectividad de los derechos de los *dependientes severos* mencionando la preferencia de los *grandes dependientes*, a pesar de que ambas circunstancias, la preferencia de éstos y la efectividad actual de los derechos de los *dependientes severos*, no debieran ser excluyentes. Esta perjudicial situación se agrava si tenemos en cuenta que desde las solicitudes de las personas valoradas como *dependientes severos* ha trascurrido un tiempo muy considerable, por lo que es muy probable que su situación haya empeorado y ya no sean *severos*, sino *grandes dependientes*, aunque desde la administración se les indica que su nueva evaluación complicará aún más la posibilidad de comenzar con los pagos, por lo que muchos optan por esperar hasta recibir la prestación atribuida en función de unas circunstancias desfasadas.

De los datos obrantes se deduce que los retrasos pueden ser desiguales en las 4 provincias, por lo que solicitamos a la CTB que nos informara sobre esta cuestión, sin

respuesta hasta ahora. Algunos interesados habían puesto de relieve un aparente desajuste entre los retrasos de las diferentes Delegaciones Territoriales (antes Delegaciones Provinciales de la *Vicepresidencia da Igualdade e o Benestar*), siendo aparentemente mayores los retrasos que se sufren en las provincias con mayor peso demográfico.

Por tanto, los retrasos en el otorgamiento de las prestaciones económicas son un problema al que aún no se le ha dado solución, a pesar de que ya se puso de relieve hace tiempo. No obstante, en muchos casos este perjuicio resulta finalmente compensado económicamente por medio del pago de las prestaciones con efectos desde la fecha de la solicitud. Este efecto compensatorio no tenía lugar cuando al retraso se unía el fallecimiento del dependiente una vez vencido el plazo y sin el PIA aprobado, circunstancia que, como vimos, se va a corregir. Tampoco se da compensación cuando se retraso un servicio.

3. La preferencia por las prestaciones económicas en detrimento de los servicios.

Un grave problema constatado es la preferencia tanto de la anterior como de la nueva administración por las prestaciones económicas, lo que resulta contrario a las previsiones de la LD. Tanto la *Vicepresidencia da Igualdade e o Benestar* como a *Consellería de Traballo e Benestar* justificaron o justifican esa tendencia.

La insuficiencia del catálogo de servicios trae consigo que no se aplique con rigor la previsión legal que da carácter excepcional a las prestaciones económicas. El artículo 18 de la LD establece la posibilidad de otorgar una prestación económica para los cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidados no profesionales, pero se contempla de forma excepcional para cuando lo establezca el Programa Individual de Atención (PIA). El cuadro estadístico que ofrecemos pone de relieve que esta circunstancia, es decir, más prestaciones económicas que asistenciales, se da en mayor medida en Galicia.

PRESTACIONES RECONOCIDAS

	España	**%**	**Galicia**	**%**
Prevención dependencia y promoción autonomía personal	2962	0,57	38	0,13
Teleasistencia	35372	6,79	110	0,37
Ayuda a domicilio	56089	10,77	4156	14,12
Centros de Día/Noche	27361	5,25	1222	4,15
Atención residencial	95820	18,40	4470	15,19
P.E Vinculada Servicio	36076	6,93	1462	4,97
P.E Cuidados familiares	266398	51,16	17939	60,96
P.E Asistencia personal	658	0,13	29	0,10

Fuente: IMSERSO, Fecha: 1 de diciembre de 2009.

Los afectados también orientan el programa de atención en razón de los previsible tiempos de espera. Pesa, además de criterios puramente personales, la circunstancia de que si eligen la prestación económica, el largo periodo de espera les serán finalmente retribuido.

En la queja Q/153/09, promovida por una asociación de empresas del sector, se señala que en Galicia se da una deficiente aplicación de la LD debido a que no se priman las necesidades sociales y el bienestar de los dependientes y de sus familias, y se destruye paulatinamente la red de entidades concertadas con la administración prestadoras de servicios sociales y los puestos de trabajo profesionalizados. La figura del *cuidador familiar* debe ser de carácter excepcional, solamente para cuando los servicios no llegan a los domicilios. Pero esta figura se ha convertido en la principal opción en Galicia, lo que

supone un retroceso y perjuicio social en la calidad de los servicios. Se potencia la entrega de una ayuda económica (*prestación para cuidados en el entorno familiar*) con los atrasos correspondientes, que se ofrecen a las familias de los usuarios, sin valorar la atención profesionalizada, especializada y controlada a las personas dependientes. Por contra, el servicio de ayuda a domicilio resulta un programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales consistentes en atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y relaciones con el entorno, prestados en el domicilio de una persona dependiente, con el objetivo básico de favorecer la autonomía personal en el medio habitual de vida. Este servicio puede ofrecer una salida a muchas personas desempleadas y con formación y experiencia en la atención a dependientes. Se señala que se estarían dando casos en los que se solicita el cuidador familiar influenciados por la administración, que *incita a acogerse a esta figura* haciendo ver que van a percibir los atrasos y después las mensualidades, no importando las circunstancias del cuidador (edad, conocimientos, preparación, titulación, experiencia...); así, el cuidador es una persona sin preparación y en la mayoría de los casos también con una edad avanzada. La figura del *cuidador familiar* sería necesaria, pero sólo en determinados casos.

Los argumentos de la queja parecen ajustados a la realidad que observamos a través del examen de la aplicación práctica de la Ley, que aparece claramente escorada hacia las prestaciones económicas de carácter familiar. Éstas, además de resultar excepcionales de acuerdo con la LD, como vimos, no propician un cambio sustancial en la vida cotidiana ni de los dependientes ni de sus cuidadores, que básicamente seguirán desarrollando una vida en las mismas condiciones que antes, aunque, eso sí, con una renta suplementaria. Además, ésta tampoco puede considerarse alta, y en la mayor parte de los casos difícilmente permitirá la contratación de ayudas u otras alternativas.

En este contexto, a la vista del claro déficit de servicios, la actitud de la administración es orientar los programas hacia prestaciones económicas, y no hacia servicios de atención profesional, lo que conlleva efectos no deseables. El primero lo acabamos de señalar: la escasa variación respecto de los cuidados precedentes y en la calidad de vida de dependientes y cuidadores. Otro claro efecto será el insuficiente

desarrollo de un sector profesional con grandes posibilidades. Desde la perspectiva general de la C.A., parece evidente que orientar los programas de atención a los cuidados domésticos es una política que a largo plazo será perjudicial.

La CTB señala que debe aplicarse el principio de permanencia de los dependientes, siempre que sea posible, en el entorno en el que desenvuelven su vida. Este principio no desvirtúa lo previsto respecto del carácter excepcional de las prestaciones económicas y la clara preferencia legal por los servicios, puesto que éstos también pueden prestarse en el entorno familiar. Aunque el principio esté orientado principalmente a la permanencia en el domicilio (con servicios o prestaciones), también incide en que se tenga en cuenta el arraigo territorial en caso de atribución de servicios de carácter intensivo o residencial, para el caso de que esta sea la opción adecuada.

La CTB señala que en la página web del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, a 1 de junio de 2009 se atribuye un 43,58% a Galicia, y una media estatal de 31,39%. Sin embargo, esa estadística no resulta ilustrativa, puesto que deja sin identificar un 31,60% en Galicia y un 38,29% en el conjunto. La estadística de octubre señala que la prestación por cuidados en el entorno en Galicia es de un 61,22%, y en el conjunto de España de un 51,36%, ya sin PIAs pendientes de identificar. En diciembre los datos son similares, como vimos en el anterior cuadro. Por tanto, parece claro que las prestaciones económicas de este tipo resultan mayoritarias y que en el caso de Galicia esa proporción es superior al do conjunto. Se confirma lo expuesto en la queja, es decir, que la figura del *cuidador familiar* se convirtió en la principal opción en Galicia.

4. El déficit de plazas residenciales y en general de servicios. Los problemas de algunos centros.

Se conocen problemas relacionados con el déficit de plazas residenciales, tanto ordinarias como de dependientes, lo que provoca importantes esperas o la derivación a otras formas de ayuda, como vimos. También se producen reclamaciones debido a la falta de atención suficiente, trato inadecuado, o por los medios disponibles en los centros, tanto de titularidad pública como privados. Para promover la diligencia en esa atención y sobre

todo para poder evaluar los problemas resulta preciso que la propia administración concrete estándares de calidad de los servicios que se ofrecen; resulta una necesidad perentoria disponer de estándares de calidad de los servicios.

Por el funcionamiento de centros residenciales se conocieron las quejas Q/1998/08, Q/69/09 y Q/345/9. Las dos primeras (una de oficio y otra promovida por la familia de la residente) se iniciaron por las supuestas deficiencias en la residencia pública *Volta do Castro*, de Santiago. La Vicevaledora Dª Mª Dolores Galovart realizó una visita al centro para comprobar los presupuestos de la queja y en general el funcionamiento del centro. Se detectó insuficiente dotación de medios humanos, inexistencia de la figura del coordinador sanitario, deficiencias en el diseño arquitectónico, y en las instalaciones y en el material. Todas estas carencias repercutieron en la calidad, siendo por lo tanto lógicas las quejas al respecto de familiares y sindicatos. A la vista de todo ello formulamos una recomendación a la anterior *Vicepresidencia da Igualdade e o Benestar*. En concreto recomendamos que reforzara el cuadro de personal con más auxiliares de enfermería con la urgencia precisa; que incorporara un oficial de cocina para que sea posible cubrir de forma continuada todos los turnos de trabajo; y que se incluyan un número preciso de coordinadores de enfermería, pues solamente así se podrá garantizar de forma continuada una correcta atención asistencial, el seguimiento permanente de los protocolos de cuidados y la resolución eficiente de los problemas organizativos y asistenciales. La *Consellería de Traballo e Benestar*, al hacerse cargo de las funciones, aceptó la recomendación.

En la Q/345/09 se reclamaba porque en la residencia de mayores *Las Gándaras*, de Lugo, desde hace tiempo no funciona desde hace tiempo el sistema de comunicación de cada habitación con la enfermería y la recepción, por lo que los doscientos residentes están incomunicados en caso de emergencia, y no pueden pedir auxilio. Así se lo trasladamos a la anterior *Vicepresidencia*. Después de diferentes comunicaciones con ese órgano y con la nueva CTB y de resaltar la urgencia de la reparación, finalmente se nos comunicó que el problema objeto de la queja se resolvería con la ejecución de la obra necesaria en fin de año o la primera semana de enero de 2010.

En relación con las solicitudes de residencias se conocieron diferentes reclamaciones que ponen de relieve su insuficiencia y las esperas para ingreso. Otra deficiencia detectada es la falta de claridad en los mecanismos de coordinación o sucesión del nuevo sistema de dependencia con el existente antes para el ingresos en residencias.

En las Q/1550/09 y Q/1588/09, sobre solicitud de información relativa a las posibilidades de acceso a las residencias solicitadas, la *Consellería* no aclara la situación actual de la solicitud en lo que se refiere al aspecto material (la puntuación lograda ya se conocía). Lo que se pretendía conocer eran las previsiones de ingreso en función de las circunstancias globales. Tampoco se aclara lo relativo a la posible solicitud de dependencia y la coordinación de este sistema (de dependencia) con el anterior en canto a ingresos en residencia. En la Q/14/09 se concluyó que no eran congruentes las diferentes soluciones adoptadas con el dependiente; en primero término obtuvo 95 y 100 puntos *para una plaza en situación de dependencia*, pero posteriormente le valoraron de acuerdo con la Ley de Dependencia "con grado 0". Después volvieron a valorarlo y obtuvo 85 puntos para una plaza en situación de autonomía. La solución que le ofrece la administración es la solicitud de plaza en otro centro, donde podría tener más posibilidades con esa puntuación.

5. Las necesidades específicas de determinados grupos de dependientes y la intensidad de atención respectos de ellos.

Este déficit afecta especialmente a colectivos con necesidades específicas, como autistas, afectados por síndrome de Down, parálisis cerebral, enfermos de alzheimer, etc. Se precisa un incremento de infraestructuras para su atención integral. En algunas ocasiones se ha detectado que su situación no ha mejorado con la aplicación de la LD, puesto que se les ha confirmado el servicio que ya venían disfrutando, que no se corresponde con el nivel atribuido en teoría, sin que tampoco se otorguen servicios o prestaciones complementarias. Efectivamente, se atribuyen intensidades en centros especiales calificados ahora como *de día*, que ya venían atendiendo al dependiente, pero que en la práctica no prestan ese servicio. Estos colectivos reclaman porque la aplicación de la LD, que había despertado muchas expectativas en ellos, las personas que más la necesitaban, sin embargo no ha mejorado en nada su nivel asistencial.

Un claro ejemplo de lo que tratamos son las quejas de un numeroso grupo de padres y madres de asistentes a un centro-colegio de Ferrol. Muchos padres e incluso la APA reclaman porque se les dice que se trata de un *centro de día*, y según ellos es un *centro educativo especial*, ya que acuden en horario escolar y tienen las vacaciones de cualquier centro educativo. Hicieron reclamaciones a la Consellería y no les contestaron. Algunos reclaman que se les otorgue la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, además del servicio del centro. Sin embargo, esta prestación económica resulta incompatible con el servicio de *centro de día*. Sí resultan compatibles otros servicios, como la ayuda en el hogar (art. 18.3 de la orden de 17 de diciembre de 2007). La CTB entiende que el colegio es un *centro de educación especial al que acuden dependientes que superan la edad de escolarización en régimen de centro de atención diurna.* Sin embargo, por nuestra parte se pretende aclarar porqué en algunos casos se ha otorgado también la prestación económica que pretenden los reclamantes como complemento del centro de día. También pretendemos conocer las causas por las que ese centro, atribuido como servicio con una intensidad máxima, sin embargo no tiene esta característica, y porqué no se otorgan servicios complementarios compatibles, como la ayuda a domicilio (Q/1141/09, Q/1718/09, Q/1863/09 Q/1865/09 y Q/1880/09).

En términos parecidos se plantea la queja Q/1701/09. Después de la solicitud de dependencia se otorga el servicio de *centro de atención residencial con intensidad permanente* en un centro para personas con discapacidad. Sin embargo, el recurso es el que tenía antes de la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención, concretamente la asistencia a un centro de Santiago que cierra en los períodos vacacionales y los fines de semana. Por tanto, no parece tratarse de un centro de atención residencial de carácter permanente. La CTB señala que los centros residenciales para personas con discapacidad intelectual pueden tener las modalidades de atención residencial de internado abierto todo el año, de internado de 335 días, que cierra el mes de vacaciones, o de internado que cierra los fines de semana. *El Centro es de la modalidad de internado de 335 días*, señala. Por tanto, debería funcionar 335 días, y sin embargo el interesado indica que funciona como los centros de 261 días. Intentamos aclarar como se determinó la intensidad en el PIA, donde se deberían concretar estas circunstancias, y de confirmarse que se otorgó un servicio de atención de 11 meses, porque no se está prestando.

En cuanto a la atención a dependientes en desamparo, en la Q/1102/09 conocimos que después de confirmar esa situación y la necesidad de un ingreso urgente en un centro de atención a personas mayores dependientes, se adjudicó una plaza en un centro residencial de A Garda.

6. Asistencia a las personas *sin techo*.

Se inició una queja de oficio ya en 2008, Q/2401/08, debido a las noticias aparecidas en "La Voz de Galicia" sobre a situación de las personas sin techo en las principales ciudades. Solicitamos información general a la *Vicepresidencia*, y en particular nos dirigimos a los Ayuntamientos de A Coruña y Vigo con el fin de que nos facilitaran información sobre las posibilidades de las personas sin hogar de ser acogidas en un centro; la red de centros, recursos y programas de la ciudad, y cuales son las previsiones; si existe coordinación con las redes especializadas (adicciones, salud mental, salud y servicios sociales); número de personas atendidas en 2006, 2007 y 2008; ocupación media de los centros, prestaciones que se llevan a cabo y horarios; gasto medio anual; si existe un perfil profesional en los centros para la atención del colectivo; organizaciones y entidades que trabajan en las ciudades con personas sin hogar; y las medidas que se adoptaron y/o previstas para el acceso a una vivienda digna y ajustada dirigidas a personas sin techo. Posteriormente ampliamos el requerimiento a otras ciudades. Ya se ha completado la información y con ella se pretende elaborar un documento conclusivo *ad hoc*.

También conocimos una queja promovida por diferentes colectivos de Vigo porque el edificio proyectado y en obras para ser albergue en Vigo ahora se pretendía convertir en edificio *de usos municipales*, con el consiguiente retraso en la apertura del albergue, "sin importar que éste resulte de imperiosa necesidad para las personas sin techo de la ciudad". Al parecer el Ayuntamiento quiere hacer un *intercambio de propiedades*, pero los colectivos reivindican su apertura urgente (Q/2492/08). Pedimos información en primer término a la anterior Vicepresidencia (después a la CTB), y al Ayuntamiento de Vigo, que nos la envió con un retraso muy considerable. Además, no aclaró su posición al respecto; únicamente señaló que la cuestión era competencia de la CTB. Esta confirmó que *el Alcalde ofrece la permuta de la Gota de Leche por el edificio de la Escuela de*

Hostelería para su uso como albergue, pero descarta tal posibilidad, con lo que este aspecto de la queja quedó definido. Otro aspecto se refería al uso del edificio como centro de atención a personas sin techo. La Consellería señala que *una vez finalizadas las obras se comprueba que no cubre las necesidades mínimas que la atención a los transeúntes precisa, surge la oposición vecinal y posteriormente las diferencias entre los miembros del Gobierno de la ciudad de Vigo.* Se descarta el uso mencionado, y respecto de la adecuada cobertura del servicio señala que se firmó un acuerdo con una entidad social con el fin de que preste el servicio a los transeúntes provisionalmente. Por tanto, la Consellería pretende un destino diferente para el bien patrimonial objeto de la queja, y asegurar la cobertura provisional de la atención a las personas sen techo a través del convenio, lo que resulta acorde con el principio de autorganización de la administración. El tratamiento municipal de la materia parece coincidente; el Ayuntamiento de Vigo indicó en el curso del expediente de oficio que "no dispone de ningún centro de pernoctación para personas sin techo. El Concello, conocedor de esta importante carencia, participa mediante subvención en varios de los centros que para estos efectos existen en la ciudad. El Concello colabora mediante subvención con otros programas ...".

7. Las reclamaciones de ayuda por emergencias sociales o por otros motivos.

También se promovieron quejas relacionadas con retrasos en la tramitación del RISGA o de ayudas para emergencias sociales. En algunas el retraso no existía o se debía a falta de aportación de documentación preceptiva. En la Q/766/09 se confirmó el retraso, aunque la *Consellería de Traballo e Benestar* indicó que se había debido a la fase de trámite que correspondía al Ayuntamiento de Vigo, que había reconocido ese retraso *por la acumulación de asuntos, pero en todo caso se había apoyado económicamente a la familia con un talón de 200 euros que se le entregó al poco de la solicitud, tramitándose una nueva ayuda económica.* En otra, el Ayuntamiento de Santiago había concedido una ayuda de alquiler de 174,35 € durante cuatro meses y había promovido el expediente de RISGA, enviándolo a la Xunta (Q/1705/09).

8. Las ayudas por acogimiento de menores

Se recibieron quejas por atrasos en el abono de las ayudas por acogimiento de menores, en algunos casos confirmadas (Q/803/09), aunque se señaló que ya se habían solventado y que en parte se debían a la problemática especial del caso, que motivó *incrementar la remuneración del acogimiento y por lo tanto dotar a la familia de una remuneración especial (680 €/mes en lugar de 480 €).* También se corrigieron otros retrasos detectados (Q/1228/09 y Q/1753/09).

En la queja Q/699/09 conocimos que la Xunta había dejado de pagar una ayuda por acogimiento de menores por considerar que a partir de la marcha de los niños a Cataluña correspondía pagarla al Gobierno de esa Comunidad. Ante la negativa de éste, la Xunta volvió a hacerla efectiva, pero dejando de pagar los meses no abonados durante el incidente. No se expresaba que la resolución de reconocimiento del acogimiento remunerado no existiera o se suspendiera formalmente en ese tiempo. Se abonaron meses posteriores y se abonan en la actualidad, por lo que no era comprensible que una cuestión de relaciones estrictamente interadministrativas diera como resultado que se dejara de abonar lo reconocido en una resolución, o que no se renovara la resolución con los argumentos mencionados. Si la Xunta consideraba que lo resuelto por la *Generalitat* no era lo legalmente procedente debería recurrir, dando traslado a los interesados, que podrían personarse y coadyuvar a posición de la Xunta, y aún podría haber trasladado el asunto al Ministerio Fiscal para que ejerciera su papel en defensa del interés del menor. No era adecuado pagar durante un tempo, dejar de pagar durante otro, y volver a pagar después, y eso debido a las discrepancias con un tercero en la relación, el *Gobern de la Generalitat*. Finalmente la Consellería acogió los argumentos expresados y *realizó los trámites necesarios para el pago de los meses no abonados en 2008 (de enero a octubre),* sin perjuicio de otras actuaciones para hacer valer los criterios expresados por la administración gallega en orden al traslado de su expediente a la *Generalitat de Catalunya*.

9. Amplios retrasos en las valoraciones de minusvalías, especialmente en el área de Ferrol.

A través de diferentes quejas conocemos que los tiempos de espera para ser reconocido en el área de Ferrol son excesivamente amplios, alrededor de un año y medio. La *Consellería de Traballo e Benetar* informó de los problemas existentes en el equipo de Ferrol y anunció su inmediata solución, señalando que el problema estribaba en que en esa zona se disponía *de un solo equipo de valoración*, comprometiéndose *a paliar esta demora motivada por la actual carga de trabajo y a reforzar la sección de valoración con otro equipo* (Q/671/09). Sin embargo, el problema continuó, puesto que siguieron conociéndose quejas por este mismo motivo (Q/721/09 y Q/2209/09).

10. Accesibilidad

En las quejas Q/1041 y 1042/09 se planteaban las deficiencias de accesibilidad de dos diarios en Ferrol. En el primer caso se confirmó que *el acceso existente no cumple la condición de itinerario practicable.* El edificio se encuentra afectado por la obligación de *adaptarse gradualmente a las normas sobre accesibilidad previstas*. En el segundo el Ayuntamiento confirmó lo expuesto en la queja y por tanto el acceso también *deberá adaptarse a las normas sobre accesibilidad.* Al efecto señala que se *requerirá al titular de la actividad que adecue sus instalaciones a la normativa.*

La Q/1044/09 se refería al nuevo edificio de los sindicatos en Santiago. El Ayuntamiento concedió al titular y promotor de la obra un plazo para que ejecutase las obras requeridas, que consistían en el ajuste da obra a la licencia en relación con las condiciones de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.

Se planteó también el estado de dos calles en Ferrol. El Ayuntamiento señaló que *debido al deficitario estado generalizado que mantienen los espacios públicos de la ciudad de Ferrol en este tema, se creó un "Plan de Movilidad" que ya está redactado, ... que el Concello de Ferrol pretende realizar en el menor tiempo posible.* En lo que respecta a esas calles, Taxonera y Mac Mahon, señala su dificultad (Q/2114/09).

11. Problemas con el servicio de apoyo a la movilidad personal o transporte adaptado (065).

Se reclamó fundamentalmente porque no se respetaban los horarios preestablecidos, variándolos constantemente, a pesar de que los usuarios de los centros tienen unos horarios que se deben respetar. Además, los cuidadores o familiares también tienen horarios laborales que cumplir. En algunos días se llegó a no ir a recoger a los usuarios. Los cambios de horario no se comunicaban con antelación suficiente. En ocasiones se permanece mucho tiempo en el transporte. La *Consellería de Traballo e Benestar* reconoció que se dieron deficiencias por causa del centro de control, pero ya las había corregido, por lo que *se está prestando el servicio de una forma regular y adecuada a las necesidades de los usuarios* (Q/1426/09, Q/1494/09, Q/1754/09 y Q/1876/09).

1.7.3 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE.

En este apartado se recogen las quejas que no reunían 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 reclamación previa a 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 la mayoría de las ocasiones la no admisión a trámite se produjo por la ausencia de intervención previa de la administración competente. Así sucedió, por ejemplo, en las quejas Q/221/09 y Q/338/09. Por tratarse de una relación jurídico-privada no admitimos a trámite las Q/697/09, Q/846/09 y Q/1560/09. Por su conocimiento judicial rechazamos la Q/28/09 (art. 20 de la Ley del Valedor do Pobo).

1.7.4 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 al Defensor del Pueblo, 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 al Defensor del Pueblo las quejas Q/113/09, relativa a una pensión, y la Q/1893/09, por la supresión del complemento de mínimos con cónyuge a cargo.

1.7.5 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

1.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/213/09).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.A.S.P. referente al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo correspondiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 29 de mayo de 2007 presentó las solicitudes de ayuda a la dependencia para su padre y su madre, ambos encamados desde hace varios años y con demencias irreversibles. Después de salvar todos los trámites burocráticos, el 9 de noviembre se resolvió la declaración de situación de dependencia de su padre y el 31 de marzo de 2008 recibió un escrito solicitándole el certificado de la cuenta bancaria para ingresarle la prestación; según le explicó la funcionaria, se ingresarían los atrasos desde la fecha de la solicitud y una cantidad mensual que estaba asignada. El día 1 de agosto de 2008 falleció su padre (transcurrido el plazo para resolver sobre el PIA), fue a llevar el certificado de defunción, y entonces le dicen que al fallecer ya no tiene derecho a nada, porque aun no le habían concedido la prestación. Les preguntó porqué le habían pedido el certificado del banco y le contestaron que es un trámite que hacen con todo el mundo la concedan o no. Les dijo que iba poner una reclamación y le contestaron que hiciera lo que quisiera, que no la iban a tramitar, según señala.

Ante ello solicitamos información a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*, que nos remitió el correspondientes informe, con el siguiente contenido: "*En contestación a su escrito de fecha 17 de febrero de 2009, referido al escrito de queja presentado por Doña M.A.S.P., solicitando información sobre el estado de tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia, y del derecho a percibir con carácter retroactivo determinadas prestaciones económicas del Sistema de Promoción de*

la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de su padre Don M.S.R. En base a la documentación que obra en el expediente, una vez vistos los informes técnicos del equipo de valoración de la dependencia, le informo que a Don M.S.R. le fue reconocido en noviembre de 2007 una situación de dependencia en grado III, nivel II, lo que se notificó al interesado mediante Resolución de la Delegada Provincial de la Vicepresidencia de Igualdade e Benestar de La Coruña. En base a la resolución de su grado y nivel de dependencia, y según se regula en el Decreto 176/06 de 26 de septiembre y la Orden de 17 de diciembre de 2007, el órgano de valoración y asesoramiento de la dependencia orienta sus planes de cuidados a prestación de cuidados en el entorno familiar. En el momento de fallecimiento de Don M.S.R., el 1 de agosto de 2008, su expediente está en fase de tramitación, pendiente de Resolución de PIA, por lo que no cumple el requisito que establece el Decreto 176/2007 de 6 de septiembre de reconocimiento de la situación de dependencia, en su artículo 14.7, "La efectividad en el acceso a los servicios y/o prestaciones queda condicionada a la aprobación del Plan Individual de Atención".

Al respecto es de señalar que en esta institución se conocen un conjunto de quejas que versan sobre la misma problemática y sobre las que la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* informó en el mismo sentido referido anteriormente.

Lo informado por la administración confirma lo señalado por la interesada en la queja, esto es, que se promovió el reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones que correspondan hace un tiempo muy considerable, en concreto el 29 de mayo de 2007, que el 9 de noviembre de 2007 se reconoció la situación de dependencia, y que en la fecha del fallecimiento del Sr. S., el 1 de agosto de 2008, aún no se había resuelto sobre la prestación o el PIA, por lo que la Vicepresidencia entiende que resulta aplicable lo previsto en el artículo 14.7 del Decreto autonómico 176/2007, y no se pueden abonar las prestaciones que corresponderían con carácter retroactivo. Las fechas mencionadas fueron proporcionadas por la interesada y trasladadas a la Vicepresidencia, que confirma alguna y no contradice las demás, por lo que se entienden confirmadas. Sin embargo, no se menciona nada en relación con el retraso del expediente, a pesar de que en el requerimiento de informe dirigido a la Vicepresidencia expresamente se demandaba aclaración sobre las

causas de ese extremo, en caso de confirmarse, como así fue, y sobre las medidas que se estuvieran aplicando para solventar las demoras, también en su caso.

Por tanto, el primer aspecto que se plantea como objeto de análisis es el retraso del procedimiento de valoración de la situación de dependencia y de posterior atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Esta señala, en cuanto al procedimiento para el reconocimiento de la situación y el derecho a las prestaciones del sistema, que *"la resolución* (de reconocimiento de la situación de dependencia) *determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según el grado y nivel de dependencia"* (art. 28.3), y que el PIA se realizará *"en el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia"* (art. 29.1).

Sin embargo, la regulación autonómica de desarrollo contempla un procedimiento dividido en dos fases claramente diferenciadas. Efectivamente, el Decreto autonómico 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, conforma dos procedimientos con resoluciones propias, siendo ambas susceptibles de recurso. De ello se deduce que hasta tanto no se resuelva el *segundo procedimiento* no tendrá efectividad la resolución del primero. El Decreto establece para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 6 meses (art. 14.4), y señala que para la aprobación del PIA también se aplicará el plazo de 6 meses (art. 14.7). Por tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses, el máximo previsto en la LD, pero además en el primer procedimiento el *dies a quo* se puede diferir, puesto que se especifica que el plazo se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación" (art. 14.4 *in fine*), esto es, las Delegaciones Provinciales de la Vicepresidencia (art. 9), y no desde la fecha de solicitud del interesado hecha a través de cualquier medio previsto en el art. 38 de la LRGAP-PAC. Todo ello suma por lo menos un año, o incluso algo más, debido a la previsión mencionada. En cualquier caso, resulta un plazo que puede calificarse como *muy generoso* para la propia administración actuante. Como comparación, el decreto andaluz 168/2007, que regula la materia en esa CA,

establece plazos de 3 meses para cada procedimiento, el de reconocimiento de la situación de dependencia (arts. 8 a 16) y el de PIA (arts. 17 a 19).

A la vista de todo lo expuesto la primera conclusión que se puede extraer es la necesidad de estrito cumplimiento de los plazos previstos, ya de por si generosos, lo que sólo puede conseguirse con una tramitación diligente de los expedientes. Al respecto el *Defensor del Pueblo Andaluz*, en su *Informe especial sobre la atención a las personas mayores dependientes*, recomendó a la *Consejería de Igualdad y Bienestar Social* que "*se agilicen los procedimientos .... en los plazos establecidos"* (recomendación sexta), y ello se produce a pesar de que, como vimos, los plazos son muchos más ajustados.

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron en mucho; en concreto, la solicitud original se dio el 29 de mayo de 2007, el reconocimiento de la situación de dependencia de 9 de noviembre de 2007, pero en la fecha del fallecimiento, el 1 de agosto de 2008, aún no se había resuelto el PIA. De ello resulta preciso concluir, respecto de las obligaciones de la administración competente, que el expediente se debiera encontrar resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas. Estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. Por ello, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible.

Sin embargo, la problemática del caso va más allá desde el momento en que la persona declarada dependiente falleció con anterioridad a la aprobación del PIA y concurriendo las demoras que mencionamos. Para estos casos la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* viene aplicando el criterio expresado, es decir, que no se puede dar efectividad a la previsión de aplicación retroactiva de las prestaciones que corresponderían.

Los familiares, que desempeñan la tarea de *cuidadores informales*, muestran su profundo disgusto por el atraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se hicieron, a pesar del tiempo transcurrido.

Finalmente la afectada falleció y los familiares reclaman porque consideran algo contrario a la justicia elemental que no se compensen los cuidados realizados, sobre todo después de constatar la demora de la administración. Reivindican su condición de interesados en el expediente y que se les informe de su curso y, con ello, de las causas objetivas de la demora y de las consecuencias jurídicas de esta, que debieran ser en contra de la administración que resultó responsable de esa demora. En definitiva, reclaman que se compense a los cuidadores, puesto que si no concurriera demora por parte de la administración la prestación se hubiera hecho efectiva con carácter retroactivo.

Efectivamente, la normativa prevé que las prestaciones se abonen con carácter retroactivo, es decir, desde la solicitud del reconocimiento como dependiente, siempre que esa fecha sea posterior al inicio del año de implantación, según el calendario de la Ley (DF 1ª LD). Por su parte, el artículo 27.1 de la Orden de 17 de diciembre de 2007, por la que se establecen los criterios para la elaboración del PIA, fijación de las intensidades de protección de los servicios, régimen de compatibilidades de las prestaciones y gestión de las prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, señala que "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas nacerá a partir del día siguiente al de la fecha de solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia de la persona beneficiaria". Como vemos, al mencionar sólo las *prestaciones económicas* la normativa autonómica parece querer dar un carácter limitativo a la retroactividad prevista en la LD.

Sin embargo, el artículo 14.7 del Decreto 176/2007, prevé que "la efectividad en el acceso a los servicios y/o prestaciones queda condicionada a la aprobación de Plan Individual de Atención". En base a tales previsiones la Vicepresidencia deniega tanto las reclamaciones de conclusión del expediente del PIA como sobre todo su posible efectividad retroactiva hasta el momento del fallecimiento del reclamante. No obstante (como vimos en el informe trascrito), a la hora de sostener ese criterio la administración no menciona en absoluto una circunstancia relevante en el caso, como es el incumplimiento de los plazos.

La posibilidad de que se produzca la circunstancia que analizamos, el fallecimiento de los dependientes en el curso de los expedientes antes de la resolución del PIA, se

acrecienta si tenemos en cuenta la edad avanzada y el mal estado de salud que viene asociado ordinariamente al colectivo de dependientes, unida esta circunstancia a lo prolongado de los procedimientos y al incumplimiento de los plazos.

En contra de lo señalado por la administración es preciso indicar, en primer término, que si no se tuviera dado la demora en la resolución final la prestación se tendría que hacer efectiva con carácter retroactivo (DF 1ª, punto 2 de la LD y artículo 27.1 de la Orden de 17 de diciembre de 2007), en favor del dependiente, y posteriormente, a su fallecimiento, pasaría a formar parte del caudal hereditario en favor de sus herederos.

De lo anterior se infiere la necesidad de resolver en este tipo de casos, es decir, cuando el fallecimiento se da antes de resolver un PIA que se debiera encontrar resuelto de haberse respetado los plazos. Por ello, en estos casos no resulta de aplicación lo previsto en el artículo 87 de la LRGAP y PAC, que dispone el fin del procedimiento debido *a la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas*; en el caso de fallecimiento del interesado se debe continuar el procedimiento con los causahabientes si, debidamente requeridos, comparecen, salvo que se esté ante derechos o intereses *personalísimos* o estrictamente personales, esto es, intransmisibles a los herederos, o cuando la muerte prive de razón de ser el procedimiento, lo que no es el caso. El principio *pro actione* resulta aplicable y la instrucción se debe proseguir hasta la resolución final sobre el fondo del asunto.

El reconocimiento de la situación de dependencia tiene carácter personal, por lo que la muerte privaría de causa al procedimiento; pero no es esa la naturaleza de las prestaciones que corresponden una vez declarada la referida situación. Al respecto debemos resaltar que los derechos subjetivos reconocidos en la LD son tales desde el momento del reconocimiento expreso en el correspondiente procedimiento declarativo, al margen de que su efectividad se posponga la concreción y efectividad de las correspondientes prestaciones. La naturaleza económica de las prestaciones permiten la continuación del procedimiento si se produjera el fallecimiento con posterioridad al reconocimiento de la situación de dependencia y siempre que nos encontremos con una prestación prevista para la correspondiente anualidad, de acuerdo con el calendario señalado en la DF. 1ª. 1 LD. Los herederos serían *interesados legítimos* en el expediente,

posición legalmente reconocida y amparada en los arts. 24.1 de la Constitución y 31.1.a) de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC. Por tanto, aún después del fallecimiento de la persona dependiente la administración debiera, de oficio o a instancia de parte, proseguir con el procedimiento.

Por tanto, la conclusión del procedimiento sin más motivación que el fallecimiento del dependiente resulta una revocación del acto administrativo previo por lo que se declaró la situación de dependencia junto con el derecho a las prestaciones que correspondan. Esa revocación se estaría produciendo sin las garantías y el procedimiento previsto en la LRJA-PAC y por tanto incurso en una causa de anulabilidad (art. 63).

Posteriormente se debiera resolver sobre el PIA pendiente y retrasado. Al respecto la administración puede alegar que tanto es posible atribuir una prestación en forma de servicio como una estrictamente económica o dineraria, por lo que la cuestión quedaría sin efecto resolviendo de forma interesada a favor de la primera opción. Lógicamente, esta solución no puede considerarse válida. En primer término, porque de existir una propuesta de PIA económica debiera estarse a ella; y en el caso de encontrarnos ante una propuesta o resolución que atribuya una prestación asistencial, la irretroactividad propia de la misma no impide la retroactividad de su equivalente, esto es, la evaluación económica del servicio atribuido. Al respecto debemos reiterar que los derechos de diferente tipo vinculados al reconocimiento de la situación de dependencia tienen efectos retroactivos *ex lege*, todos ellos, al margen de que se trate de prestaciones de servicios o económicas.

Como principio general en relación con todo lo expresado se debe afirmar que en ningún caso la demora en las resoluciones debe serlo en perjuicio de los interesados y en beneficio de la propia administración. Esta “no puede verse beneficiada por el incumplimiento de sus obligaciones de resolver expresamente en plazo las solicitudes de los ciudadanos, deber este que entronca con la cláusula del Estado de Derecho -art. 1.1 de la CE- así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 de la CE (entre otras, SSTC 188/2003, de 27 de octubre, y 14/2006, de 16 de enero).

No obstante, la administración podría argumentar que el reconocimiento de lo tratado hasta ahora sólo resultaría de un previo procedimiento de responsabilidad patrimonial

de la administración de acuerdo con lo previsto en el Título X de la LRJAP-PAC. En cualquier ámbito de la actuación pública, y este no es una excepción, la demora en la tramitación y resolución de los procedimientos puede dar lugar a la responsabilidad se concurren los requisitos establecidos en la mencionada regulación. Pero en este caso la responsabilidad no debiera diferirse a la resolución de un dificultoso expediente específicamente orientado a demostrar su concurrencia, evaluación y compensación. Dado el retraso evidente de la efectividad del derecho ya reconocido y teniendo en cuenta también la necesidad de continuar con el procedimiento de aprobación del PIA, como señalamos anteriormente, ya en el mismo se producirá la valoración de la concurrencia y la determinación de las consecuencias de la responsabilidad administrativa. Esta solución no sólo es más acorde con principios de justicia reparadora elemental, como pusimos de relieve (la administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de sus obligaciones de resolver expresamente en plazo las solicitudes de los ciudadanos), sino también con el principio de economía procedimental y de agilización de los procedimientos. De procederse de otra forma por considerarse preceptivo, a pesar de lo evidente de la demora en la tramitación, de sus consecuencias y de las demás circunstancias, entonces lo que resultaría sería la obligación de la administración de iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial *ad hoc*, lo que consideramos inadecuado por las circunstancias mencionadas.

Por último, en consonancia con todo lo expresado hasta ahora, se debiera hacer otra interpretación general más adecuada de la previsión del art. 14.7 del Decreto autonómico 176/2007 en los casos, como el examinado, en que se produjera el fallecimiento del dependiente con anterioridad a la resolución del PIA y una vez vencido el plazo correspondiente para dictar la mencionada resolución. En estos casos no debiera entenderse aplicable la citada previsión, que prevé que “la efectividad en el acceso a los servicios y/o prestaciones del sistema de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, queda condicionada la aprobación del plan individual de atención de la persona solicitante del derecho”, sin mencionar por tanto lo que sucede en los casos de vencimiento de plazo. Por tanto, resulta procedente la modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos o resoluciones objeto de examen en los términos expresados hasta ahora (art. 29.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo).

Así pues, la administración competente actuó en este caso y en los similares que también conocemos del modo irregular del que dejamos constancia. 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 *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* las siguientes **resoluciones:**

Recordatorio de deberes legales:

"Que los expedientes relativos al reconocimiento de las situaciones y prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia se conozcan en los plazos legal y reglamentariamente previstos, sin demoras injustificadas que perjudican con carácter general a todos los ciudadanos afectados, como se pone de relieve en el caso examinado".

Recomendación:

"Que cuando se constate el fallecimiento de la persona dependiente una vez vencido el plazo legalmente previsto para resolver, por ese órgano, de oficio o a instancia de parte, con carácter general se dé continuidad al procedimiento hasta la resolución y la efectividad retroactiva del correspondiente PIA, de acuerdo con los criterios expresados en los fundamentos de esta resolución."

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

2.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 13 de marzo de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/2464/08).

Fecha de solicitud, 5 de junio 2007; fecha de valoración, 17 de diciembre de 2007; fecha de fallecimiento, 8 de diciembre de 2008; resto, igual contenido que la anterior.

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

3.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 17 de marzo de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/2456/08).

Fecha de solicitud, 3 de julio 2007; fecha de valoración, 7 de marzo de 2008; fecha de fallecimiento, 25 de octubre de 2008; resto, igual contenido que la anterior.

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

4.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 17 de marzo de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/359/09).

Fecha de solicitud, mayo 2007; fecha de valoración, 6 de febrero de 2008; fecha de fallecimiento, 19 de enero de 2009; resto, igual contenido que la anterior.

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

5.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigida a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/306/09).

Fecha de solicitud, junio de 2007; fecha de valoración, 4 de febrero 2008; fecha de fallecimiento, 3 de febrero de 2009; resto, igual contenido.

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

6.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2465/08).

Fecha de solicitud, no se menciona; fecha de valoración, 7 de marzo de 2008; fecha de fallecimiento, 8 de noviembre de 2008; resto igual.

Respuesta de la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar:* recordatorio de deberes legales y recomendación rechazados por ese órgano, posteriormente aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

7.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidas a la *Consellería de Traballo Benestar* el 29 de abril de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/355/09).

Fecha de solicitud, 2 de julio 2007; fecha de valoración, 29 de mayo de 2008; fecha de fallecimiento, 2 de febrero de 2009; resto, igual contenido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación aceptados.

8.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidas a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 29 de abril de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/516/09).

Fecha de solicitud, 16 de enero 2008; fecha de valoración, junio de 2008; fecha de fallecimiento, 11 de enero de 2009; resto, igual contenido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación aceptados.

9.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 29 de abril de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/523/09).

Fecha de solicitud, 18 de junio 2007; fecha de valoración, 29 de febrero de 2008; fecha de fallecimiento, 27 de septiembre de 2008; resto, igual contenido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación aceptados.

10.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 15 de mayo de 2009 debido al retraso en la efectividad de las prestaciones por dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/519/09).

Fecha de solicitud, 21 de mayo 2007; fecha de valoración, 23 de julio de 2008; fecha de fallecimiento, 7 de octubre de 2008; resto, igual contenido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: recordatorio de deberes legales y recomendación aceptados.

11.- Recordatorio de deberes legales y recomendación dirigidos a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 14 de mayo debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia y el fallecimiento del reclamante una vez vencido el plazo (Q/508/09).

Fecha de solicitud, 19 de junio de 2007; fecha de valoración, 29 de febrero de 2008; fecha de fallecimiento, 10 de febrero de 2009; resto igual.

Respuesta: aceptados por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

12.- Recomendación dirigida a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/321/09).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª A.C.B. debido al retraso en la tramitación de un expediente de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en el mes de agosto de 2007 hizo la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, Dª A.B.L. (DNI XXX, expediente: Y). El 31.01.08 recibió la resolución del grado y nivel, reconociéndola como gran dependiente, grado III nivel 2. El 13 de marzo de 2008 presentó en el registro de la Xunta el plan de cuidados, solicitando la libranza por cuidados en el entorno, ya reflejado en el informe social emitido por la trabajadora social del Ayuntamiento. El 31.01.09 se entrevistó con la trabajadora social de atención primaria del Ayuntamiento para preguntar como estaba el expediente y esta realizó una llamada a Vicepresidencia, desde donde contestaron que el expediente pasó la propuesta del PIA el 27 de noviembre de 2008, y que no saben cuando lo van notificar. Añade que tiene el conocimiento de

muchos expedientes con resolución de grado y nivel posterior al 31 de enero de 2008 que ya se están beneficiando de la libranza por cuidados en el entorno, y que el 16 de febrero aún no tiene resolución de la prestación.

Ante ello solicitamos información a ese órgano, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente: *"En contestación a su escrito de fecha 23 de febrero de 2009, referido al escrito de queja presentado por Doña A.C.B., solicitando información sobre el estado de tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia, y del derecho a las prestaciones del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de doña A.B.L. En base a la documentación que obra en el expediente, una vez vistos los informes técnicos del equipo de valoración de la dependencia, le informo que doña A.B.L. presentó solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia con fecha 10 de septiembre de 2007. Con fecha 31 de enero de 2008 se le reconoce un grado III, nivel 2 de dependencia, lo que se le notificó a la interesada mediante resolución del Delegado Provincial de la Vicepresidencia de Igualdade e Benestar de Pontevedra En base a la resolución de su grado y nivel de dependencia, y según se regula en el Decreto 176/06 de 26 de septiembre y la Orden de 17 de diciembre de 2007, el órgano de valoración y asesoramiento de la dependencia orienta su plan de cuidados a la prestación de cuidados en el entorno familiar. A fecha de hoy, la propuesta-dictamen de su Plan Individual de Atención es:*

■ ***Prestación económica para cuidados en el entorno familiar,*** *correspondiéndole una cuantía mensual de 493.17 € para el año 2009, con derecho a percibir los atrasos correspondientes desde septiembre de 2007, que ascienden a una cuantía aproximada de 8.000 €, y nombrando cuidadora del entorno a su hija Doña A.C.B., que deberá acreditar su alta en la seguridad social, lo que se le comunicará por resolución del Delegado Provincial en próximas fechas"*.

Al día de hoy nos pusimos en comunicación con la interesada, que nos indicó que, a pesar de la manifestación transcrita *(se le comunicará por resolución del Delegado Provincial en próximas fechas),* ya de 4 de marzo, aún no recibió la resolución con el PIA.

Lo informado por la administración confirma lo señalado por la interesada en la queja, esto es, que se promovió el reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones que correspondan hace un tiempo muy considerable, el 10 de septiembre de 2007, que se reconoció la situación de dependencia el 31 de enero de 2008, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se había resuelto sobre la prestación o el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino que únicamente se señala, en términos indeterminados, que se comunicaría la resolución *en próximas fechas,* lo que tampoco se dio.

No se menciona nada en relación con las causas del acusado retraso del expediente, a pesar de que en el requerimiento de informe dirigido a la Vicepresidencia expresamente se demandaba aclaración sobre dicho extremo, en caso de confirmarse, como así fue, y sobre las medidas que se estuvieran aplicando para solventar las demoras, también en su caso.

Por tanto, como adelantamos, parece confirmado el motivo de la queja, esto es, el retraso del procedimiento de valoración de la situación de dependencia y de posterior atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Esta señala, en cuanto al procedimiento para el reconocimiento de la situación y el derecho a las prestaciones del sistema, que *"la resolución* (de reconocimiento de la situación de dependencia) *determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según el grado y nivel de dependencia"* (art. 28.3), y que el PIA se realizará *"en el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia"* (art. 29.1). Sin embargo, la regulación autonómica de desarrollo contempla un procedimiento dividido en dos fases claramente diferenciadas. Efectivamente, el Decreto autonómico 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, conforma dos procedimientos con resoluciones propias, siendo ambas susceptibles de recurso. De ello se deduce que hasta tanto no se resuelva el *segundo procedimiento* no tendrá efectividad la resolución del primero. El Decreto establece para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 6 meses (art. 14.4), y señala que para la aprobación del PIA también se aplicará el plazo de 6 meses (art. 14.7). Por tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses, lo máximo

previsto en la LD, pero además en el primer procedimiento el *dies a quo* se puede diferir, puesto que se especifica que el plazo se computará a partir de la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación" (art. 14.4 *in fine*), esto es, las Delegaciones Provinciales de la Vicepresidencia (art. 9), y no desde la fecha de solicitud del interesado hecha a través de cualquier medio previsto en el art. 38 de la LRGAP-PAC. Todo ello suma por lo menos un año, o incluso algo más, debido a la previsión mencionada. En cualquier caso, resulta un plazo que puede calificarse como *muy generoso* para la propia administración actuante. Como comparación, el decreto andaluz 168/2007, que regula la materia en esa CA, establece plazos de 3 meses para cada procedimiento, el de reconocimiento de la situación de dependencia (arts. 8 a 16) y el de PIA (arts. 17 a 19).

A la vista de todo lo expuesto la primera conclusión que puede extraerse es la necesidad de estrito cumplimiento de los plazos previstos, ya de por si generosos, lo que sólo puede conseguirse con una tramitación diligente de los expedientes. Al respecto el *Defensor del Pueblo Andaluz*, en su *Informe especial sobre la atención a las personas mayores dependientes*, recomendó a la *Consejería de Igualdad y Bienestar Social* que "*se agilicen los procedimientos .... en los plazos establecidos"* (recomendación sexta), y ello se produce a pesar de que, como vimos, los plazos son muchos mas ajustados.

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. Los expedientes debieran encontrarse resueltos en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. Por ello, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares que desempeñan la tarea de *cuidadores informales* muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se hicieron, 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 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 *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* la siguiente **recomendación:**

"Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legal y reglamentariamente previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados".

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

13.- Recomendación dirigida a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/242/09).

Fecha de solicitud, 19 de julio de 2007; fecha de valoración, 30 de abril de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

14.- Recomendación dirigida a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/241/09).

Fecha de solicitud, diciembre de 2007; no se menciona cuando se valoró, a pesar de que se requería expresamente; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

15.- Recomendación dirigida a anterior *Vicepresidencia da Igualdad e do Benestar* el 3 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2444/08).

Fecha de solicitud, hace más de año y medio (este dato lo proporciona la interesada, y, solicitada confirmación, el órgano informante no lo contradice, por lo que se entiende confirmado); fecha de valoración, 9 de setiembre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

16.- recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 24 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2440/08).

Fecha de solicitud, junio de 2007; fecha de valoración, mayo de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

17.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 29 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/528/09).

Fecha de solicitud, abril de 2007; fecha de valoración, 28 de noviembre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

18.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 19 de junio de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/575/09).

Fecha de solicitud, 30 de noviembre de 2007; fecha de valoración, 9 de mayo de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

19.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 15 de mayo de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/500/09).

Fecha de solicitud, 22 de agosto de 2007; fecha de valoración, agosto do 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

20.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 2 de julio de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/801/09).

Fecha de solicitud, noviembre de 2007; fecha de valoración, octubre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

21.- Recomendación dirigida a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 6 de abril de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2444/08).

Fecha de solicitud, septiembre de 2007; fecha de valoración, agosto de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

22.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1629/09).

Fecha de solicitud, agosto de 2007; fecha de valoración, mayo de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar.*

23.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1635/09).

Fecha de solicitud, noviembre de 2007; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

24.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1570/09).

Fecha de solicitud, junio de 2007; fecha de valoración, enero de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

25.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1246/09).

Fecha de solicitud, julio de 2007; fecha de valoración, septiembre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

26.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/935/09).

Fecha de solicitud, noviembre de 2007; fecha de valoración, junio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

27.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1301/09).

Fecha de solicitud, agosto de 2007; fecha de valoración, agosto de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

28.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/518/09).

Fecha de solicitud, noviembre de 2007; fecha de valoración, agosto de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

29.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 27 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/51/09).

Fecha de solicitud, octubre de 2007; fecha de valoración, junio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

30.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 29 de octubre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1374/09).

Fecha de solicitud, octubre de 2007; fecha de valoración, octubre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

31.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 11 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1306/09).

Fecha de solicitud, septiembre de 2007; fecha de valoración, mayo de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

32.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1749/09).

Fecha de solicitud, octubre de 2007; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

33.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1889/09).

Fecha de solicitud, agosto de 2007; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

34.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/912/09).

Fecha de solicitud, septiembre de 2007; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

35.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/920/09).

Fecha de solicitud, septiembre de 2007; fecha de valoración, agosto de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

36.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/921/09).

Fecha de solicitud, septiembre de 2007; fecha de valoración, octubre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

37.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1040/09).

Fecha de solicitud, julio de 2007; fecha de valoración, junio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

38.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 13 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1730/09).

Fecha de solicitud, agosto de 2007; fecha de valoración, junio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

39.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 19 de noviembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1609/09).

Fecha de solicitud, diciembre de 2007; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

40.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 11 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1025/09).

Fecha de solicitud, abril de 2008; fecha de valoración, octubre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

41.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 11 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/960/09).

Fecha de solicitud, mayo de 2008; fecha de valoración, septiembre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

42.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 11 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1171/09).

Fecha de solicitud, julio de 2007; fecha de valoración, abril de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta: recomendación aceptada por la *Consellería de Traballo e Benestar*.

43.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 16 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1581/09).

Fecha de solicitud, diciembre de 2008; fecha de valoración, noviembre de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

44.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 21 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/2041/09).

Fecha de solicitud, enero de 2008; fecha de valoración, julio de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

45.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 21 de diciembre de 2009 debido al retraso en la tramitación de un procedimiento de dependencia (Q/1280/09).

Fecha de solicitud, octubre de 2007; fecha de valoración, mayo de 2008; sin PIA a pesar del tiempo transcurrido.

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

46.- Recomendaciones dirigidas a la *Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar* el 16 de abril de 2009 debido a las deficiencias en la residencia geriátrica pública *Volta do Castro,* de Santiago (Q/1998/08 y 69/09)

En esta institución se inició expediente de queja de oficio debido a las noticias aparecidas en la prensa sobre supuestas deficiencias en la residencia geriátrica pública *Volta do Castro,* de Santiago de Compostela. También se conoció una queja iniciada como consecuencia del escrito de D. F.P.G. y otros familiares de Dª. A.P.G. y referente al funcionamiento de la misma residencia.

En su escrito nos indicaban que el 31 de diciembre de 2008 falleció su tía y hermana Dª. A.P.G., residente del Centro de Mayores *Volta do Castro*. Había ingresado de urgencia en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela el 10 de diciembre de 2008 procedente de la mencionada residencia, constando en los informes médicos síndrome confusional posiblemente en relación al *alprazolan* y sobredosificación

de *sintróm*. Asimismo se le había aumentado la dosis de *tranquimazin*. La inquietud de los familiares fue evidente desde el ingreso por quejas continuadas y compartidas con otros usuarios y usuarias del centro sobre la calidad de la alimentación ofertada y dificultades para establecer contacto telefónico directo con ella desde el exterior (cuando intentaron ponerse en contacto telefónico con su tía para saber de su estado en varias ocasiones durante la semana que precede a su ingreso en el hospital, el centro desvía la llamada a su cuarto y no la localiza; sólo después de tres intentos en un mismo día y de exigir que la localicen dentro de la residencia consiguieron hablar con ella).

El 3 de diciembre, seis días antes del ingreso hospitalario, llevaron a Dª. A. a comer a la casa de sus padres. En ese momento los familiares constataron un notable deterioro en el estado de salud de su tía, que no había sido notificado por la residencia. Observaron además una falta grave de cuidados higiénicos. No traía ropa adecuada para la estación, y al buscar en su bolso la medicación para administrarla a la hora de comer comprobaron que no la traía.

Son los propios residentes, ancianos como Dª A., los que con frecuencia avisan a los asistentes del centro y al propio médico del deterioro de su tía. No tienen constancia de que se tomase ningún tipo de cuidado específico.

A esta falta de información se añade que tras la defunción de Dª. A. y cuando los familiares intentaron tener acceso a su historial clínico para entender que sucedió, en una entrevista el facultativo de la residencia negó esa información alegando que es una información privada y que esa documentación no se le puede dar a “cualquiera”, y que hay que solicitarla por escrito. Sorprendentemente a esa misma familiar se le permite recoger todas las pertenencias de la finada en su cuarto y llevarlas del centro. Pidieron una hoja de reclamaciones que entregaron ese mismo día, 5 de enero de 2009, en la residencia.

Mientras comprobaron que en los medios de comunicación comienzan a aparecer informaciones en las que otros familiares denuncian el estado de abandono de los ancianos (falta de cuidado e higiene, mala alimentación, falta de personal para una atención adecuada...). Así se recoge por lo menos en siete ocasiones diferentes en el periódico *La*

Voz de Galicia. El Comité Provincial de la Vicepresidencia, integrado por diferentes sindicatos, denuncia la falta de recursos técnicos y personales en este centro. Lo antedicho supone una alarmante situación de la que se puede inferir negligencia de cuidados para personas mayores previamente valoradas como necesitadas de cuidados institucionales.

Así pues, las quejas se refieren tanto al trato y consideración de los usuarios por parte de algún miembro del personal, como a diferentes aspectos materiales (la calidad y equilibrio de los menús, desatenciones alimenticias, farmacológicas y de aseo personal, dificultades de contacto telefónico con el exterior). Además, la familia de Dª A.P. reclama específicamente por una supuesta sobredosificación de *sintrón* y la negativa de entrega del historial clínico.

Ante ello solicitamos información a ese órgano, que nos respondió lo siguiente: *"Por entender de interés al caso, y sin perjuicio de la entrega de cualquier otra documentación complementaria solicitada, se acompaña la documentación siguiente: Hoja de reclamación nº 1562, en la que se solicita, por parte de A.P.V., copia del historial clínico y hojas de seguimiento de la residente A.P.G. Contestación de la Dirección del centro, de conformidad con la normativa de referencia, atendiendo en su totalidad la petición de la reclamante, y en la que se acompaña como documentación complementaria:*

a)Informe médico de A.P.G. b) Copia del "menú otoño-invierno"del centro c)Copia íntegra del historial clínico de la residente, incluyendo hojas de seguimiento y documentación con origen en anteriores residencias de la usuaria. La documentación indicada es exactamente la documentación entregada a la reclamante como contestación de la hoja de reclamación nº 1562."

Posteriormente se informó lo siguiente: *"En relación a su petición de fecha 15 de enero de 2009 (Expte: G.6.Q/69/2009) de información sobre el escrito de queja formulada por A.P.V. contra el centro de la tercera edad "Residencia Volta do Castro" del expediente G.6.Q/69/2009, junto remito informe de respuesta"*, que ahora se traslada a los interesados.

Además, de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, se comunicó a la Dirección del Centro que la Vicevaledora Dª. Mª. Dolores Galovart Carrera realizaría una visita al mismo, que tuvo lugar el 4 de febrero del presente año. El resultado de la visita fue trasladado al correspondiente informe, que básicamente señala lo siguiente:

"Se trata de un gran centro residencial, de carácter socio-sanitario que atiende tanto a personas mayores que pueden valerse por sí mismas como a las que presentan algún tipo de deterioro físico o psíquico. No es un hospital, si bien tiene estructura hospitalaria; acudiéndose al hospital solamente cuando se requieren servicios especializados, pues los residentes, como cualquier otro ciudadano, utilizan los centros de salud. El número de plazas autorizadas es de 150.

(...)

Como centro público -el primero que se abre en Galicia en los últimos 14 años- está integrado en la red pública de residencias de personas mayores de la Xunta de Galicia.

(...)

El centro, al día de su inauguración, contaba con un cuadro de personal de 126 trabajadores para 17 residentes, lo que provocó en un principio una dinámica holgada de trabajo. Poco a poco se fueron incorporando nuevos residentes, aumentando el nivel de ocupación, hasta 142, y al mismo tiempo fueron apareciendo problemas de atención directa a los usuarios (cuidados, aseo, alimentación, medicación) que provocaron el descontento de familiares de residentes y trabajadores del centro, con la consiguiente tensión del clima laboral y de la relación con las familias.

La causa del descontento, en una residencia al límite de su ocupación total, entendemos que fue debida a las siguientes razones: - Insuficiente dotación de medios humanos (Auxiliares de enfermería y 2º Oficial 2ª de cocina). - Inexistencia de la figura del

coordinador sanitario. - Deficiencias en el diseño arquitectónico. - Deficiencias en las instalaciones y en el material.

La primera causa, falta de recursos humanos, deriva de un cuadro de personal, 126 trabajadores, no correctamente dimensionada en la Relación de Puestos de Trabajo (RPT) en cuanto al número de Auxiliares de enfermería y al de oficial 2ª de cocina. Dicha RPT entendemos que no tuvo en cuenta la estructura modular del edificio ni las limitaciones del marco laboral de los trabajadores de un centro público como "Volta do Castro", así como tampoco el concepto de organización de "presencias". Y es que la arquitectura modular del centro, con 4 módulos independientes, como más adelante explicaremos, demanda más recursos humanos para el control y cuidado de sus residentes y máxime si se trata de dependientes severos y grandes dependientes que requieren más cuidados individualizados y más tiempo de atención.

El marco laboral actual -distinto al existente al momento del diseño del cuadro de personal- otorga derechos a los trabajadores (más días de asuntos propios o de vacaciones, días de permiso más amplios por enfermedad de familiares, imposibilidad de trabajar dos domingos consecutivos, etc.) que obligan al centro a reforzar los efectivos humanos de atención de los usuarios y condiciona más las presencias efectivas. Dicho marco está constituido por la Ley de la Función Pública, ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público; ley 7/2004, de 16 de julio para la igualdad de mujeres y hombres, modificada por la Ley 2/2007, de 28 de marzo, de Trabajo en Igualdad de Mujeres de Galicia.

En este marco laboral, el hecho de que la RPT cumpla con las ratios legales no significa que, desde el punto de vista de organización del trabajo, el número trabajadores Auxiliares de enfermería y Oficial 2º de cocina sea suficiente para tener presencia efectiva y cubrir todos los turnos de trabajo de la residencia.

Con respecto a las Auxiliares de enfermería, en febrero de 2008, por las mañanas de los fines de semana el número de efectivos era solamente de 4 y por las tardes, también de los fines de semana, era únicamente de 2 auxiliares por planta. Ha de indicarse que las

tareas -protocolizadas- de tarde de estos profesionales para con los residentes (46 + 50 + 54) consisten en acostar y levantar residentes, llevarlos al baño, trasladarlos a y desde el comedor general, cambiarles los pañales, hacer cambios posturales, meriendas, cenas. Este trabajo es el mismo que en días laborales pero con la diferencia de tener más presencia de familiares y visitas y de que no existía la figura de correturnos de planta para substituciones, ausencias y/o refuerzos. En esa misma fecha las presencias efectivas en las tardes -de 19 horas a 22 horas- de lunes a viernes, era de 3 Auxiliares de enfermería por planta. Este escaso número no permitía atender a todos los residentes antes de finalizar el turno de tarde a las 22 horas. Es así que el residente no tenía asegurada, fundamentalmente en los fines de semana, la atención precisa ni el centro le podía garantizar el cuidado efectivo en todo momento. A título de ejemplo los residentes tenían que esperar para almorzar y cenar; en el turno de tarde se finalizaba la jornada sin acostar a la totalidad de los residentes, no se garantiza el baño geriátrico y otros aseos básicos, etc.

Con esta situación es comprensible y lógico que se produjeran quejas de familiares y residentes pues era imposible o muy difícil atender a la demanda directa asistencial del centro; máxime si se tiene en cuenta que no existía -como más adelante indicaremos- la figura del coordinador sanitario y que los residentes que se pueden mover se desplazan a otras áreas y no permanecen necesariamente en su planta.

Esta falta de Auxiliares de enfermería, especialmente en momentos puntuales, a pesar de la optimización de los recursos por parte de la dirección del centro, fue poco a poco corrigiéndose, en parte, con la incorporación, en octubre de 2008, por acumulación de tareas y no al cuadro de personal, de 12 auxiliares de enfermería (5 para jornada completa y 7 para el fin de semana).

Esta corrección de efectivos de Auxiliares de enfermería, decíamos que es parcial, pues se trata de contrataciones temporales por acumulación de tarea, mediante el procedimiento de llamamiento por las listas de personal de la Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. En virtud de este sistema el centro no tiene opción sobre la selección de personal ni sobre el tiempo de duración del contrato.

Es por ello que se hace indispensable la incorporación de forma estable al cuadro de personal en la próxima RPT de un mayor número de auxiliares de enfermería que los que figuran en la RPT.

Por lo que se refiere a la insuficiencia de recursos humanos en el departamento de cocina, tenemos que recordar que la RPT del centro establece, entre otros profesionales, dos oficiales 2ª de cocina. Dicho número de profesionales no es suficiente para cubrir los turnos de trabajo del departamento de cocina de lunes a domingo. Este problema se corrigió en parte, en el pasado mes de noviembre, mediante la contratación por acumulación de tareas de un nuevo oficial 2ª de cocina y reiteramos que fue resuelta solamente parcialmente porque dicha contratación es temporal y sin elección de la persona que se contrata. Es así que entendemos conveniente que en la próxima RPT se incorpore en el cuadro de personal un oficial 2ª de cocina.

La segunda causa que señalábamos del malestar existente en "Volta do Castro" era la inexistencia de la figura de coordinador de enfermería en la RPT. Y es que a nadie se le escapa que para organizar y supervisar un departamento sanitario (fundamentalmente: turnos semanales y los de vacaciones, coordinación del personal y seguimiento de la implantación de protocolos de trabajo, atención a las demandas de las familias, transmisión de instrucciones, organización y optimización del trabajo, garantía de los cuidados básicos …), constituido por 60 Auxiliares de enfermería y de 11 ATS, se requiere la dedicación plena y continuada de personas que asuman estas funciones; máxime si se tiene en cuenta que la puesta en funcionamiento del centro exigía la implantación de protocolos y sistemas de trabajo que quedarían en papel mojado si no fueran supervisados. Por esa falta de coordinación, las auxiliares no tenían pautas de trabajo a seguir; cada trabajadora tenía una forma diferente de trabajar, unos estilos propios provenientes para algunas de los anteriores lugares de trabajo (residencias de Oleiros, asistida de Vigo, mixtas, etc.). Como solución a la descoordinación, las propias trabajadoras pautaron unos criterios de organización que resultaron poco eficaces porque no todas estaban de acuerdo con el mismo y porque no existía ninguna responsable de su control y seguimiento.

El puesto de coordinador al no estar creado en la RPT no es querido por ningún ATS del centro pues la responsabilidad que implica no va aparejada con una retribución acorde al no ser retribuido como tal y tener una merma salarial efectiva al no realizar noches. Es así que en su día la ATS que voluntariamente venía desempeñando las funciones de coordinadora renunció al puesto y también por los problemas indicados de insuficiente dotación de medios humanos para atender a las necesidades básicas de atención de los usuarios.

La fundamental carencia de coordinadores de enfermería -hasta la incorporación de una coordinadora en junio de 2008 y de otros dos más en octubre de ese año por respectivos contratos de acumulación de tareas de duración de 9 meses- generó una problemática de calidad asistencial por falta de supervisión y de coordinación del personal, sobre todo por las tardes y fines de semana, que es cuando están las familias de visita. En esos momentos las familias y auxiliares de enfermería no tenían a ningún responsable del centro que pudiera explicarles o hacerse cargo de sus dudas y/o quejas, lo que creaba más descontento.

La canalización de las quejas y dudas a través del coordinador sirvió para solucionar, a veces con una explicación a tiempo, gran parte de los problemas del día a día en “Volta do Castro”.

Ha de señalarse que la contratación por acumulación de tareas hace que las ATS designadas para tal puesto puedan no tener experiencia alguna, como sucedió, en las tareas de coordinación lo que, unido a la provisionalidad del contrato, dificulta la prestación del servicio. Se trata de un puesto que se hace con el tiempo y cuando ya se tiene la experiencia, finaliza el contrato por lo que hay que volver a empezar una nueva contratación de otro coordinador.

Es por ello, por constituir una necesidad estructural por lo que se hace preciso que se incluyan el número preciso de coordinadores de enfermería en la RPT del centro, capaz de garantizar de forma continuada una correcta atención asistencial, el seguimiento

permanente de los protocolos de cuidados y la resolución eficiente de los problemas organizativos y asistenciales de “Volta do Castro”.

En resumen se puede afirmar que con los 3 nuevos coordinadores de enfermería -que cubren de lunes a viernes de 8 h. a 15 h. y de 15 h. a 22 h. y sábado y domingo de 11,30 h. a 18h. y que hicieron posible la implantación de nuevos protocolos por planta- se produjo, de forma provisional, una mejora substancial en la calidad del servicio a los usuarios que ahora resulta más eficaz, más coordinado y más supervisado.

En relación con el tema de la insuficiencia de recursos humanos ha de traerse a colación el problema de la movilidad del personal por bajas. Y así las bajas por permisos del personal contratado -sobretodo de las 12 Auxiliares de enfermería- por acumulación de tareas no se cubren por la administración; las vacantes del personal interino, la mayoría, no se cubren al día siguiente sino que acostumbran a tardar una semana.

Obvio es decir que la movilidad y los problemas de substitución del personal repercuten negativamente en la organización y en la atención asistencial del centro. A este respecto y a título de ejemplo tenemos que señalar situaciones, que se pueden volver a repetir, en las que de las 5 Auxiliares de enfermería (contratadas a jornada completa para dar apoyo puntual en las plantas que lo necesiten, sobre todo en la 1ª y la 3ª), 3 de ellas estuvieron de baja, con lo que ese apoyo puntual imprescindible, quedó reducido a 2 Auxiliares de enfermería; en las que el departamento de cocina, desde junio del año pasado, tuvo 4 jefes de cocina (la titular cogió baja, su substituto también causó baja durante el contrato, el substituto del substituto fue reemplazado por la titular que a su vez cogió sus vacaciones reglamentarias incorporándose un 4º jefe de cocina a reemplazarla).

A pesar de ello, y trayendo a colación la queja sobre la calidad de la alimentación, la movilidad de los jefes de cocina no repercutió en la calidad y cantidad, siempre buenas, de las comidas, pero si produjo cambios en los sabores y en las formas de hacer la comida. Es decir no se alteró la calidad ni la cantidad de las comidas, pero si su forma de elaboración, con el consiguiente disgusto y quejas de los residentes que además tienen arraigadas costumbres y gustos alimenticios, difíciles de variar.

Y decíamos que la calidad y cantidad de las comidas son siempre buenas porque en la confección de los menús se utilizan productos de buena calidad e interviene el personal de cocina con la supervisión y aprobación del médico del centro, atendiendo a cuestiones de equilibrio nutricional, variedad, aspectos culturales y costumbres de los residentes.

En la actualidad el centro cuenta con un menú de verano y otro de invierno. Estos menús se aplican durante cuatro semanas rotatorias; se revisan constantemente para adaptarlos a los gustos de los residentes; están expuestos en los tablones del centro para conocimiento de familiares y residentes; pudiendo participar de la comida todo familiar que lo desee con la simple condición de pagar 2,40 euros.

En relación con el personal del centro, también tenemos que señalar que los centros residenciales acostumbran a tener problemas para contratar médicos, pues el Sergas ofrece mejores condiciones laborales. Esta carencia de médicos para las residencias repercutió en “Volta do Castro”, y es que se tardó más de un mes en cubrir la baja de uno de los médicos del centro, con el consiguiente desbordamiento del trabajo para el otro médico que, el solo, tuvo que atender a los 150 residentes.

Volviendo a las causas de las quejas, la tercera, el diseño arquitectónico de “Volta do Castro”, entendemos que no se ajusta completamente a las necesidades de un centro asistencial, pues en algunos aspectos parece pensado para centro residencial-hotelero. Y es que se sitúa en cuatro edificaciones o módulos, con tres plantas cada uno, comunicados entre si y por planta por amplios y largos corredores, lo que dificulta los recorridos y los controles visuales del personal; no resultando operativo desde el punto de vista de la eficiencia del trabajo para un centro de personas dependientes que precisan de constante supervisión y el auxilio de las Auxiliares de enfermería; máxime teniendo en cuenta que cada planta tiene un control y que cada comedor de planta precisa de sus propios cuidadores. Es así que las Auxiliares de enfermería vienen condicionado su trabajo por esta singular arquitectura; piénsese además que los usuarios suelen tener una reducida movilidad, lo que determina el incremento de los tiempos de trabajo. Otro inconveniente de esta estructura de cuatro módulos separados y con tres plantas cada uno, es que el

residente o familiar en cada planta visualiza con dificultad la presencia de las Auxiliares de enfermería.

Entendemos que hubiese sido más conveniente que el diseño arquitectónico optimizara el control de las áreas desde un único punto mediante diseños en “L” o en “X” que facilitan dichos recorridos y los controles, a diferencia del diseño de “Volta do Castro” que dificulta su correcto funcionamiento y demanda más recursos humanos para el control de los residentes y más si se trata de dependientes severos y grandes dependientes que requieren más cuidados individualizados y más tiempo de atención.

La 4ª causa de la falta de atención a los usuarios fueron las deficiencias en instalaciones y material. Las más importantes fueron:

- Estructural: los ascensores de acceso a la planta 1ª, donde está el comedor, solamente tienen cabida para dos sillas de ruedas, lo que provoca “colapso de sillas de ruedas” a las horas de las comidas y cenas para los residentes de las plantas 1º y 2º, pues se tarda en bajar a 54 residentes de media hora a tres cuartos de hora. - Insuficiencia de material de atención directa, fundamentalmente grúas para aseos y movilización de las personas inmovilizadas; baños geriátricos para la 1ª y 3ª planta, que dio lugar a que el aseo se tuviese que efectuar en la propia cama, circunstancia que fue imposible con el incremento de los residentes; sillas de brazos geriátricos de traslado; silla eléctrica hidráulica. - Insuficiente área del office lavavajillas.- Inadecuada área exterior de recreo. - Ausencia de cámara de grabación 24 h. para control de salidas y entradas, sobre todo para residentes errantes. - Escasa altura de seguridad de las barandillas exteriores. - Ausencia del sistema de control horario del personal y de tablón de anuncios acristalados. - Insuficiente mobiliario y equipamiento en zonas comunes, cocina -sobre todo de una mesa caliente para conservar las comidas a más de 65º en tanto no sean servidas, de cámaras frigoríficas y congelador, de mesas isotérmicas y de carros de trasporte de las citadas bandejas- y administración-despachos, área de trabajo y para archivo administrativo. - No separación del área de cafetería con las áreas de actividades que hacía inviable el trabajo en las mismas. - No protección de la sala polivalente de la excesiva luminosidad que impedía visualizar la TV y proyecciones. - Almacenes escasos - Falta de aislamiento térmico y

visual en la área de la UCI que provocaba diferencias térmicas con respecto al resto del edificio y falta de intimidad a los usuarios enfermos. - Insuficientes camas en enfermería. - Alejamiento de la enfermería, en la planta baja, de los enfermos crónicos, pues están distribuidos por las diferentes plantas al non existir una zona de crónicos. - Falta de seguridad de las escaleras del salón principal. - Falta de mobiliario farmacéutico para la área de farmacia. - Exceso de visualización desde el exterior de los comedores de planta a través de los cristales. - Falta de materiales que filtren los rayos UVE y que minore el calor externo en los corredores que unen los módulos.

Como no podía ser de otra forma, todas estas deficiencias repercutieron en la calidad de la prestación a los usuarios siendo por lo tanto lógicas las quejas al respecto de familiares y sindicatos. Y es que, a título de ejemplo, sin baños geriátricos en las plantas 3ª y 1ª con el incremento de residentes, era dificultoso el aseo en la propia cama; sin un adecuado equipamiento de mobiliario farmacéutico resultaba complicado un buen funcionamiento de la farmacia y del control de los medicamentos; sin adecuado mobiliario térmico en cocina era difícil que se pudiesen servir calientes las comidas.

Ha de indicarse que los problemas señalados, salvo los estructurales, fueron solucionados por la administración autonómica en la medida en que se fueron detectando y que lo iban demandando familiares, sindicatos y la propia dirección del centro. El problema de la escasa capacidad de los ascensores -por ser estructural de difícil corrección- origina descontento e impaciencia en los residentes pues los momentos de las comidas y cenas constituyen un eje fundamental de la vida diaria de una residencia.

Por último y antes de pasar a cuestiones de carácter general y a las Recomendaciones de esta Institución a la Administración, que ya venimos esbozando a lo largo de este informe, vamos hacer mención por su carácter específico a una parte de la queja formulada por los familiares de la Sra. P.G. sobre las dificultades que tuvieron para establecer contacto telefónico directo con ella.

Según el protocolo de actuación en caso de llamada telefónica a los residentes, antes de avisar por megafonía, salvo que sea urgente, y para evitar la contaminación

acústica, hay que localizar a la persona en el lugar en el que en ese momento debería de estar de acuerdo con el programa de actividades previsto; de tal forma que el ordenanza tiene que ir llamando a las distintas secciones donde pudiera estar el residente. Solamente en el supuesto de que no se le localice -fácil en una persona autónoma, como lo era la familiar, donde el margen de movilidad es mucho más amplio- se recurre a la megafonía.

Por lo expuesto y teniendo en cuenta también las dificultades de localización que entraña el diseño modular del centro, entendemos que es posible que las personas que formularon la queja tuvieran dificultades para ponerse en contacto telefónico con su familiar residente. Ahora bien, dichas dificultades han de enmarcarse en un contexto donde, salvo casos urgentes que no era el caso que nos ocupa, deben primar los intereses colectivos sobre los individuales, es decir el interés para todos de vivir en un ambiente de paz y sin tensión, no contaminado acústicamente por continuas llamadas por megafonía a los residentes, por encima de criterios de más eficacia y de prisa, no urgente, en la localización del residente que recibe una llamada telefónica; máxime teniendo en cuenta que la mayoría de los residentes utilizan teléfono móvil, al igual, al parecer, que la Sra. P.G. (...)".

En lo que se refiere a la cuestión última formulada por los reclamantes, esto es, una supuesta sobredosificación de *sintrón* y la posible relación causa-efecto entre tal circunstancia y el fallecimiento de la Sra. P., tal y como ya tuvimos ocasión de transmitirles personalmente a los interesados en una entrevista personal con ellos, tal cuestión tiene su sede propia en el eventual procedimiento jurisdiccional que ellos, en su caso, promuevan, si ese es su deseo. En el mismo podrán solicitar y practicar las pruebas que consideren precisas para la defensa das sus pretensiones. Solo en esta sede es posible la articulación de un procedimiento contradictorio que permita determinar, con las debidas garantías, lo legalmente procedente.

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 órgano las siguientes **recomendaciones:**

1ª. Es necesario reforzar el cuadro de personal de la residencia *Volta do Castro* con más personal Auxiliar de Enfermería, a fin de garantizar una adecuada y continuada atención asistencial. Para ello es preciso que se incorpore a dichos trabajadores, con la urgencia precisa, en la nueva RPT, en número suficiente para garantizar su presencia efectiva en las plantas UCI, cubrir todos las turnos de trabajo y las actividades de estimulación y animación externa a la plantas.

2ª. Es conveniente reforzar el cuadro de personal con la incorporación a la nueva RPT del centro de un oficial de cocina para que sea posible cubrir de forma continuada todos las turnos de trabajo del departamento de cocina.

3ª. Es preciso que se incluyan un número preciso de Coordinadores de Enfermería en la RPT del centro, pues solamente así se podrá garantizar de forma continuada una correcta atención asistencial, el seguimiento permanente de los protocolos de cuidados y la resolución eficiente de los problemas organizativos y asistenciales de *Volta do Castro*.

Respuesta: recomendaciones aceptadas por la Consellería de Traballo e Benestar.

47.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Traballo e Benestar* el 29 de junio de 2009 debido a falta de respuesta por un cheque asistencial y al retraso de un procedimiento de dependencia (Q/725/09)

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Dª M.J.N.B. al retraso de un expediente de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 26-10-07 solicitó para su padre, D. J.N.F., según recomendación de la asistente social de zona, ayuda mediante el programa de atención a las personas mayores dependientes: cheque asistencial. Conoció que desaparecía dicha prestación, pero sin que se lo comunicase en ningún momento el órgano competente. El 25-02-08 presentó nueva solicitud de valoración de grado de dependencia, y el 07-08-08

le comunican la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, grado III nivel 1. Tras sucesivas llamadas y la contestación de la Delegación de A Coruña ("hay mucha gente delante de tu expediente...."), se puso en contacto con una abogada y presentó un escrito el 21 de abril ante esa Consellería por tener constancia de que expedientes posteriores al de su padre ya están cobrando dicha prestación. Lleva un año y medio de espera y solo tiene los ingresos de una pequeña pensión.

Ante eso solicitamos información la Consellería de Traballo e Benestar, que recientemente nos respondió lo siguiente:

"En contestación al escrito relativo la queja presentada ante el Valedor do Pobo, por Dª. M.J.N.B., y en base la información recibida por parte de la Delegación Provincial de la Consellería de Traballo e Benestar de A Coruña con fecha del 15 de junio, se informa lo siguiente:

La solicitud de cheque asistencial presentada el 26 de octubre de 2007, no fue valorado hasta el momento, ya que en la última comisión realizada en este mes de junio, fueron valoradas las solicitudes que tuvieron entrada con anterioridad al 30 de septiembre de 2007. Este procedimiento se va a integrar dentro del SAAD.

Con fecha del 25 de febrero del 2008 presentaron una solicitud de valoración de dependencia, siendo reconocido grado III nivel 1 el 31 de julio del mismo año.

En la propuesta de PIA de 31 de octubre de 2008 se realizó una propuesta de PIA para el servicio de atención residencial, solicitando la residencia Concepción Arenal en Matogrande, ya que su mujer estaba ingresada en esa residencia.

Como consecuencia del fallecimiento de su mujer, solicita el cambio a libranza vinculada a Centro de Día, por lo que el expediente está pendiente de hacer una nueva propuesta de PIA, que quedará a la espera de dotación presupuestaria para poder resolverla."

De la información transcrita se deduce, en primer término, que tal y como es objeto de queja, la administración no respondió formalmente la solicitud de cheque asistencial, aunque solo fuese para advertir de lo que señala ahora por escrito, esto es, de que no se tramitan o se consideran decaídas, puesto que este procedimiento se va a integrar dentro del SAAD. Siendo esta integración perfectamente entendible, no lo es en cambio que de tal circunstancia no se dé cuenta a los afectados lo más pronto posible y de forma escrita, motivando tal cosa. Si en este caso se hubiese hecho ya entonces sin duda el interesado podría tener demandado su valoración mucho antes y por lo tanto podría tener conseguido esta mucho antes, como también la prestación o servicio que aún no tiene.

En cualquier caso, queda acreditado que ahora el interesado cuenta con valoración como gran dependiente desde el 31 de julio del año pasado, pero a pesar de eso, después de casi un año, sigue sin resolverse sobre el correspondiente PIA, habiéndose sobrepasado en mucho el plazo reglamentario para resolver sobre dicha cuestión y comenzar a dar efectividad la prestación o el servicio asignado. El órgano informante señala que existe propuesta desde el 31 de octubre de 2008 (atención residencial, solicitando la residencia Concepción Arenal en Matogrande, ya que su mujer estaba ingresada en esa residencia). Posteriormente señala que como consecuencia del fallecimiento de su mujer, solicita el cambio a libranza vinculada a Centro de Día, por lo que el expediente está pendiente de hacer una nueva propuesta de PIA. No obstante, no se concretan las circunstancias de lo anterior, fundamentalmente cuando ocurrió lo señalado, en especial la nueva solicitud, y cuanto tiempo transcurrió desde entonces. LO único que se señala es “que quedará a espera de dotación presupuestaria para poder resolverla”, lo que hace pensar razonablemente que el expediente puede estar demorado por la razón expuesta, a pasar del tiempo transcurrido.

Por lo tanto, al margen de lo que se pueda concretar en relación con lo expuesto anteriormente, lo cierto es que la valoración de dependencia se dio el 31 de julio de 2008, y sin embargo aún no se resolvió sobre el PIA. La LD señala, en cuanto al procedimiento para el reconocimiento de la situación y el derecho a las prestaciones del sistema, que “la resolución (de reconocimiento de la situación de dependencia) determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante según el grado y nivel de dependencia” (art. 28.3), y que el PIA se realizará “en el marco del procedimiento de reconocimiento de la

situación de dependencia" (art. 29.1). El Decreto autonómico 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CA de Galicia, conforma dos procedimientos con resoluciones propias, siendo ambos susceptibles de recurso. De eso se deduce que hasta tanto no se resuelva el segundo procedimiento no tendrá efectividad la resolución del primero. El Decreto establece para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 6 meses (art. 14.4), y señala que para la aprobación del PIA también se aplicará el plazo de 6 meses (art. 14.7). Por lo tanto, si atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resultan plazos que pueden calificarse como muy generoso para la propia administración actuante. Como comparación, el decreto andaluz 168/2007, que regula la materia en esa CA, establece plazos de 3 meses para cada procedimiento, el de reconocimiento de la situación de dependencia (arts. 8 a 16) y el de PIA (arts. 17 a 19).

A la vista de todo lo expuesto la primera conclusión que puede extraerse es la necesidad de estricto cumplimiento de los plazos previstos, ya de por sí generosos, lo que solo puede conseguirse con una tramitación diligente de los expedientes. Al respeto el Defensor del Pueblo Andaluz, en su Informe especial sobre la atención la las personas mayores dependientes, recomendó a la Consejería de Igualdad y Bienestar Social que "se agilicen los procedimientos .... en los plazos establecidos" (recomendación sexta), e eso se produce a pesar de que, como vimos, los plazos son mucho más ajustados.

En este caso se constata que el último plazo se sobrepasó. El expediente debería encontrarse resuelto en el plazo previsto y sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera perentoria. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo 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 ampara el derecho 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 Traballo e Benestar la siguiente recomendación:

"Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la prestación derivada de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legal y reglamentariamente previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados".

Respuesta de la *Consellería de Traballo e Benestar*: Pendiente de efectividad.

1.8 ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO

1.8.1 INTRODUCCION

En el transcurso del año 2009 en esta área, que comprende las materias de emigración, trabajo y seguridad social, hemos recibido 83 quejas. Si hacemos un desglose por materias, constatamos que 44 se referían a cuestiones relacionadas con el trabajo, lo que supone un 53% del total, 28 se referían a la seguridad social, con un porcentaje del 34%, y solamente 11 a emigración, con un porcentaje del 13%. De las 83 quejas recibidas, 37 fueron admitidas a trámite, de las que hemos concluido 30, y 7 continúan en trámite. De las 46 restantes, 30 las remitimos al Defensor del Pueblo porque se referían a cuestiones competencia de organismos de la Administración General del Estado, y así se le participó al autor de cada queja. Las 16 restantes no pudieron ser admitidas a trámite dado el contenido de las mismas; ahora bien, a sus autores les informamos de las razones por las que su queja no podía ser atendida por esta Institución. También tramitamos y concluimos 1 queja del año 2007, y del año 2008 concluimos 25 de las 27 que fueron objeto de tramitación.

La emigración.

La Constitución Española, en su artículo 13, establece que los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza su Título Primero, reconocimiento que está condicionado a lo que establezcan los tratados y la ley.

España tradicionalmente era un país de emigración. Con el transcurso del tiempo después de su integración en la Unión Europea, en la actualidad se puede considerar, fundamentalmente, un país de inmigración. Como consecuencia de ello, se encuentra regulado con la denominada Ley de Extranjería (L.O. 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social) el conjunto de derechos, libertades y obligaciones que se le reconocen a los extranjeros.

En su artículo 3 se establece que los extranjeros ejercerán los derechos reconocidos en la Constitución Española en los términos establecidos en la citada ley y los tratados internacionales, interpretados de acuerdo con la Declaración Universal de los

Derechos Humanos y otros tratados vigentes sobre derechos humanos. Si no existiera norma específica, se entenderá que los extranjeros ejercen sus derechos en condiciones de igualdad con los españoles. La ley fue reformada por la L.O. 8/2000, de 2 de diciembre, y por la L.O. 4/2003, de 20 de noviembre y modificada por la Sentencia nº 236/2007, de 7 de noviembre del Tribunal Constitucional al resolver el recurso de inconstitucionalidad interpuesto por el Parlamento de Navarra. Su actual reglamento de desarrollo fue aprobado por el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre.

Consideramos conveniente destacar que en el año 2008 mediante el Real Decreto – Ley 4/2008, de 19 de septiembre se estableció la modalidad de pago anticipado y acumulado de la prestación por desempleo a favor de trabajadores extranjeros no comunitarios que retornen voluntariamente a sus países do origen. Mediante el Real Decreto 1800/2008 de 3 de noviembre se procedió al desarrollo de dicho Real Decreto Ley. A través de la Orden Ministerial INT/2058/2008, de 14 de julio se procedió a modificar la OM de 7 de febrero de 1997 reguladora de la tarjeta de extranjero, en lo concerniente al número de Identidad Extranjero, a su vez a través de la Orden Ministerial TAS/711/2008 se modificó la OM TAS/3698/2006 de 22 de noviembre por la que se regula la inscripción de trabajadores extranjeros no comunitarios en los Servicios Públicos de Empleo y en las Agencias de Colocación.

Por lo que se refiere a nuestros emigrantes en el exterior, la Xunta de Galicia, a través de la Secretaría Xeral de Emigración se promueven distintos programas y proyectos de integración destinados a 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.

A título de ejemplo vamos a destacar que mediante Resolución del 3 de marzo de 2009 de la Secretaría General de Emigración se convocaron y se regularon las ayudas correspondientes al programa “Volver a casa” para residentes en el exterior durante el año 2009 (DOG nº 47 de 9 de marzo de 2009), y mediante Resolución del 17 de abril de 2009,

de la Secretaría General de Emigración se regularon ayudas extraordinarias a emigrantes retornados y a sus familiares para el ejercicio 2009 (DOG nº 78 de 23 de abril de 2009).

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).

El artículo 29.1 del Estatuto de Autonomía dispone 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 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.

1.8.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Durante el año 2009 se han recibido en esta área 83 quejas, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	83	
Admitidas	37	45%
No Admitidas	16	19%
Remitidas al Defensor del Pueblo	30	36%

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

Concluidas	30	81%
En trámite	7	19%

A lo largo de este año 2009 también han sido objeto de trámite varias quejas presentadas en años anteriores:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2009
2007	0	1	1	1	0
2008	20	7	27	25	2

.

1.8.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

En el año 2009 fueron admitidas a trámite un total de 37 quejas, un 45 % del total de quejas presentadas y de éstas se concluyeron 30, lo que supone un 81%. Además fueron concluidas 1 del año 2007 y 25 del año 2008.

Emigración

A lo largo de este año 2009 hemos recibido algunas quejas formuladas por emigrantes o hijos de emigrantes solicitando en la mayoría de los casos ayuda para obtener documentos relativos a antepasados gallegos suyos que en su día habían emigrado a países de Hispanoamérica, información sobre posibles herencias de los mismos o bien acerca de ayudas a favor de emigrantes o de sus descendientes. En estos casos se les informó acerca

de los trámites a realizar y cuando fue posible se hicieron las gestiones pertinentes tendentes a la consecución de los documentos solicitados.

Trabajo y Seguridad Social

Varias de las quejas presentadas se referían a cuestiones relacionadas con prestaciones por desempleo o a actuaciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social, que nos vimos obligados a remitir al Defensor del Pueblo por tratarse de organismos de la Administración del Estado. En otras quejas sus autores se limitaban a solicitar algún tipo de información o aclaración y, en consecuencia, nuestra actuación se ha centrado en facilitarle la información correspondiente o bien la oficina a la podían dirigirse. Recibimos varias quejas sobre cursos de formación para desempleados y escuelas taller, manifestando su malestar en unos casos por no ser seleccionados, en otros por ser excluidos de los mismos sin causa justificada o por no estar recibiendo las prestaciones económicas a las que consideraban tener derecho. En la mayoría de estas quejas a través de nuestra gestión se consiguió que la Administración solventase las deficiencias que se habían producido. Otras quejas hacían referencia a ayudas solicitadas de la Administración y que habían sido denegadas, en un caso por presentación fuera de plazo y en otro en el que por el organismo correspondiente no se había procedido a resolver en plazo el recurso presentado por la persona solicitante. En este caso se hizo preciso formular una recomendación al órgano, la *Consellería de Traballo e Benestar,* competente en estos términos:

Que ese Departamento Territorial deberá adoptar las medidas tendentes a resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose 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 interpuesto por la autora de esta queja.

Por dicho órgano se nos contestó aceptando la recomendación y poniendo de manifiesto que ya había procedido a resolver expresamente dicho recurso. El texto íntegro de esta resolución se recoge en anexo aparte.

Algunas otras quejas hacían referencia a pensiones no contributivas, centrándose la mayoría en la cuantía que estaban percibiendo, que era muy inferior a la establecida. En estos casos se comprobó que la razón de la cuantía recibida tenía su origen en los ingresos percibidos por la unidad de convivencia de la que formaba parte la persona autora de la queja.

1.8.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

En el transcurso del año 2009 nos vimos precisados a no admitir a trámite 16 quejas a la vista de su contenido, lo que supone un 19% del total de las quejas presentadas. Hay que hacer constar que a los autores de cada una de estas quejas se les explicaron las causas por las que no podía ser objeto de tramitación su queja por esta Institución.

A) No actuación administrativa previa

Fueron 11 las quejas no admitidas a trámite por esta causa, pues del estudio de los correspondientes escritos de queja constatamos que aún no se habían dirigido a la administración afectada o bien hacía muy poco tiempo que se habían dirigido a la misma y, en consecuencia, le informamos que debería dirigirse a dicha administración o bien esperar a que la misma examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

B) No indicios de irregularidad de la Administración

Una queja no fue admitida a trámite por esta causa, dado que de su estudio comprobamos que la actuación del órgano administrativo al que se refería la queja se adecuaba a la normativa vigente.

C) Intervención judicial

Tampoco pudimos admitir a trámite una queja por esta causa, dado que el asunto sometido a nuestra consideración había sido objeto de resolución judicial.

D) No competencia del Valedor

Al autor de una queja tuvimos que participarle que no podíamos admitir a trámite la misma, a la vista de que la cuestión que planteaba en su escrito quedaba fuera de las competencias del Valedor; no obstante le participamos que se podía dirigir a la *Consellería de Traballo e Benestar,* que era la que tenía competencias sobre la materia.

E) Relación Jurídico privada

Rechazamos dos quejas al comprobar que los asuntos sometidos a esta Institución se referían a relaciones jurídico privadas y, en consecuencia, tuvimos que abstenernos de intervenir.

1.8.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

A largo de este año 2009 remitimos 30 quejas al Defensor del Pueblo porque afectaban a la Administración General del Estado. De estas 30 quejas, 19 se referían a cuestiones relacionadas con las competencias del Instituto Nacional de la Seguridad Social, 9 hacían referencia a materias relativas al Instituto Nacional de Empleo, en una su autor reclamaba del Imserso el reintegro de unos gastos y otra hacía referencia a la exigencia de visados Schengen para cónyuges de ciudadanos españoles.

1.8.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE TRABAJO Y EMIGRACIÓN.

1.- Recomendación dirigida al Departamento Territorial en Vigo de la Consellería de Traballo e Benestar en Vigo para que procediese a resolver los recursos presentados. (Q/642/09).

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 13-04-09 por Dª. S.G.L. domiciliada en Silleda, en la que nos indicaba que con fecha 15-12-08 presentó un recurso de reposición contra la resolución de la Delegación de la Consellería de Trabajo de 14-11-08 denegándole la ayuda solicitada por el establecimiento como trabajadora autónoma, sin que se le resolviese dicho recurso.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 30 de abril de 2009 informe de dicha Delegación. A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 12-05-09, registro de salida nº 44114, en el que, entre otras cuestiones, se hace constar lo siguiente: *"La interesada presentó recurso de reposición el 15/12/2008, por lo que el plazo finalizó el 15/01/2009. La falta de notificación en esta fecha supone el incumplimiento de lo establecido en dicho artículo.*

Tal retraso fue debido a la acumulación de recursos de reposición pendientes de resolución. El gran número de reclamaciones impide su contestación en el plazo legalmente establecido, sobre todo cuando es voluntad de este Departamento Territorial dar respuesta expresa a todas las interpelaciones expuestas ante la misma, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992.

No obstante, no se puede considerar que el retraso en la resolución expresa del recurso suponga la indefensión ni cause una situación de inseguridad jurídica a la dicente. Así, y conforme al artículo 43.2 de la Ley 30/1992, en los procedimientos de impugnación de actos y disposiciones, "el silencio tendrá efecto desestimatorio".

Por tanto, el recurso de reposición presentado por la interesada se considerará desestimado por silencio administrativo, permitiéndole a la interesada interponer el recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente, segun indica el artículo 43.3 de la Ley 30/1992."

Ante esta información facilitada por ese Departamento Territorial 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 también 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 inescusable 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, do 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 desistimiento, 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 del 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 desistimiento 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 expuesto, 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 Departamento Territorial deberá adoptar las medidas tendentes a resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose 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 interpuesto por la autora de esta queja.

Esta recomendación fue aceptada.

1.9 AREA DE SANIDAD

1.9.1 INTRODUCCION.

Según del diccionario de la Real Academia Española, la salud es el estado en que el ser orgánico ejerce normalmente todas sus funciones, y de acuerdo con las definiciones contenidas en la Ley de salud de Galicia, es *el estado de la persona que le permite realizar las funciones vitales y sociales propias de su edad, adaptarse y superar dificultades de forma socialmente aceptable y personalmente satisfactoria.* Este concepto incluye, por tanto, los aspectos físicos, psíquicos y sociales.

El derecho a la salud es uno de los derechos fundamentales básicos, sin el que es imposible, o desde luego muy difícil, poder acceder a otros derechos. Sobre la base de los valores de la paz mundial, la solidaridad humana y la democracia, la salud puede ser percibida como fuente de la vida humana placentera, lo que es el primer y mayor bien de la humanidad. La protección a la salud pasa a ser una política general como 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 Constitutivo de la Comunidad Europea, de la que nuestro Estado forma parte, en su artículo 152, establece que al definirse y ejecutarse todas las políticas y acciones de la Comunidad se garantizará un alto nivel de protección de la salud humana. Asimismo, que la acción de la Comunidad, 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 misma, acción que abarcará la lucha contra las enfermedades más graves y difundidas, apoyando la investigación de su etiología y su prevención, así como la información y educación sanitaria.

La Constitución Española en su artículo 43 reconoce el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud, responsabilizando en su número dos a los poderes públicos de

la organización y la tutela de la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

De conformidad con el Estatuto de Autonomía de Galicia, en su 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, en el Sistema Público de Salud de Galicia, con los principios de 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.

La nueva ley 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 la ciudadanía, con una pormenorizada relación, estructuración y clarificación

de los mismos. Se contemplan de manera novedosa los derechos relativos al acompañamiento del paciente y su autonomía, de poder disponer de de los tejidos y muestras biológicas para una posible segunda opinión médica, o que se proceda a la eliminación de los mismos.

El derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria con cargo a fondos públicos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia y de cobertura universal se garantiza a todas las personas que residan en sus municipios. Se mantiene, como ya estaba configurado en las leyes estatales, el carácter público y la universalidad y gratuidad del sistema. La atención sanitaria debiera de entenderse como de calidad, total, tanto en todos los aspectos como durante todas las etapas de su vida y, sobre todo, rápida. La atención debe de ser de calidad. No quiere decirse que en nuestro país no exista unos equipos profesionales que no puedan ser prestigiosos; efectivamente, con gran frecuencia podemos tener noticias de todas las actividades que desarrollan y que, en los congresos y reuniones científicas, nuestros doctores y demás profesionales de las categorías sanitarias tienen un gran prestigio. Sin embargo, es necesario poner a disposición de dichos equipos toda clase de recursos materiales innovadores, así como los hospitales y demás centros de asistencia. Además, los equipos deben ser ampliados.

Con el desarrollo de los recursos materiales, cada vez más innovadores, se logrará un desarrollo continuo de las actividades en el campo de la investigación, que nos permitirá el mantenimiento de todos lo profesionales en nuestra Comunidad.

La atención ha de ser total; debe 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 la población, lo que hace precisa 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, correspondiente a sus necesidades individuales, que se ocupe tanto de su salud física como psíquica o mental.

Por último, la asistencia sanitaria ha de ser rápida. Como veremos posteriormente en forma pormenorizada, en la actualidad se están produciendo unas excesivas demoras en

cualquier tipo de nivel y especialidad asistencial, lo que debe de procurar evitarse con la aportación de todos los medios precisos.

El catálogo de prestaciones sanitarias son un 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 de atención. El catálogo de prestaciones está definido en la ley y comprende las de salud pública, 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 a asistencia como cualquier otro aspecto de la salud. La atención pediátrica, la fisioterapia y la atención a la salud bucodental de los ciudadanos se incluyen como modalidades de atención primaria.

Seguidamente, relacionaremos los dos tipos de atención sanitaria fundamentales, la atención primaria y la especializada.

Atención Primaria

La atención primaria como primer nivel de atención al sistema sanitario desempeña un papel primordial en el mismo. Es el nivel 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 misma en la población.

La atención primaria, como dice la Ley 8/2008, de salud de Galicia, constituye el primer nivel de acceso ordinario de la población al Sistema Público de Salud de Galicia y 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.

Fue un elemento clave en el Sistema Nacional del Salud español, pero el transcurso de los años desde el inicio de su reforma, hace pensar en su modificación, por lo que hay que poner de manifiesto el importante documento auspiciado por el Ministerio de Sanidad y Consumo en octubre de 2006 denominado “Estrategias para la atención primaria del siglo XXI” (Proyecto AP21), que realiza una valoración de la situación, señalando la estrategia de su mejora, lo que obliga los cambios experimentados en nuestra sociedad (el envejecimiento, el incremento de las situaciones de dependencia, exigencia de los usuarios en la recepción del servicio, el aumento de la población inmigrante) lo que provoca un incremento de la carga de trabajo de los profesionales encargados de ella.

Con toda la problemática descrita, la Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia y el Servizo Galego de Saúde firman con las organizaciones integrantes de la “Plataforma 10 minutos” y otros colectivos profesionales y sindicales, tras el desarrollo de tres grupos de trabajo, el Plan de Mejora de la Atención Primaria de Galicia 2007-2011, en el mes de abril de 2007.

En el referido plan se pretende la modernización de la Atención Primaria, lo que exige nuevas formas de trabajo, que deben estar marcadas por criterios de calidad óptima y de orientación al paciente. Se centra en tres áreas estratégicas claves: la calidad de los servicios, la capacidad de resolución, y la continuidad asistencial, todo lo que necesariamente tiene que llevar aparejada una mejora de la organización de la atención primaria.

Nadie duda de la calidad de los servicios que el sistema público sanitario oferta y de la capacidad de resolución de la atención primaria, en la que se resuelve diariamente no menos del 85% de los problemas de salud de la población. Pero, como se reconoce en el plan, estos datos provocan que se desatienda en parte la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, aspectos muy importantes que hay que reconocer que se pretenden fomentar.

La continuidad asistencial, la coordinación entre la atención primaria y la especializada, como se reconoce en el plan, no está bien resuelto, por lo que es necesario y

se estudia acometer coordinación y comunicación entre ellas, de forma que el ciudadano no perciba interrupción entre sus cuidados y tratamiento.

Con todos los puntos desarrollados en el plan, si efectivamente son llevados a efecto en el período reseñado, se logrará una mejora sustancial de la sanidad pública.

Asistencia especializada

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.

Problemática 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.* La demora en las prestaciones sanitarias se encontraba ya regulada en nuestro ordenamiento con las siguientes normas:

1.- Orden de 19 de mayo de 2003, de la Consellería de Sanidade, 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 Servizo Galego de Saúde, disposición en la que se establece que el registro de pacientes en espera incluye a todos los que están pendiente 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.

2.- 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 resultado, 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

3.- Orden de 13 de julio de 2004 de la Consellería de Sanidade, normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de consultas externas médicas de la red de hospitales del Servizo Galego de Saúde. 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 recurso disponibles) y no estructural (cuando es atribuible a la voluntad propia del paciente).

4.- Decreto 104/2005, del 6 de mayo, del Consello de la Xunta de Galicia, se 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 Sanidade, 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 le acepta, expresa o tácitamente, el Servizo Galego de Saúde asumirá el pago de los costes con las circunstancias y excepciones contenidas en el Decreto.

Como se puede apreciar, el tratamiento de las listas de espera está profundamente regulado en nuestro ordenamiento y el Servizo Galego de Saúde tiene que coordinar los recursos de los centros de la red sanitaria pública, estableciendo, en su caso, programas de actividad extraordinaria y facilitará la utilización complementaria de los centros concertados, con la finalidad de que las atenciones sanitarias programadas se realicen en tiempos ajustados desde el punto de vista clínico y social. En consecuencia, es necesario hacer un pequeño estudio sobre el estado de los pacientes y listas de espera.

Del examen de los datos que se encuentran en la web de dicho organismo, resulta que, con relación a los pacientes que se encontraban pendientes de ser consultados en las diversas especialidades médicas de los distintos hospitales eran los siguientes:

Pacientes en lista de espera de consultas médicas especialistas	
Fecha	**Total**
06-06-2005	197.775
31-12-2005	223.396
06-06-2006	212.390
31-12-2006	231.613
06-06-2007	223.567
31-12-2007	226.646
31-12-2008	207.047
31-12-2009	214.672

Del total de los pacientes pendientes de recibir consulta médica, 50.073 dependían del C.H.U. de Vigo, 38.465 del de A Coruña, y 36.909 del de Santiago, como cifras más relevantes.

Si examinamos los datos por los distintos hospitales de la red pública gallega, resulta que, del total de pacientes, llevaban esperando más de doce meses por la consulta un total de 390 (0,18%), de ellos 232 en el C.H.U. de Vigo, de los que 231 eran de la especialidad de ginecología, y 99 en el C.H.U. de Santiago, de los que 44 son de oftalmología y 40 de ginecología.

De los que se encontraban pendientes de consulta entre 6 y 12 meses resultan un total de 13.640 pacientes, es decir, un 6,35% del total. Llama la atención el número de pacientes en este tramo existente en el C.H.U. de Vigo (5.252), y dentro de ellos los de la

especialidad de ginecología (3.054). Le siguen los hospitales C.H.U. de Santiago (4.092), C.H.U de A Coruña (2.042) y H. da Costa (1.230). En este tramo de retraso en la consulta, por lo que se refiere a las especialidades, es significativo que un total de 4.231 pacientes (el 31,06%) son de ginecología, 1.203 pacientes de urología, 1.189 de traumatología, 1.163 de reumatología, 1.078 de angiología y cirugía vascular, y 1.040 de oftalmología.

Siguiendo con el examen de los datos obrantes en la web del Servizo Galego de Saúde, 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	**Total**
06-06-2005	39.284
31-12-2005	39.512
06-06-2006	36.335
31-12-2006	33.277
06-06-2007	34.296
31-12-2007	33.436
31-12-2008	32.122
31-12-2009	35.318

Del total de pacientes en lista de espera, 78 (el 0,22%) aguardan por su cita más de doce meses, de los que 67 lo están en el C.H.U. de A Coruña (especialidades de cirugía plástica y reparadora, general y digestiva, neurocirugía, traumatología y urología), y 11 en el C.H.U. de Vigo (cirugía plástica y reparadora y general y digestiva).

Los pacientes que aguardan en lista de espera un período entre 6 y 12 meses totalizan 2.511, es decir, un 7,11%, que se reparten entre los hospitales del siguiente modo:

PACIENTES EN ESPERA DE 6 A 12 MESES		
Hospital	Pacientes	Porcentaje
C.H.U. A Coruña	1.104	43,96%
Hospital POVISA	676	26,92%
C.H.U. Santiago	453	18,04%
Hospital da Costa	119	4,74%
C.H. Xeral Calde	79	3.15%
H.Monforte	46	1,83%
C.H.U. Vigo	27	1,36%

El retraso mayor por especialidades corresponde a traumatología, en el que esperan 940 personas, la siguiente especialidad es la cirugía general y digestiva, que eleva su cifra a 434 pacientes. En la especialidad de oftalmología esperan 266 pacientes, en urología 229 personas, cirugía pediátrica, con 145 pacientes, y ginecología con 144.

Es necesario poner de relieve que las listas de espera, en conjunto, tanto a nivel de primera consulta como quirúrgica, son relevantemente importantes en todas las especialidades que atienden a la salud de la mujer, así como las que atienden a enfermos mayores (oftalmología, cirugía vascular, traumatología), lo que, en definitiva, supone la existencia de discriminación con ambos colectivos.

En este punto también habría que reseñar que, tanto en los pacientes pendientes de primera consulta médica como en espera quirúrgica, en el tramo hasta los tres meses de retraso se encuentra la inmensa mayoría, figurando un 73,06% y un 65,92% respectivamente, con unas cantidades de 156.844 y 23.281 pacientes.

A la vista de los datos reseñados, obtenidos de los oficiales suministrados por el Servizo Galego de Saúde, debemos que poner de relieve, sin perjuicio de reconocer el gran trabajo realizado por la inmensa mayoría de los profesionales médicos, la necesidad de una mayor dotación de medios, tanto personales como materiales, y una voluntad política de mejoras en la gestión de los centros hospitalarios. Es necesario intentar aprovechar al máximo todos los recursos existentes para poder rebajar las listas de espera, tanto de primera consulta como quirúrgicas; listas de espera que no se presentan como uniformes en todos los centros hospitalarios, sino que cada uno de ellos da una imagen propia y determinada, a veces incluso dependiendo de la especialidad concreta, lo que se puede atribuir a las circunstancias existentes en el período.

1.9.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACION

El número de quejas correspondientes al año 2009 se distribuye del siguiente modo:

AÑO 2009		
Iniciadas	166	
Admitidas	139	83,73
No admitidas	23	13,85
Remitidas al Defensor del Pueblo	4	2,42

De las quejas que fueron admitidas, al finalizar el año, su estado es el siguiente:

AÑO 2009		
En trámite	34	24,46
Concluidas	105	75.54

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 2009, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2007	2	0	2	1	1
2008	54	5	59	57	2
Total	56	5	61	58	3

Si hacemos un pequeño estudio comparativo con el pasado año, podemos apreciar que en el 2008 habían ingresado 219 quejas, por lo que nos encontramos con un descenso del 24,21% en la presente anualidad de 2009.

1.9.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

En este punto haremos mención, en distintos apartados, de algunas de las que tuvieron entrada y fueron tramitadas en esta Institución.

- Quejas relacionadas con las listas de espera

Poco se va a poder decir en este punto que no se haya comentado. Ingresaron un total de 46 quejas, que suponen con relación a las iniciadas un 27,72 %, y con relación a las admitidas, un 33,09%, ya que en realidad, de las quejas por lista de espera se admite a trámite prácticamente su totalidad. De ellas, aproximadamente el 95% se refieren a actos médicos relacionados con atención especializada.

De las recibidas relativas a problemas con las listas de espera, tanto por la problemática del retraso en consultas de primera asistencia, es decir, la inicial, como las sucesivas o las de actividades de tipo quirúrgico, el número más importante de ellas, un total de 8, procedían de quejas contra el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela. Hay que manifestar que quizá el hecho de que la sede de esta Institución está en la misma ciudad puede influir en el incremento de las correspondientes a este hospital. Les siguen en número el CHU de A Coruña con 7, el CHU de Vigo con 6, el Arquitecto Marcide de Ferrol con 5, 4 procedentes del Hospital de Pontevedra, 2 del C.H. de Ourense, de POVISA y del Hospital de Barbanza y 1 del Hospital de Lugo y del Virxe da Xunqueira de Cee.

En el conjunto de las quejas registradas tendremos que hacer constar que, en su mayoría, los problemas se solucionaron, adelantándose la consulta o intervención que estaba señalada o señalando la que no tenía fecha.

Las restantes quejas se refieren a retrasos en el Ambulatorio Concepción Arenal de Santiago, el Centro de Salud de Fontiñas, también de Santiago, Centro de Salud de Perillo de Oleiros (A Coruña) y Centro de Salud de Catoira-Pontevedra.

El número de quejas ingresadas por este motivo durante la anualidad que se comenta no puede decirse que sea muy elevado. Supone un 1,74% del total de las quejas que tuvieron entrada en la Institución en este período. Si tenemos presente los números que reseñábamos en la introducción, donde quedaba patente que el total de citas pendientes de primera consulta médica por enfermedad y la estructural quirúrgica se elevaba, al final de diciembre de 2009, a un total de 249.990, podemos deducir que, sin perjuicio de que puedan conocerse algunos hechos concretos que puedan entenderse como escandalosos y noticiosos, las 46 quejas por retraso en las listas de espera no suponen una grave problemática, al menos por lo que se refiere a esta institución.

Lo anterior no implica que no existan reclamaciones que puedan tener otro conducto, como las que se puedan presentar a través de los Servicios de Atención al Paciente que existen en todos los centros sanitarios, cuyo número se desconoce y que, por lo tanto, no se pueden valorar.

Quejas relacionadas con servicios médicos

El número de las quejas de este apartado es el más numeroso. Son sesenta expedientes los que se tramitaron por reclamaciones contra distintos servicios de los hospitales de la red gallega. De ellos 6 fueron contra el C.H.U de Vigo, relativos al funcionamiento del servicio de urgencias, atención ginecológica y a la atención pediátrica. Tres para cada unos de los C.H. de Ourense (servicio de urgencias y cardiología), C.H.U. de A Coruña (urología y urgencias), C.H.U. de Santiago de Compostela (servicios de urgencia y mala atención en servicio de atención al paciente) y Arquitecto Marcide de Ferrol (de los que 2 se corresponden al servicio de urgencia).

Después el resto de las quejas recibidas se refieren a los distintos centros hospitalarios, puntos de atención continuada y centros de atención primaria. Sirvan como ejemplo las relacionadas con disfunciones en los PACs de Meira y Castro Caldelas, o los centros de atención primaria en Santiago, Cangas, Perillo, Isla de Arosa, Coia y Pintor Colmeiro, ambos de Vigo. Se planteaban problemas en el servicio de pediatría, por falta de profesionales, en los centros de Begonte, Folgoso de Courel y Burela, todos ellos en la

provincia de Lugo. También hubo quejas contra los servicios de urgencia del los hospitales de Lugo y Pontevedra.

Como se puede apreciar, existe un índice superior de quejas contra los servicios de urgencia, en la mayoría de los casos motivadas por lo que se consideran excesivos retrasos en la atención al paciente que llega al mismo.

La única queja de oficio abierta en esta área, la número 2434/09, lo fue también por un problema planteado por el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Ourense. En las noticias de prensa aparecidas el día 9 de diciembre de 2009 en distintos medios La Región y el País, entre otros, sin perjuicio de las noticias aparecidas en las radios, se ponía de relieve la problemática planteada en dicho servicios por la falta de pediatras a partir del día 7 de diciembre. Los retrasos en la atención llegaron a unas seis horas. Con fecha 10 de diciembre se incoó la queja de oficio, solicitando el correspondiente informe a dicho complejo hospitalario. A principios de enero del año en curso se recibió el mismo, en el que se manifiesta que en el Servicio de Urgencias Pediátricas del CHOU los días 7 y 8 de diciembre de 1009 surgió una presión asistencial no previsible; *si se toman como referencia las cifras de demanda asistencial de los años anteriores, datos que no hacían prever una mayor afluencia de pacientes en esas mismas fechas. En esos días hubo una demanda asistencial por encima de la media en toda la provincia de Ourense, tanto en los PACS como en el Centro Hospitalario. La actividad urgente se prevé en ase a los datos estadísticos de picos de demanda relacionado con el día de la semana y época del año. El promedio de asistencia durante los sábados y domingos del año 2009 fue de 70-80 pacientes/día y que incluso los datos asistenciales de años anteriores en las mismas fechas no hacían prever una mayor presión asistencial. La afluencia a todos los Servicios de Urgencia fue mayor, se prestó asistencia a 130 pacientes el día 7 de diciembre de 1009 y a 128 el día 8 de diciembre de 2009, cifras que no se corresponden con la demanda en esas mismas fechas en años anteriores.*

Todos los días del año, desde abril de 2006, las guardias de pediatría del CHOU están cubiertas por dos pediatras y un médico residente, situación que se mantiene durante los días 5 a 8 de diciembre de 2009. A la vista de la presión asistencial existente en la

mañana del día7 de diciembre de 2009, el pediatra de guardia comunica la citación al Directivo de Guardia, quien alertado por las necesidades existentes en le Servicio de Urgencias de Pediatría, inicia de manera inmediata las gestiones para conseguir refuerzos para este servicio, reforzándose a la mayor brevedad posible con una enfermera y un FEA, refuerzo que se mantuvo el día 8 de diciembre de 2009 y aún se mantiene en estas fechas (30 de diciembre) *el refuerzo de un tercer facultativo, a pesar de que la actividad urgente en el Servicio de Urgencias de Pediatría de este Centro se mantiene dentro de los parámetros normales.*

A la vista de lo informado, se acordó el archivo de la queja iniciada de oficio.

Quejas relacionadas con historia clínica

De conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 de la Ley 8/2008, de 10 de julio, de salud de Galicia, entre los derechos relacionados con la documentación sanitaria figura *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, del Parlamento de Galicia, que en artículo 19 establece el acceso a dicha historia.

Como novedad en este año que se informa, por el Consello de la Xunta se aprobó el Decreto 29/2009, de 5 de febrero, por el que se regula el uso y acceso a la historia clínica electrónica, que se constituye en 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. Se desenvuelve por la Consellería de Sanidade el sistema de historia clínica electrónica denominado IANUS, que configura un modelo de historia único, que garantiza de un modo seguro, el acceso a toda la información clínica por parte de los profesionales que desenvuelven su actividad para el sistema sanitario público de Galicia.

En esta anualidad hubo nueve quejas, cantidad que no se modifica con relación a la anualidad anterior; cuatro con problemas procedentes del C.H.U de Santiago, dos del C.H.U. de A Coruña, otra del Hospital de Pontevedra, y otro del Salnés.

- Quejas relacionadas con cuestiones de personal

En este punto, poner de relieve las dos quejas que se encuentran en trámite presentadas en esta anualidad contra la falta de celadores en el Hospital de Barbanza, razón por la que las auxiliares clínicas deben de realizar las funciones de los mismos.

Quejas sobre otras materias

En este punto, que suman un total de 51 quejas las ingresadas, se corresponden a una gran variedad de asuntos. Cuatro contra la no tramitación en forma de reclamaciones por responsabilidad patrimonial exigidas al *Servizo Galego de Saúde*, que finalizaron con la admisión de las mismas. Sobre el cambio del correspondiente médico de familia asignado se tramitaron 9 quejas. Para plantear problemas planteados por la enfermedad de fibromialgia se presentaron 3 quejas.

También se presentaron reclamaciones para poner de manifiesto disfunciones en los servicios de Inspección sanitaria de Pontevedra, A Coruña y Burela. Asimismo, por problemas en la expedición o modificación de la tarjeta sanitaria, reintegro de gastos por el Sergas. concesión de material de prótesis, traslados a centros médicos, y funcionamiento del servicio de ambulancias concertados.

También se presentó una queja por la no concesión de segunda opinión médica, por la solicitud de un parto especial, por la desinformación por la gripe A, el funcionamiento de la receta electrónica y el acceso a la información sanitaria.

Como se puede apreciar, es muy diverso el objeto de la quejas que se acogen en este apartado, sin que ninguna de ellas suponga un número de gran relevancia.

1.9.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Como se señaló anteriormente, de las quejas que fueron registradas en esta anualidad, fueron declaradas no admitidas a trámite por diversos motivos un total de 23, y lo fueron por las siguientes causas:

1.- Por no apreciar una actividad administrativa irregular, un total de 4 reclamaciones.

2.- Por no existir actividad administrativa previa se registraron 15 quejas.

3.- Por tratarse de una relación jurídica privada, 1 queja.

4.- Por existir competencia judicial, 3 quejas.

1.9.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Del total de la quejas ingresadas en el área de sanidad sólo tres se remitieron al Defensor del Pueblo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38 nº 3 de la Ley del *Valedor do Pobo*, una sobre problemática de la tarjeta sanitaria europea, otra sobre alta médica del INSS, y la última sobre problema de concesión de farmacias, asunto del que ya conocía esa institución.

1.9.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SANIDAD.

1.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. Xerente Xeral del Hospital de la Costa de Burela (Lugo) en fecha 6 de febrero de 2009, para que se proceda a dar estricto cumplimiento al artículo 133.1 v de la Ley 7/2003, de 9 de diciembre, de ordenación sanitaria de Galicia. (Q/664/08).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención N. Y. M., conforme consta en ese hospital.

El objeto de la queja ya consta en ese organismo porque en su día le fue solicitado el correspondiente informe al amparo del artículo 22 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, que tuvo entrada en esta institución.

En la solicitud de informe se manifestaba la posible no contestación a la reclamación efectuada en mayo de 2007.

En el informe se reconoce que *"es cierto que la citada Sra. presentó una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente de este hospital el día 23 de mayo de 2007. Y también, es cierto que la información que recibió fue únicamente verbal"*.

Continúa diciendo: "*En su reclamación solicitaba:*

> *La responsabilidad médica de esa persona (Dr. B. M.). Los gastos de las consultas privadas que he tenido que pagar. Una mejor atención en consulta para las mujeres que acudan en mi mismo caso"*

Según informa el Servicio de Atención al Paciente, a la citada Sra. se le informó <u>verbalmente</u> en el mismo momento de hacer la reclamación, como a todos los reclamantes de este tipo de cuestiones. Por supuesto, las reclamaciones se recogen siempre, todas, para su evaluación y la ejecución de medidas correctoras de situaciones disfuncionales si

las hubiera. A los pacientes se les informa que, la Dirección del Hospital, a la que se trasladan sus quejas, no es el órgano competente para depurar responsabilidades si las hubiera, ni tiene competencia en la valoración del derecho alo reintegro de gastos. Se les informa que este tipo de reclamaciones deben hacerlas ante el órgano competente, la Inspección Médica-Dirección Provincial y/ o juzgado".

Del contenido de su informe, resulta que no se dio cumplimiento a la línea v) del número 1 del artículo 133 de la Ley 7/2003, de 9 de diciembre, de ordenación sanitaria de Galicia, que era la vigente en el momento de presentación de la reclamación y que decía: "Los ciudadanos, en el ámbito del sistema sanitario de Galicia, tienen los derechos siguientes: v) a emplear los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos establecidos reglamentariamente. Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios o sociosanitarios tendrán permanentemente a disposición de los usuarios formularios de sugerencias y reclamaciones."

La citada obligación, también está recogida en el número 12 del artículo 10 de la Ley 14/1986, general de sanidad, cuando relaciona entre los derechos de las personas con respecto a las distintas administraciones públicas sanitarias el de utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos y, en uno y en otro caso, a recibir respuesta por escrito.

En consecuencia, por la simple lectura del informe resulta el reconocimiento por la Dirección del Hospital de la Costa de Burela el incumplimiento de las disposiciones citadas, por lo que, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley del Valedor do Pobo, procede formular el siguiente **RECORDATORIO DE SUS DEBERES LEGALES**:

"Que por el Servicio de Atención al Paciente del Hospital de la Costa de Burela (Lugo) se proceda a dar estrito cumplimiento a lo establecido en el artículo 133.1 v) de la Ley 7/2003, de 9 de diciembre, de ordenación sanitaria de Galicia, la vigente en el momento de la presentación de la reclamación por N. Y. M."

Respuesta del Hospital de la Costa de Burela: **ACEPTADO**

2.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. Secretario Xeral del Servizo Galego de Saúde (SERGAS) en fecha 11 de febrero de 2009, para que se proceda a dictar resolución expresa en un expediente de responsabilidad patrimonial. Q/2367/08).

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención J. A. L. G., con DNI --.---.---- y domicilio en Vigo (Pontevedra).

En el escrito iniciador de la queja esencialmente nos indica que con fecha 4 de marzo de 2004, en la Dirección Provincial del Servizo Galego de Saúde de Vigo, presentó un escrito de reclamación por responsabilidad patrimonial de la administración, por deficiente funcionamiento de los servicios públicos sanitarios y que, hasta el de presentación de la queja, no había sido resuelta.

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 teniendo en cuenta que encuentra, en principio, cobertura constitucional, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, se procedió a admitirla 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 do dicho precepto legal, reclamándose el oportuno informe, que fue remitido por la Consellería de Sanidade el pasado día 2 de enero, del que se le dio traslado al reclamante.

En el citado informe se pone de manifiesto que por lo que "*respecta a la tramitación administrativa de la reclamación, se formuló por la instructora en fecha 19 de octubre de 2006 la correspondiente propuesta de resolución en sentido desestimatorio de la pretensión, siendo remitido a esta Subdirección Xeral el 21 de noviembre para continuar su tramitación, a saber, remisión de este al Consello Consultivo de Galicia, con solicitud de preceptivo dictamen*". Continúa el informe en el fondo del asunto, detallando

la reclamación y finaliza manifestando que "*no obstante lo anterior, de acuerdo con el art.13.3 del RD 429/1993, transcurridos 6 meses sin que haya recaído resolución expresa o se tenga formalizado acuerdo, en su caso, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular quedando expedita la vía judicial contencioso-administrativa"*.

Del contenido del informe resulta que la última actuación de la que se tiene referencia es la remisión del expediente al Consello Consultivo el día 21 de noviembre de 2006, sin que participe si tal organismo formuló el correspondiente dictamen y si figura unido al expediente para que, en el plazo de veinte días el presidente del Servizo Galego de Saúde o el órgano en el que delegue, dicte la resolución correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 89 de la Ley 30/1992 y el artículo 13-2º del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, de conformidad con lo establecido en el artículo 3.2 de la Instrucción de 12 de febrero de 1999, de la Secretaría Xeral del Servizo Galego de Saúde, sobre el procedimiento administrativo de exigencia de responsabilidad patrimonial de la Administración por daños derivados de la asistencia sanitaria (DOG 4-3-99), que era la vigente en el momento de la incoación del expediente, pese a que fue derogada por otra de 2 de noviembre y de 4 de septiembre de 2006.

Sin embargo, aunque el artículo 13.3 del Real Decreto 429/1993 citado, o de lo establecido en el artículo 3.3 de la Instrucción de 12 de febrero de 1999, en la que se dice que transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento o el plazo que resulte de añadir bien un período extraordinario de prueba, bien los período de suspensión que pudiera tener acordado el instructor, sin que recayera resolución expresa o, en su caso, se formalizara acuerdo, podrá entenderse desestimada la indemnización al particular, es preciso tener en cuenta lo que dispone el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en el que con toda claridad se dice que la Administración tiene la obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de notificación.

En consecuencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procede hacer un recordatorio dos deberes legales para que por el órgano correspondiente de la resolución del expediente administrativo de responsabilidad patrimonial, se de estrito cumplimiento a lo establecido en el número 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, para dictar resolución expresa, teniendo en cuenta que, como regula el artículo 41 los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o atrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados y el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos. En definitiva, la Administración Pública y sus integrantes, como establece el artículo 103 de la Constitución española debe servir con objetividad los intereses generales, actuando de acuerdo con el principio de eficacia, con el sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por todo lo relacionado, de conformidad con lo establecido e el artículo 32 de la Ley del Valedor do Pobo, procede formular el siguiente **RECORDATORIO DE SUS DEBERES LEGALES**:

"Que por el presidente del Servizo Galego de Saúde o la persona en la que delegue, se de estrito cumplimiento a lo establecido en el número 1 do artigo 42 da Ley 30/1992, do 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en cuanto a la obligatoriedad de dictar resolución expresa en el expediente de responsabilidad patrimonial promovido por J. A. L. V. con fecha 4 de marzo de 2004 ante la Delegación Provincial en Vigo del Servizo Galego de Saúde, por los hechos que en el constan, continuando con la tramitación de ese expediente hasta su conclusión, con las correspondientes notificaciones al promotor".

Respuesta del Servizo Galego de Saúde: **ACEPTADO.**

1.10 AREA DE JUSTICIA

1.10.1 INTRODUCCION

El objeto de la actuación del Valedor do Pobo en este área es contribuir, en el marco de las competencias que le encomienda su ley reguladora, a que la tutela judicial se convierta, día a día, en una realidad efectiva.

El artículo 24.1 de la Constitución Española 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. Se regula el derecho a la tutela judicial efectiva como fundamental, con una garantía de protección máxima. Es un derecho de una extraordinaria potencialidad y no impide que sea un auténtico derecho fundamental con caracteres autónomos y con un contenido individual, definido por la amplía jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Contenido que afecta a las prestaciones obligatorias de los poderes públicos, de lo que exige que mantengan la 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.

Según la sentencia 26/1983 dictada por el Tribunal Constitucional, 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 (artículo 24.2 C.E.), con la prohibición de los tribunales de excepción (artículo. 117.6 C.E.).

2. Derecho 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 (artículo 24.2 CE).

3. Derecho a 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.

Esta Institución tiene unas posibilidades de intervención limitadas a las atribuciones establecidas en la Ley del Valedor do Pobo, que en su artículo 20 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 problema del retraso en la resolución de los procesos se pone de manifiesto por todos los que están relacionados con el mundo de la Justicia en toda clase de memorias o estudios sobre la misma. El retraso es un problema que no sólo está constreñido al ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, sino a todo el Estado, en mayor o menor medida. La Justicia tardía no contribuye a una verdadera Justicia. Se habla siempre de su necesaria modernización, con su informatización y desarrollo de la nueva oficina judicial. Es necesario crear y prestar un servicio próximo y de calidad, el recogido en la Carta de los Derechos de los ciudadanos ante la Justicia.

Es conveniente, una vez más, examinar la situación de los órganos judiciales de nuestra Comunidad Autónoma. A finales de 2008 y principios del año 2009, existía una pendencia total de todos los órganos de 166.456 asuntos. En la última estadística publicada por el Consejo General del Poder Judicial en el momento de la redacción de este informe, correspondiente al tercer trimestre de dicho año, figura un total de asuntos pendientes de 182.527, suponiendo un incremento cercano al 10%, continuando nuestra Justicia por un camino ascendente, que impide resolver de una forma ágil y eficaz el volumen de procedimientos pendientes, no pudiendo obtenerla dentro de las prescripciones constitucionales.

En el Tribunal Superior de Justicia, en su Sala de lo Social, se eleva en dicho período de 9.502 procedimientos a 9.601, lo que supone un incremento de 1,04%, mientras que en la Sala de lo Contencioso-administrativo desciende de 18.658 asuntos a 18.027, es decir, un 3,39%. Las diferencias no son notables a la hora de poder estudiar los datos y ponen de manifiesto la gran carga de trabajo que existe sobre ellas.

En el conjunto de la jurisdicción civil, en el período estudiado, se elevan de 54.834 asuntos a finales de 2008 a 62.285 al fin del tercer trimestre de 2009, es decir, sube la pendencia un 13,58%. Llama la atención el gran aumento de asuntos pendientes en los Juzgados de Familia, un 87,28%, que asciende de 1.502 asuntos pendientes al inicio del período, para acabar con 2.813 al finalizar. También en esta jurisdicción destaca el incremento de asuntos en los 5 Juzgados de lo Mercantil, un 53,79%, ya que se parte al inicio de 1.173 procedimientos para finalizar con 1.804 asuntos pendientes. Es claro que, dejando a un lado el macroprocedimiento de la quiebra de la entidad Martinsa-Fadesa que se está tramitando en A Coruña, la situación económica provoca la incoación de numerosos procedimientos de esta clase.

En la jurisdicción penal, siguiendo con los asuntos pendientes en las mismas fechas estudiadas, partimos de 65.212 asuntos para finalizar con 70.532, es decir, incrementamos un 8,15% los procedimientos. Sorprende el incremento de asuntos que presentan, porcentualmente, los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria, un 90,96%, ya que ascienden de 1.051 procedimientos al inicio del período a 2.007 al final.

Los 16 Juzgados de lo Contencioso-administrativo de la Comunidad Autónoma elevan sus cifras de pendencia de 5,442 a 6.130, es decir, un 12,64%; y, por último, los 22 Juzgados de lo Social inician el período con 12.808 procedimientos y lo finalizan con 15.592, elevándose en consecuencia la pendencia en un 21,73%.

Sin ánimo de ser exhaustivo con los datos reseñados, se puede apreciar que se siguen elevando en todas las jurisdicciones los asuntos pendientes, lo que supone que, aún con las mejores intenciones de los integrantes de los órganos judiciales, nos encontramos frente a una gran insuficiencia para poder conseguir una justicia rápida, ágil y ejecutiva, ante la imposibilidad de que la Administración de Justicia, en la forma que está desarrollada en este momento, para poder hacer real el derecho a la tutela judicial efectiva.

La Constitución Española, en su artículo 149.1.5º, establece que la competencia exclusiva en materia de Administración de Justicia le corresponde al Estado; 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.

El Real Decreto 581/1982, de 26 de febrero, determina 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.

R.D. 2397/1996, de 23 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. 72/1999, de 5 de marzo, sobre traspaso complementario al aprobado por el RD 2166/1994.

En toda la normativa citada queda definida cuáles son 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.

La consecución de estas metas sobre la base del diálogo hará que la Justicia logre la eficacia. 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 lo que debe ser la Justicia, un servicio público de calidad. Es necesario adaptar la planta judicial a las necesidades reales, diseñando el nuevo modelo de Administración de Justicia.

Es necesario abordar los problemas estructurales de nuestro sistema judicial desarrollando 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.

Se distinguen dos tipos de unidades: unidades procesales de apoyo directo y servicios comunes procesales. Se entiende por unidad procesal de apoyo directo aquella unidad de la Oficina judicial que directamente asiste a jueces y magistrados en el ejercicio

de las funciones que les son propias, realizando las actuaciones necesarias para el exacto y eficaz cumplimiento de cuantas resoluciones dicten y por servicio común procesal, toda aquella unidad de la Oficina judicial que, sin estar integrada en un órgano judicial concreto, asume labores centralizadas de gestión y apoyo en actuaciones derivadas de la aplicación de las leyes procesales.

La Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, entrará en vigor en mayo, reconoce en su preámbulo 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 del 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, 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. Entre ellas llama la atención la resolución por un solo magistrado de las Audiencia Provinciales de los recursos de apelación interpuestos contra las resoluciones dictadas por los Jueces de Primera Instancia en procesos seguidos por los trámites del juicio verbal por razón de la cuantía, lo que permitirá que disminuya el número de asuntos pendientes en aquellas. Por otro lado,

también se regula la necesidad de prestar un depósito para recurrir en todas las jurisdicciones, si bien con algunas excepciones, contra todas las resoluciones dictadas tanto por el Juez o Tribunal, así como las de los Secretarios, cuando se interpongan recursos ordinarios o extraordinarios.

Como ya se decía en anteriores informes, la planta judicial se debe mejorar con la creación de nuevos órganos judiciales y nuevas plazas de magistrados en los órganos colegiados, teniendo presente las dificultades económicas existentes en estos momentos que no permiten unas grandes alegrías financieras, para que pueda permitir un descenso en el número de procedimientos pendientes en nuestra Comunidad. Dicha creación llevará implícita, lógicamente, sus consecuencias en la oficina judicial con la creación de nuevas plazas de personal adscrito a la misma y su dotación de todo el material necesario para su funcionamiento.

La dotación material y el gasto en personal le corresponden a nuestra Administración Autonómica. Medios que no es necesario enumerar por ser conocidos, pero sí es necesario referenciar 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 estos momentos se encuentra en fase de implantación 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 el sistema LEXNET, que contempla la posibilidad de 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 de 2007, 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.

Finalmente hay que decir que el número de quejas iniciadas en este período en materia de justicia no podemos considerar que sea muy elevado, ya que supone menos de un cinco por ciento del total de todas las materias (un 4,29%) y descendió un 20,43% con relación al año anterior en el que habían ingresado un total de 142 quejas.

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 puede ser el funcionamiento de los colegios profesionales de abogados y procuradores y de los registros y notarías, por ejemplo.

En cuanto a las quejas relativas a la administración penitenciaria, es importante la información que se subministra en cuanto a lo que se refiere a su número, ya que la Administración Penitenciaria depende de la Administración Central y, por lo tanto, esta institución no tiene competencias directas para el estudio de las quejas, siendo remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley del Valedor do Pobo.

1.10.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACION

El número de quejas correspondientes al año 2009 se distribuye del siguiente modo:

AÑO 2009		
Iniciadas	113	
Admitidas	34	30 %
No admitidas	58	52 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	21	18 %

De las quejas que fueron admitidas, su estado es el siguiente:

AÑO 2009		
En trámite	8	24 %
Concluidas	26	76 %

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 2009, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
1997	0	1	1	1	0
1999	0	1	1	1	0
2007	0	1	1	1	0
2008	30	1	31	31	0
Total	30	4	34	34	0

En consecuencia, no queda ninguna queja en trámite correspondiente a anualidades anteriores a la que se está comentando.

1.10.3 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, diecinueve 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 son distintos y en esta anualidad no existe una uniformidad, de hecho no existen dos quejas contra el mismo órgano judicial. En todas las quejas se inicia la tramitación con una solicitud de informe, en muchas ocasiones telefónico, sin perjuicio de reproducirlo por escrito, al órgano judicial denunciado.

Otro punto de queja fue contra problemas relacionados con la justicia gratuita, diez en total. Se plantearon disconformidades con la concesión o no de dicha justicia, por considerar que se reunían los requisitos para poder obtenerla, o bien por denunciar que los profesionales designados no habían atendido debidamente sus pretensiones.

De las restantes quejas admitidas, cinco lo fueron por actuaciones de Colegios de Abogados, por considerar que no se habían resuelto denuncias formuladas contra colegiados de los mismos.

1.10.4 QUEIXAS NON ADMITIDAS A TRÁMITE

Como quedo dicho con anterioridad, en este período hubo un total de cincuenta y ocho quejas declaradas inadmitidas. De ellas, su mayor parte, cuarenta y nueve quejas, se archivaron por el estricto cumplimiento del artículo 20 de la Ley del Valedor do Pobo, 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 encontrase en trámite su ejecución y, en ambos casos, no se apreciase un retraso que permitiese a esta Institución interesarse por la resolución expresa, en tiempo y forma, de todas las peticiones o recursos que pudieran formularse por las partes.

De entre las restantes, cinco lo fueron por disconformidad con el contenido de la sentencia dictada por el Juzgado o Tribunal correspondiente.

Asimismo fueron declaradas como no admitidas, dos quejas en las que nos encontrábamos ante una relación jurídico privada y otras dos por no existir una actuación administrativa previa.

1.10.5 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 veintiuno, de las que, como ya se dejó dicho, se dio conocimiento al mismo, en cumplimiento del artículo 38 nº 3 de la Ley reguladora del Valedor do Pobo. De ellas sobresalen en número las que se refieren a problemas relativos a centros penitenciarios, un total de dieciocho, ya que, como se dijo anteriormente, la Administración penitenciaria está integrada en la Administración central

1.11. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA, Y TRANSPORTES

1.11.1 INTRODUCCIÓN

En el año 2009 se presentaron 117 quejas en esta área, lo que en números absolutos supone una importante reducción en relación con el año 2008 en que se recibieron un total de 343 quejas, y también respecto de 2007, pues en este último ejercicio se recibieron 293 quejas. Sin embargo, debe subrayarse que en el año 2008 se presentaron dos quejas colectivas, que supusieron 67 expedientes, una de ellas, y 91, la otra queja colectiva, por lo que el número de quejas individualizadas sería el resultante de restar 156 quejas del total de 343, lo que supone un número de 187 quejas. En este sentido, debe puntualizarse que esta reducción no sería tan notable como la que parece deducirse de los números absolutos. En todo caso, sería un porcentaje importante que alcanzaría el 48% menos de quejas que en el año de 2008.

En relación con la distribución por materias de las quejas de esta área, podemos nuevamente destacar por su importancia relativa el grupo constituido por las quejas que afectan a la Administración económica o tributaria. A este respecto, dentro del total de quejas que sería de 117, este relevante grupo de quejas estaría integrado por 99 quejas, por lo que suponen un 85% del total de quejas de esta área, correspondiendo las restantes a la materia de transportes. Dentro de este amplio epígrafe puede establecerse una primera subdivisión entre las quejas referidas a tributos o tasas, y las referidas a entidades bancarias o cajas de ahorro, éstas últimas suponen un total de 19, y suelen ser no admitidas a trámite, ya que el Valedor do Pobo carece de competencias para la supervisión directa de una caja o entidad bancaria, y únicamente puede valorar la actuación de los órganos adscritos a la *Consellería de Facenda* con competencias para la supervisión de estas entidades. Sin embargo, y por esta razón, no deben ser admitidas a trámite las quejas se presentan en esta oficina del Valedor antes de acudir a estos órganos autonómicos de fiscalización.

En relación con las quejas referidas propiamente a la Administración tributaria, podemos distribuirlas entre las que afectan a tributos o a organismos estatales (IRPF, IVA, problemas en relación con el Catastro) que fueron un total de 18; las que afectan a la Hacienda autonómica (principalmente los impuestos de transmisiones patrimoniales, y de

sucesiones) que sumaron son 27; y, finalmente , las que afectan a la administración local que sumaron 35 (fundamentalmente tratan de cuestiones relacionadas con el Impuesto de Bienes Inmuebles, o con tasas por servicios municipales).

Además de estas 99 quejas sobre las materias indicadas, las restantes 18 quejas trataron en su mayoría de la materia de transportes, quedando únicamente algunas quejas, que por tratar de temas muy dispares, son difícilmente reconducibles a los epígrafes indicados.

1.11.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El estado de tramitación de las quejas de esta área es el siguiente:

Iniciadas	117	
Admitidas	49	42%
No Admitidas	52	44%
Remitidas al Defensor del Pueblo	16	12%

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

Concluidas	35	71%
En trámite	14	29%

1.11.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Para un mejor seguimiento de las quejas, distinguiremos los siguientes epígrafes en función de su contenido.

En relación con el **Impuesto de Bienes Inmuebles** se ha planteado queja por algún contribuyente que ha tenido que pagar recargo en la cuota tributaria como consecuencia de errores en la fijación de su domicilio. A este respecto, debe subrayarse que en los ayuntamientos que tienen cedida a la Administración provincial la gestión y recaudación del Impuesto de Bienes Inmuebles, en general los obligados tributarios deberán comunicar su domicilio fiscal a la Administración tributaria provincial, sin que el cambio de domicilio surta efecto hasta que se cumpla con este deber de comunicación.

Así se establece, por ejemplo, en la Ordenanza Fiscal General de la Diputación Provincial de A Coruña, en su artículo 8, de manera que alguna queja que recibimos sobre esta materia, y en la que el reclamante entendía que debería ser la propia Diputación la que actualizase sus datos con los Padrones municipales, sin embargo tuvimos que inadmitir la queja por la existencia de esta norma legal, para la que la Diputación tenía potestad normativa como Administración encargada de la gestión y recaudación del citado impuesto. En algún otro caso, sin embargo, en el que por parte del contribuyente se había comunicado el cambio de domicilio, y en el que se había producido una diligencia de embargo en un expediente de liquidación de IBI, se había procedido por el ORAL a una anulación de esa diligencia en cuanto que el error se había cometido por este organismo.

Por otra parte, en relación también con el Impuesto de Bienes Inmuebles algunas quejas han planteado problemas respecto de los retrasos en las devoluciones por cobro indebido. En algún caso estas demoras pueden deberse al propio sistema de gestión interna del organismo recaudador, como se puso de manifiesto en una queja que afectaba al Servicio de Recaudación Municipal de la Diputación Provincial de Ourense, ya que según se señalaba en un informe remitido desde la Administración afectada seguían, en principio, un sistema para realizar las devoluciones a través de anticipos a caja fija con un montante máximo de 3.000,00 €, con lo que resultaba casi imposible cumplir los plazos de

resolución y devolución de las cantidades indebidamente ingresadas, toda vez que la elaboración de los informes, realización de ficheros, control de las devoluciones y solicitud de nuevos anticipos, dilataban enormemente el proceso, lo que conllevaba importantes retrasos. Sin embargo, este sistema se modificó con la apertura de una cuenta destinada a devoluciones, en la que periódicamente se realizan traspasos para cubrir las necesidades que puedan surgir semestralmente, pudiendo realizar continuamente devoluciones sin perder por ello las garantías necesarias en materia de control y fiscalización.

En algunas otras quejas se plantea el problema de la devolución de cobros indebidos en aquellos casos en los que se ha producido un cambio de titularidad del bien inmueble. En estos casos, los procedimientos de devolución de ingresos indebidos se realizan de oficio tras un proceso de regularización tributaria, revisándose en primer lugar las liquidaciones que figuran a nombre de los anteriores titulares y después se emiten nuevas liquidaciones a nombre de los titulares actuales que señale el Centro de Gestión Catastral mediante el correspondiente acuerdo, y finalmente se procede a la devolución de las liquidaciones que fueron anuladas a los titulares anteriores. Estos procesos se realizan de manera telemática y afectan a cientos de titulares que cambian titularidades ante la Gerencia del Catastro, y tienen, por ley, efectos tributarios para el año siguiente. Además debe subrayarse que es necesario que el nuevo titular sea diligente en promover el cambio en el Catastro en el plazo más breve posible.

En relación con las tasas municipales, en particular respecto de las **tasas por recogida de basuras**, se tramitaron varias quejas en las que se había producido un cambio de titularidad en la vivienda o el local de negocio, y se había emitido algún recibo a cargo del anterior propietario. En algún caso a través de la información recibida de la Administración afectada se constató que el anterior propietario no había procedido a dar de baja su negocio en el Ayuntamiento en el momento en que se hizo el traspaso y al no presentar tampoco la oportuna reclamación o alegación respecto de la elaboración del padrón de contribuyentes, lo cierto es que figuraba como sujeto pasivo de la tasa de recogida de basura, por lo que estaba obligado al pago, que podría repercutir posteriormente contra el usuario efectivo del servicio por el que se devengaba la tasa. En estos casos, por otra parte, los reclamantes se quejaban de que no habían recibido una

notificación sobre el comienzo del período voluntario para pagar la tasa; sin embargo, las cuotas a pagar por la tasa de recogida de basura tienen la condición de deudas de vencimiento periódico y notificación colectiva, por lo que la gestión tributaria y recaudatoria se practica mediante liquidación y posterior notificación colectiva con ofrecimiento de plazo de pago en período voluntario.

También se ha planteado, en relación con la tasa municipal por recogida de basura, un problema referido a los supuestos de no utilización del servicio, y si en tales casos no había que pagar la tasa. Así, en una de las quejas presentadas se aludía a la circunstancia de que la propietaria del inmueble, dada su edad y condiciones de salud, residía desde algún tiempo en un centro público para atención de ancianos, con lo que la vivienda estaba desocupada. En la información facilitada por el Ayuntamiento se aludía a la ordenanza fiscal de aplicación en la que se establecía que nacía la obligación de contribuir con la tasa desde el momento en que se iniciaba la prestación del servicio, entendiéndose iniciada, dada la naturaleza de recepción obligatoria del mismo, desde el momento en que se establecía y entraba en funcionamiento el servicio municipal domiciliario de recogida de basura. En este sentido, el servicio de recogida de basuras se impone a todas las viviendas, incluso a las desocupadas, pues tratándose de un servicio de recepción obligatoria no puede eximirse de la tasa a ningún vecino, sin que el hecho de que la vivienda se encuentre vacía la exima de la tasa de recogida de basura. Sin embargo, algunas ordenanzas admiten la exención para casos de viviendas desocupadas, acreditándose tal cosa por ejemplo si se trata de viviendas ruinosas, o en supuestos excepcionales si se diese la baja del agua domiciliaria y del suministro de la energía eléctrica.

Por otra parte, en algunas quejas se ha planteado el problema del **cobro de intereses de demora por la Hacienda autonómica** como consecuencia de haberse realizado previamente una comprobación de valores. Así, en un caso referido a una liquidación por el impuesto de sucesiones , se comprobó que el reclamante tenía que pagar efectivamente los intereses de demora, ya que al someterse a la comprobación de valores y resultar otro valor diferente al declarado, se entiende que el sujeto pasivo incurre en mora, desde el momento de su declaración, pues desde ese momento deja de ingresar una cuota

tributaria a la que venía obligado, por eso la liquidación incluyó los correspondientes intereses de mora, que tienen únicamente carácter compensatorio y no sancionador.

En relación con las **quejas referidas a la materia de transportes,** debemos subrayar en primer término que muchas de estas quejas se plantean ante el Valedor do Pobo sin que previamente se haya presentado ante el órgano administrativo competente - en este caso Dirección General de Mobilidad o Servicios Provinciales correspondientes - denuncia por presunta infracción administrativa. En estos casos debemos no admitir inicialmente a trámite la queja presentada, indicando 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. En este caso la denuncia previa debería presentarse ante la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, a través de los órganos administrativos señalados anteriormente, 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 tramitadas en esta oficina del Valedor do Pobo pueden destacarse una queja presentada por un grupo de usuarios del servicio de transporte marítimo de la Ría de Vigo, en la que manifestaban que se producían determinadas irregularidades en el servicio, tales como los atrasos en las salidas de Moaña, e que no existían hojas de reclamaciones en los barcos, y también respecto de determinados aspectos relacionados con los billetes que se entregaban a los pasajeros. En la oficina del Valedor do Pobo recibimos un informe de la Dirección General de Mobilidad, en el que se indicaba que se había dado traslado de la reclamación al Servicio de Inspección para que llevase a cabo las funciones de inspección pertinentes, y procedimos a concluír provisionalmente nuestra intervención.

1.11.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Durante el año 2009 en esta área fueron 52 quejas las no admitidas a trámite, lo que supone un 44% del total de las quejas presentadas. En las resoluciones de no admisión a trámite se les ha informado puntualmente a los reclamantes de las razones que determinaron esta decisión. A este respecto, han sido varios los motivos en los que se han fundado estas resoluciones, siendo el mayoritario la inexistencia de una actuación administrativa previa. Así ocurre, por ejemplo y como ya hemos señalado, con las quejas referidas a entidades bancarias o cajas de ahorro, ya que en estos casos la única posibilidad de que podamos intervenir, en tanto que se trata en principio de una relación jurídico-privada, implica necesariamente que previamente se hubiera instado por el reclamante la actuación del órgano autonómico supervisor, que para estos casos sería la Subdirección General de Supervisión de Cajas de Aforro y Entidades Financieras de la Consellería de Hacienda. Sin embargo, en las quejas presentadas sobre esta materia no se había impulsado previamente la intervención de este órgano de supervisión. También se han inadmitido quejas por este mismo motivo, de falta de actuación administrativa previa, en el caso de las referidas a la materia de transporte, ya que muchas de estas quejas se presentan sin haber instado previamente la intervención de los órganos autonómicos con competencias en materia de transporte.

Por otra parte, otro amplio grupo de quejas no admitidas a trámite, referidas a la materia tributaria, una vez examinado el contenido de la queja se concluyó que no se apreciaba una actuación administrativa irregular, por lo que se entendió que no había fundamento para solicitar información de la administración afectada, bien se tratase de la administración autonómica o de la administración local.

1.11.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En el año 2009 desde esta oficina del Valedor do Pobo remitimos 16 quejas al Defensor del Pueblo por afectar a actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado.

Entre estas quejas remitidas al Defensor del Pueblo 9 de ellas afectaban al Catastro, 3 de ellas a la Agencia Tributaria, 2 a RENFE, y finalmente otras 2 a la Seguridad Social, y a Correos.

1.12 ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES

1.12.1 INTRODUCCIÓN.

1.12.1.1 Los retrasos en la fijación y pago de las expropiaciones forzosas.

El retraso en el señalamiento y abono de los justiprecios e intereses derivados de las expropiaciones promovidas por la anterior *Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Trasportes*, hoy por la *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas*, sigue generando abundantes y fundadas quejas. 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.

Destaca el retraso que ocasionan los problemas de funcionamiento del Jurado de Expropiación de Galicia, que él mismo pone de relieve. Resulta llamativo que un órgano creado recientemente con el fin de acelerar los periodos de espera que ocasionaban los Jurados Provinciales reconozca su falta de capacidad para tramitar los expedientes con celeridad.

1.12.1.2 Los graves problemas relacionados con expropiaciones de viviendas.

Las expropiaciones de viviendas habituales resultan muy gravosas para los afectados, que necesitan ver respetado el régimen de garantías legales. Sin embargo, observamos lo contrario en no pocas ocasiones; no se respetan los derechos de realojo y retorno, las valoraciones resultan desproporcionadamente bajas, y las ocupaciones se prevén para un momento anterior a la objetivación del precio. La privación coercitiva de un bien de primera necesidad y de tanto valor no puede recibir el mismo tratamiento que el resto de las expropiaciones, algo que prevé el ordenamiento, pero que en ocasiones no resulta atendido con rigor por las administraciones. Encontramos supuestos en los que no

se respetan los derechos de realojo y retorno, un mecanismo amortiguador de los perjuicios individuales de los que ven expropiadas sus viviendas por desarrollos o reformas urbanísticas.

1.12.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número de quejas recibidas en el área de obras públicas y expropiaciones a lo largo de 2009 fue de 262 y el estado de tramitación en el que se encuentran es el que a continuación expresamos:

Iniciadas	262	
Admitidas	58	22 %
No Admitidas	6	2 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	198	76 %

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

Concluidas	35	60 %
En trámite	23	40 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2009, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2006	1	0	1	1	0
2007	3	0	3	3	0
2008	47	10	57	55	2

1.12.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.12.3.1 Los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios

La Constitución configura el derecho a la propiedad privada limitándolo por su función social, por lo que, entre otras cosas, se articula un mecanismo para la privación de los derechos de los propietarios en interés de la comunidad, o, como señala la propia Constitución, por causa justificada de utilidad pública o interés social (artículo 33.2 y 3). Pero 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). De la misma forma que la expropiación forzosa impone al propietario de los bienes su cesión en favor de un determinado beneficiario, a la vez impone también una justa contraprestación, o el pago de la cantidad que se señala como justiprecio, naciendo la obligación del pago y el correlativo derecho de cobro con la determinación firme del precio. A su vez, se impone un procedimiento que pretende garantizar la preservación de los derechos individuales afectados.

A pesar de ello, resultan frecuentes las actuaciones afectadas por algún tipo de irregularidad, sobre todo por falta absoluta de procedimiento o de alguno de sus elementos esenciales, retrasos en el señalamiento de los justiprecios, retraso en su pago o en el de los intereses, o generación de *intereses de intereses*.

Los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios suelen producirse en los procedimientos *urgentes* y después de que el afectado se viese privado de su bien o derecho sin previo pago. Después de consumada la ocupación de los terrenos el procedimiento se vuelve extraordinariamente lento, siempre en perjuicio del expropiado, y, en ocasiones es el propio afectado el que debe 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.

Como muestra de estos amplios retrasos conocimos una queja por un justiprecio muy demorado, que se encontraba en el Jurado de Expropiación de Galicia (JEG) desde septiembre de 2006, aunque sólo se completó la documentación en enero de 2007 (Q/853/09). Desde entonces no se había resuelto. El Jurado se incardina orgánicamente en la CMATI, razón por la cual requerimos informe a ese órgano en lo relativo a su competencia, es decir, las causas del supuesto retraso y cuando se resolverá. La Consellería nos respondió a través del propio Jurado, que siguió sin aclarar la fecha en la que finalmente se resolvería. Pretendía justificarlo en la acumulación de trabajo, la escasez de personal, e incluso en el principio de eficacia, que, según se decía, hacía que se agruparan los expedientes de una misma expropiación, por lo que *conviene aguardar a tener todas las piezas relativas al proyecto de referencia por ser mucho más eficiente resolverlas todas juntas*. Además, señala que los retrasos constatados se compensan a través de los intereses y que el interesado puede entender que su solicitud de revisión del precio fue tácitamente desestimada por silencio negativo, dada a inactividad de la administración después de 3 meses (art. 11.5 *in fine* del decreto 223/2005). Por nuestra parte le indicamos que no resulta justifica la actuación de la administración. Los plazos legales afectan a ésta de la misma forma que a los interesados, por lo que no pueden ser desconocidos. En este caso el art. 11.5 del decreto 223/2005 señala que “la resolución del Jurado se adoptará en el plazo de 3 meses”. La previsión de silencio negativo transcurrido ese plazo sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que podrá escoger entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o, si no lo hace, reclamar la resolución expresa pendiente. En ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 Ley 30/1992, de RJAP y PAC).

Tampoco se puede pretender justificar la abstención aludiendo la escasez de medios materiales o personales, cuya dotación y organización depende de la propia administración. Finalmente, no resulta justificación la agrupación de expedientes para dar con ello efectividad al principio de eficacia (art. 3.1 Ley 30/1992, de RJAP y PAC). Esta agrupación se puede justificar si los expedientes se recibieran en un plazo prudencial, pero en ningún caso con márgenes que sobrepasan con mucho los plazos legales para resolver. El principio de eficacia viene referido al fin que le es propio a la administración, es decir, al servicio con objetividad de los intereses generales, por lo que alude a la eficacia para el servicio a los ciudadanos. Las garantías legales de las que son titulares los afectados de las expropiaciones les conciernen a ellos individualmente, como cualquier garantía, y no pueden entenderse condicionadas por circunstancias que afectan a un conjunto o colectivo.

El JEG demora considerablemente la fijación definitiva del justiprecio en vía administrativa, con lo que inevitablemente se retrasa el abono de la deuda con el afectado. Se está incumpliendo el artículo 52.7º de la Ley de Expropiación Forzosa (“*debiendo darse preferencia a estos expedientes para su rápida resolución”).* La demora se produce en un procedimiento en el que la propia administración utiliza la excepcional habilitación del artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa para declarar la urgente ocupación de los bienes afectados y el consiguiente derecho a la ocupación inmediata. Tal proceder no se puede considerar ajustado a los principios de eficacia y objetividad que rigen el funcionamiento de la administración pública, según lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española, fundamentalmente porque es difícilmente comprensible para un ciudadano que ve ocupada su propiedad y ejecutada la obra de utilidad pública o interés social que se dilate por más y más tiempo su compensación mientras la privación ya fue llevada a efecto previamente.

Preocupa de un modo especial que el JEG señale que el problema tratado no es puntual, sino que se debe a carencias que el órgano sufre de forma ordinaria. A pesar de ello no se indica que se tenga previsto aplicar medidas ordinarias o extraordinarias para solucionar este problema. Por ello formulamos a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras una recomendación para que con carácter general adopte todas las medidas precisas para solucionar definitivamente el retraso constatado en los

expedientes de fijación de justiprecio que conoce el JEG, de tal manera que en ningún caso se demoren los señalamientos y por tanto también los pagos del precio y sus intereses; y para que en el caso concreto examinado se resuelva el expediente con urgencia (ver resolución nº 1 de las de esta área). La Consellería respondió que la pieza se llevaría a pleno en breve; sin embargo, en lo referente al retraso general la Consellería, a través del JEG, señala básicamente que no puede atender la recomendación debido a las actuales condiciones de funcionamiento del Jurado, circunstancia que lógicamente depende de la propia Consellería, por lo que entendimos que se rechazaba la recomendación en este concreto aspecto, lo que destacamos (art. 33.2 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, do Valedor do Pobo).

Otro ejemplo de retraso lo encontramos en la Q/701/08, referente a una expropiación para ejecutar el enlace de la *Cidade da Cultura de Galicia* con la Autopista AP-9. Después de la ocupación en 2003, la pieza de señalamiento del justiprecio no se remitió al Jurado de Expropiación hasta 2007. En julio de 2008 se resolvió sobre el precio, que se encontraba pendiente del pago que correspondía hacer a la anterior CPTOPT. En otro caso se conoció (Q/2630/09) que seguía muy retraso el pago pendiente que habíamos conocido en una queja anterior. Entonces se nos había dicho que su fijación se encontraba pendiente del JEG y que *una vez se dicte (resolución) se procederá sin dilación a la tramitación para hacer efectivo el pago.* Teniendo en cuenta que el XEG tiene un plazo de 3 meses para resolver, era de esperar que el expediente se concluyera en breve. El afectado nos indicó que a pesar del transcurso del tiempo, lo cierto es que aún no se resolvió y por tanto tampoco se abonaron el justiprecio y los intereses. Otros casos de retrasos los conocimos en las quejas Q/1067/08, Q/2056/08, Q/971/09, Q/1284/09 y Q/2465/09.

1.12.3.2 El retraso en la liquidación y el pago de intereses; los *intereses de intereses*.

La tardanza de la administración en la fijación y abono del justiprecio genera una responsabilidad por demora, por lo que tiene la obligación de abonar el interés legal, perjudicando con ello las finanzas públicas. La liquidación y pago de los intereses no se da al mismo tiempo o con poca separación del pago de las cantidades principales, lo que sería perfectamente posible si tenemos en cuenta que los intereses son cantidades líquidas. Con

ello se generan nuevos intereses, los *intereses de intereses*, y la falta de compensación íntegra se mantiene durante mucho tiempo. En diferentes ocasiones sugerimos a la anterior CPTOPT la revisión de las prácticas administrativas observadas en este orden.

Como ejemplo de lo dicho conocimos un retraso en el abono de intereses (Q/2553/08) debidos por la anterior CPTOPT. Finalmente este órgano se comprometió a pagar en breve las cantidades debidas por intereses de un justiprecio que se había abonado ya en 2006. Según reconoce la jurisprudencia, el retraso que tratamos pudo generar *intereses de intereses*, esto es, intereses por el retraso desde la fecha en que se demandó formalmente (por escrito) el pago de los intereses.

1.12.3.3 Los problemas ocasionados por las expropiaciones de viviendas habituales o domicilios

Como adelantamos en la introducción y ya habíamos resaltado en otros Informes, las expropiaciones de viviendas habituales resultan muy gravosas para los afectados, que necesitan ver respetado el régimen de garantías legales. A pesar de ello observamos que en ocasiones no se respetan los derechos de realojo y retorno, que las valoraciones resultan muy bajas, y que las ocupaciones se prevén para un momento anterior a la objetivación del precio.

La privación de este bien de primera necesidad y de tanto valor no puede recibir el mismo tratamiento que el resto de las expropiaciones. Los problemas individuales y sociales de estas expropiaciones resultan de enorme entidad. Sin embargo, observamos que no resulta infrecuente encontrar supuestos en los que no se respetan las garantías, al menos de principio. Así sucede a menudo con los derechos de realojo y retorno, un mecanismo amortiguador de los perjuicios individuales de los que ven expropiadas sus viviendas por desarrollos o reformas urbanísticas. Tampoco parece tenerse en cuenta el carácter restrictivo de este tipo de expropiaciones, que deberían ser una posibilidad excepcional o *última ratio* del proceso urbanizador, cuando no resulta posible la exclusión de la vivienda preexistente del procedimiento expropiatorio por incompatibilidad de la edificación con las previsiones del plan urbanístico que se pretenda ejecutar. Sin embargo, algunos

ayuntamientos gallegos ponen en marcha este gravoso mecanismo de una forma generalizada.

La afectación directa de un derecho fundamental, como es el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario (artículo 18.1 y 2 CE), debería tener como consecuencia una interpretación más generosa a la hora de concretar las garantías de los afectados. Un *plus de garantías* para el ejercicio de la potestad expropiatoria resulta derivación lógica del derecho fundamental citado, como también de otros derechos de diferente naturaleza constitucional, como el derecho a una vivienda digna y adecuada (artículo 47 CE).

Dejando al margen el debate acerca de la posible exigencia constitucional del previo pago del justiprecio, lo cierto es que cuando se trata de una vivienda habitual, el carácter previo debe afirmarse como consecuencia lógica de las previsiones constitucionales y de las circunstancias. Difícilmente puede privarse de este tipo de bienes si antes el justiprecio no se ha señalado de forma objetiva por órganos independientes (no interesados en la cuantía o valoración del bien a expropiar) y no se ha materializado la compensación prevista. Sólo a través de este mecanismo se garantiza el derecho de sustitución, eje sobre el que pivota la regulación del justiprecio. En resumen, si se pretende expropiar una vivienda habitual la sustitución requiere que se haya concretado objetivamente el precio y que se haya pagado, y, en su caso, que se haya ofrecido y concretado el derecho de realojo.

Desde las *Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo* celebradas en León en octubre de 2006 todos los Defensores españoles recomendamos que “cuando para la ejecución de un plan urbanístico se utilice el sistema de expropiación y quede afectado algún inmueble que constituya la vivienda habitual de los interesados, en los casos en los que no fuese posible la exclusión de una vivienda preexistente del procedimiento expropiatorio, por incompatibilidad de la edificación con las previsiones del plan urbanístico que se pretende ejecutar, la actuación del órgano expropiante debe conducir a la objetivación del precio, de manera que el valor de expropiación sea coincidente con el valor de mercado de una vivienda de similares características a la expropiada. Asimismo,

deberían establecerse los mecanismos legales adecuados para que no se lleve a cabo la privación de la vivienda hasta que se fije la objetivación del precio. En aquellos supuestos en los que los interesados opten por la adquisición de nuevas viviendas, sobre las que deberían tener derecho preferente, y se vean privados de sus viviendas preexistentes durante el proceso de ejecución del Plan, tendrán derecho al realojo en una vivienda de similares características, si es preciso mediante actuaciones singulares, garantizando en todo caso el ejercicio del derecho que los propietarios de las viviendas afectadas tienen al disfrute de una vivienda digna".

Si no existen perspectivas claras de sustitución y realojo se producen perjuicios añadidos que el afectado no tendría que soportar, como la compra precipitada de viviendas de valor y calidad inferior a la expropiada debido a la incertidumbre con respecto al precio final, o varios traslados provisionales hasta hacer el definitivo.

El conjunto de graves dificultades propiciadas por algunos ayuntamientos u organismos autonómicos (valoraciones bajas, posibilidad de ocupar sin pago de la cantidad definitiva, falta de realojo ...) puede dar lugar a presiones de agentes privados que intervienen en el proceso urbanizador y que conocen mejor los entresijos de las expropiaciones, lo que les permite conseguir ventas *semiforzadas* a un precio más bajo en prejuicio de residentes de viviendas consolidadas. Los agentes privados ponen de relieve estas circunstancias en sus negociaciones con los propietarios y en ocasiones cuentan con la pasiva complicidad de algunas administraciones.

Como señalamos ampliamente en los Informes de 2006, 2007 y 2008, las críticas al sistema de expropiaciones que describimos resulta avalado por determinadas resoluciones parlamentarias y sentencias del Tribunal de Justicia de Luxemburgo, del Tribunal Constitucional y de los Tribunales ordinarios.

Como sucedió otros años, en Santiago conocimos casos de expropiaciones de viviendas por motivos urbanísticos. 30 familias del barrio de San Ignacio de Loyola se encuentran en una difícil situación debido a que sus viviendas están afectadas por un plan urbanístico que contempla la *cesión forzosa* a cambio de terreo, sin lo fundamental para

ellos, que son las viviendas. El ayuntamiento les dice de palabra que no se preocupen, que les van a realojar, pero se niega a dar ese compromiso por escrito, y dice que la culpa de la situación es de la Universidad de Santiago, que no firma el convenio para ceder al Ayuntamiento un terreo a cambio de que se haga cargo del realojo de los vecinos. Éstos, en su mayor parte jubilados con pensiones mínimas, están muy preocupados porque no saben si se llevará a cabo una *cesión obligatoria*, tal y como recoge el plan urbanístico, o si el Ayuntamiento se hará cargo del realojo, como se viene diciendo desde hace años, pero nunca por escrito. Temen quedarse sin vivienda, por lo que solicitamos aclaración sobre el procedimiento de cesión o expropiación, sobre las previsiones de realojo en los casos de viviendas habituales, y sobre su concreción en el trámite del procedimiento, sin respuesta al cierre del Informe (Q/2208/09). Otro caso lo conocimos también en Santiago debido al desarrollo de un sector mediante expropiación que afectaba a una vivienda, con una valoración que el afectado consideraba baja (Q/2385/09). El ente local rechazó las alegaciones, pero además aprobó una valoración muy inferior a la inicial, al aceptar la de la empresa municipal de vivienda, revisando sus actos iniciales en perjuicio del propietario. Ante la inminente ocupación de finca y casa se creó una situación de angustia que le obligó a permutar con empresas privadas, aunque perdiendo mucho del valor real de los bienes. Se demandó del Ayuntamiento que aclarara las valoraciones, las causas de la modificación municipal del valor previamente asignado, en contra de sus propios actos (aunque con personalidad jurídica, la empresa municipal en realidad forma parte del ayuntamiento), y el cumplimiento del deber de ofrecer el realojo, al tratarse da expropiación de vivienda habitual. Al cierre del Informe no tenemos la respuesta municipal.

Otro caso de ocupación de vivienda lo conocimos en la queja Q/1664/08, por la expropiación de una vivienda promovida por la anterior CVS. El posible lanzamiento se suspendió por resolución judicial.

1.12.3.4 Los retrasos en las reversiones y sus consecuencias

En diferentes expediente anteriores habíamos conocido que la Consellería responsable de carreteras había expropiado una finca para después cambiar el trazado y expropiar otra del mismo propietario. Como es lógico, éste reclamó la reversión de la

primera, que no se dio hasta mucho tiempo después, lo que confirmamos el la Q/1783/07. Al tiempo repuso el muro de acuerdo con el cambio producido y en la línea que le indicaron los responsables de la obra, según señala. Después de confirmar la necesidad de devolver los terrenos y sobre todo el amplísimo retraso en resolver sobre la reversión, la administración inició un expediente sancionador por levantar el cierre en dominio público, aunque de acuerdo con la primera expropiación, que debía haberse rectificado mucho antes (Q/552/09). La multa resultó de una enorme cuantía, a pesar de que las circunstancias hacían pensar que no existía culpa del afectado en lo sucedido, sino más bien lo contrario. Aunque la multa fuera formalmente correcta, materialmente no parecía tener justificación, teniendo en cuenta las circunstancias. El interesado se vio perjudicado en diferentes ocasiones por la deficiente actuación de la administración: por la expropiación original y por la segunda, producto del cambio del proyecto; y por el retraso considerable de la reversión. A pesar de ello se le impone una cuantiosísima multa por una circunstancia formal que se explica claramente por ese proceso, del que resulta fundamentalmente responsable la administración. El recurso redujo la multa a 1.202,02 €, anulando la de 3.005,06 € impuesta inicialmente. La resolución no estima los argumentos que reiteradamente transmitimos a la Consellería, coincidentes con los del afectado. Posiblemente no estaríamos tratando este asunto si se hubiera realizado la expropiación ajustada al proyecto o después se hubiera revertido de forma diligente (la reclamación de reversión era de 2004). Indicamos a la administración que esto debería tenerse en cuenta a la hora de conocer el recurso entonces pendiente, sin perjuicio de que la actuación de la administración fuera adecuada desde el punto de vista formal. La resolución del recurso, atendiendo en parte una argumentación parecida a la nuestra, sin embargo sólo concluye que se debe aplicar la sanción mínima para ese tipo de infracciones. Por tanto, la Consellería no atendió nuestros argumentos.

1.12.3.5 Los daños por obras públicas y la responsabilidad patrimonial de la administración.

En cuanto a daños y retrasos en los expedientes de responsabilidad patrimonial, conocimos la demora en un procedimiento promovido por el perjudicado por daños sufridos en su casa (Q/7/07 y Q/265/09). Se confirmó el retraso, que se debía a la falta de

valoración de la propia administración, en este caso de la anterior CPTOPT. Finalmente se consiguió que se comprometiera a requerirlo con urgencia.

Otros daños causados en una finca se confirmaron en la Q/1046/08. Se había dado una ocupación temporal sin procedimiento (arts. 108.2, 111.1, 112 y 113 de la LEF). Además, respecto de la compensación, la anterior CPTOPT se la atribuía a la sociedad concesionaria. Sin embargo, señalamos que debería ser señalada por la administración por el procedimiento legalmente previsto, y que también debería ser la administración la que señalara la obligación de abono a través de resolución ejecutiva, sin dejar posibles incidentes en manos de la concesionaria. La Consellería ahora competente inició la rectificación de acuerdo con los criterios que trasladamos mediante el procedimiento administrativo de expropiación y citó para el levantamiento de las actas previas. Además, se incrementaron los justiprecios.

También conocimos los daños ocasionados por una derivación de aguas pluviales y residuales desde una carretera provincial hacia una finca en Ortigueira. La Diputación Provincial de A Coruña confirmó que se vertían aguas pluviales, aunque *en el cauce natural de salida sobre terrenos colindantes,* lo que no justifica el claro perjuicio que se causa por la derivación artificial del agua recogida a lo largo de muchos metros, como confirma un informe pericial aportado. El perjuicio se acrecienta con la derivación de aguas residuales, que la Diputación debería impedir, no a través de una sencilla comunicación al Ayuntamiento, como hizo, sino manteniendo la infraestructura de su propiedad en condiciones adecuadas, impidiendo el vertido a la cuneta de la carretera por los medios necesarios. Le indicamos al organismo provincial que debería aclarar con urgencia sus específicas actuaciones como titular de la carretera para impedir definitivamente el vertido de aguas sucias a la cuneta y para canalizar de forma adecuada las aguas, de forma que se deje de perjudicar individual e injustificadamente a la afectada con los vertidos (Q/1800/08). A pesar del mucho tiempo transcurrido desde el inicio de la queja aún no se ha corregido esta deficiencia.

1.12.3.6 El mantenimiento de la carreteras y otras infraestructuras

También resultan frecuentes las quejas por falta de mantenimiento adecuado o por defectos en las carreteras o en otras infraestructuras, como la Q/2169/09, en la que se señalaba que se había reclamado de la CMAIT que se arreglaran los baches provocados por los registros y los sumideros de una carretera, sin respuesta.

1.12.3.7 La gestión del dominio público hidráulico

Son frecuentes las reclamaciones por los retrasos o la actuación del organismo autónomo *Augas de Galicia*. Por ejemplo, conocimos una reclamación debido a la falta de respuesta a unas alegaciones en un expediente de aguas (Q/1581/08). Al confirmarlo formulamos una recomendación a la *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas* para que la efectividad del derecho a obtener de la administración una respuesta razonada, que podría ser común para todas aquellas alegaciones que formulen cuestiones substancialmente iguales -art. 86.3 Ley 30/1992, de RGAP y PAC- (ver resolución nº 2 de las esta área). En contra de lo argumentado por *Augas de Galicia*, las respuestas a alegaciones promovidas en trámites de información pública no se hacen depender del reconocimiento de la condición de interesado. De acuerdo con lo previsto en el artículo citado, "la comparecencia en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado. No obstante, los que presenten alegaciones o observaciones en este trámite tienen derecho a obtener de la Administración una respuesta razonada, que podrá ser común para todas aquellas alegaciones que formulen cuestiones substancialmente iguales". Además, respecto de la consideración del reclamante como interesado en el procedimiento, dado que su intervención se produce en relación con un bien de dominio público, parece razonable pensar que podría resultar titular de derechos o intereses legítimos, si no individuales, sí colectivos (artículo 31 LRGAP y PAC). Al cierre del Informe la Consellería aún no ha respondido, a pesar del tiempo transcurrido.

Por el cobro indebido del canon autonómico de saneamiento se conoció la queja Q/1600/08. La CMADS reconoció que no se había devuelto lo cobrado indebidamente por

Augas de Galicia. Finalmente conocimos que el organismo autónomo había iniciado ya los trámites del correspondiente procedimiento de devolución.

1.12.4 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 reclamación previa a 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.

Por falta de intervención previa de la administración competente se inadmitió la queja Q/86/09, y por tratarse de asuntos que se estaban conociendo en sede judicial inadmitimos las quejas Q/655, 2038 y 2133/09.

1.12.5 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 al Defensor del Pueblo, 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 un numeroso grupo de quejas referidas al trazado del AVE A Coruña-Betanzos a su paso por Piadela y Castro, por otros tramos de

AVE, por otras obras promovidas por el Estado, o por retrasos de los Jurados Provinciales de Expropiación.

1.12.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE OBRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO.

1.- Recomendación dirigida a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas el 28 de septiembre de 2009 debido al retraso en la fijación de un justiprecio y del pago (Q/853/09).

En esta institución se inicio expediente de queja como consecuencia del escrito de D. A.B.L. relativo al retraso en la fijación de un justiprecio y consiguientemente en el pago del mismo.

En su escrito nos indicaba que a su mujer, Dª M.L.F. le expropiaron una finca para la obra "ampliación y mejora trazado tramo PK DA C.P. 1104 de Boiro a Ponte de San Francisco". La finca se individualizó con el nº x. La ocupación se dio hace 8 años. Al parecer el trámite de fijación y el envío al Jurado de Expropiación de Galicia se demoró. Aún no se produjo la fijación del justiprecio por parte de ese Jurado, a pesar del mucho tiempo transcurrido desde que lo habían recibido, y por tanto tampoco se dio el pago del justiprecio y de los intereses. Recientemente el interesado acudió al Jurado a interesarse por el tema y le reconocieron lo señalado.

Ante ello solicitamos información a la Diputación Provincial de A Coruña y la *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas,* que señalaron lo siguiente:

- *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas:*

"Que se recibió solicitud de informe en relación a una queja presentada por D. A.B.L. ante esa Institución, indicando que a su mujer, Dña. M.L.F., le fue expropiada una finca para la obra "ampliación y mejora de trazado de la C.P. 1104, de Boiro a la Ponte de S. Francisco", y que produciéndose la ocupación de la finca hace 8 años aún no se le abonó el justiprecio, estando pendiente de resolver la pieza separada por el Jurado de Expropiación de Galicia. En relación a este asunto, indicamos que esta Consellería no es competente para la tramitación del expediente de expropiación debido a que se trata de una carretera titularidad de la Diputación Provincial de A Coruña, por lo que, de acuerdo

con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículo 3.2, "las administraciones, en sus relaciones, se rigen por el principio de colaboración y cooperación, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos"., por lo que se le remitió por fax en fecha 22 de junio la queja a esa entidad local para su cumplimiento."

- Diputación Provincial de A Coruña:

"En contestación al escrito presentado por A.B.L. sobre la expropiación realizada a M.L.F. en la finca x del plano parcelario de la expropiación AMPLIACIÓN Y MEJORA DE TRAZADO DE LA C.P. 1104 BOIRO A PONTE DE SAN FRANCISCO PK (CÓDIGO DE PROYECTO 0411100007.0) se hace constar:

1º.- Con fecha de 5 de febrero de 2004 tuvo lugar el levantamiento del acta previa a la ocupación de la finca n° X del plano parcelario, a nombre de M.L.F., con una superficie y bienes afectados de 57 m^2 suelo núcleo rural grado uno labradío, 4,40 m^3 muro de hormigón y 26 ml malla de alambre y postes de hierro.

2º.- Con fecha de 2 de junio de 2004 tiene lugar el pago de los depósitos previos a la ocupación. Percibe la propietaria en ese acto la cantidad de 816,68 euros. En dicho acta la Diputación llevó un cheque por importe de 375,99 euros en concepto de diferencia con el mutuo acuerdo que no fue aceptado por la propietaria.

3º.- Con fecha de 6 de junio de 2004 se le notifica al propietario el intento de mutuo acuerdo, por importe total de 1.192,67 euros. En muestra de disconformidad con la valoración ofertada por la administración, el propietario aporta su hoja de aprecio en fecha 18-6-2004, que asciende a la suma de 9.379,26 euros.

4º. Con fecha de 16 de febrero de 2005 se requiere al Ayuntamiento de Boiro para la remisión de la certificación municipal sobre clasificación urbanística que el Jurado de Expropiaciones exige y que es necesario aportar con la documentación a remitir al Jurado.

5º. Con fecha de 9 de marzo de 2005 el Ayuntamiento expide la certificación solicitada.

6º. Mediante Resolución de Presidencia de 15-6-2006 se ratifica la valoración ofertada, a la vista del artículo 30 de la LEF y del informe emitido por el Perito de la Administración.

7º. Mediante Resolución de Presidencia 17755/20-9-2006 se remite la pieza separada correspondiente a la finca n° x, a fin de que el Jurado de Expropiación de Galicia emita resolución de justiprecio.

8º.- Con fecha de 23 de noviembre de 2006 el Jurado de Expropiación de Galicia solicita para considerar completo el expediente, y que comience a transcurrir el plazo de los 3 meses con el que cuenta el Jurado para resolver, según lo dispuesto en el artículo 11 de su reglamento, aprobado por Decreto 223/2005, de 16 de junio, que se aporten los planos del proyecto de expropiación donde se aprecie el conjunto de la obra, así como los planos parcelarios de la totalidad de las fincas del término municipal.

9º. La documentación solicitada fue remitida al jurado con fecha de 29 de enero de 2007, estando a día de hoy, pendiente de que por dicho organismo se dicte resolución sobre determinación de justo precio.

A la vista de todo lo expuesto se hace constar que la obra que nos ocupa consistió en la ampliación y mejora de un vial que discurre por una zona de travesía, donde existen viviendas, como es el supuesto de la finca n° x. Durante la ejecución de la obra, se estudiaron distintas opciones para, en la medida de lo posible, ocasionar los menores daños a los propietarios de las viviendas en la zona de travesía urbana, intentando no derribar los muros existentes, siempre que se respetase el trazado proyectado; por esta razón, la ocupación física de los terrenos en zona urbana se retrasó hasta un momento ya avanzado en la ejecución de la obra, y consecuentemente, también la tramitación de algunos expedientes de ese tramo se demoró, toda vez que se consideró la posibilidad de que los interesados solicitasen la desafectación y posterior reversión del terreno sobrante.

Asimismo se hace constar que se personó el perito de la administración en el terreno, y se comprobó que efectivamente la finca n° 565 no se llegó a ocupar. A estos efectos, cabe mencionar que no es cierta la manifestación que plasman los interesados en su queja ante el Valedor do Pobo de que la ocupación se produjo hace 8 años, tal y como indica el perito de la administración.

Según se expuso en los antecedentes, el pago del depósito previo tuvo lugar el 12 de junio de 2004, que es el momento en el cual los terrenos quedan a disposición de la administración; no obstante, como ya se ha mencionado, la ocupación efectiva no se llegó a producir. Por esta misma razón, procede poner en conocimiento del interesado, que a tenor de lo dispuesto en los artículos 54 y 55 de la Ley de Expropiación Forzosa, podrán solicitar la desafectación del terreno y bienes sobrantes, y su posterior revisión".

De los informes transcritos se deducía que el expediente de señalamiento del justiprecio se encontraba muy demorado. Al parecer el expediente se encontraba en el Jurado de Expropiación de Galicia desde septiembre de 2006, aunque sólo se completó la documentación precisa para resolver en enero de 2007, y desde entonces no se resolvió. El citado Jurado se incardina orgánicamente (no funcionalmente) en la CMATI, razón por la cual requerimos informe a ese órgano en lo relativo a su competencia, es decir, las causas del supuesto retraso, cuando se resolverá, y con que contenido, sin que se respondiera a tales cuestiones. Por esa razón de nuevo nos dirigimos a la Consellería con el fin de recabar aclaración urgente sobre esos extremos. En esta ocasión informó lo siguiente:

"1°.- Con la nota interior n° 1467 de fecha 27 de julio de 2009 que la secretaria general de la CMATI remitió a este jurado, se acompaña escrito del Valedor do Pobo, en relación a la queja M.6.Q/853/2009, presentada por D. A.B.L., referente al retraso en el señalamiento y pago del precio justo en un expediente de expropiación de una finca expropiada para la realización de las obras "Ampliación y mejora de la CP 1104, de Boiro a Puente de San Francisco", titularidad de la Diputación Provincial de A Coruña. 2°.- Entiendo que la queja se refiere al expediente 2006/009102, perteneciente al proyecto "00179.-AMPLIACIÓN Y MEJORA TRAZADO TRAMO PK DE LA C.P. 1104 DE BOIRO A PUENTE DE SAN FRANCISCO. CLAVE TM BOIRO", en el que figura como

expropiada doña M.L.F., y como expropiante y beneficiaria la Diputación Provincial de A Coruña, y que fue remitido a este Jurado de Expropiación de Galicia (JEG) por está última. 3°.- El Decreto 223/2005, de 16 de junio, señala en su artículo 1 que el Jurado de Expropiación de Galicia es el órgano colegiado permanente de la Comunidad Autónoma especializado en los procedimientos para la fijación del precio justo en la expropiación forzosa, cuando la administración expropiante sea la comunidad autónoma o las entidades locales de su ámbito territorial, estableciendo un plazo de tres meses desde que el expediente completo entra en su registro para resolverlo. Y en su disposición transitoria, dicho decreto señala que las piezas de precio justo originadas por expropiaciones que entrasen en los jurados provinciales de expropiación forzosa, en los que la administración expropiante sea la comunidad autónoma o las entidades locales de su ámbito territorial, y estén pendientes de resolución en la fecha de constitución del Jurado de Expropiación de Galicia continuarán su tramitación hasta su resolución final en los jurados provinciales de expropiación forzosa. 4°.- La pieza separada en cuestión tuvo entrada en el registro del JEG en fecha 18/10/2006. Se examinó la documentación que la conformaba y, entendiendo que no estaba completa, se solicitó un complemento. La documentación complementaria tuvo entrada en el registro del JEG el 23/04/2007. Desde tal fecha el expediente se encontraba en la situación de "listo para valorar", quedando claro que la fecha de la normativa a aplicar (es decir, la fecha de comienzo del expediente expropiatorio que coincide con la fecha de declaración de necesidad de ocupación) es la de 02/05/2003, y la fecha a que tiene que referirse la valoración (fecha de intento de mutuo acuerdo o fecha de requerimiento de la hoja de aprecio) es la de 06/06/2004. El día 05/05/2009 el expropiado fizo efectivo su derecho de acceso al expediente. 5°.- Al mismo proyecto expropiatorio que la pieza separada objeto de informe pertenecen otra serie de ellas que la Diputación de A Coruña allegó al JEG del siguiente modo: 7 piezas el 23/04/2007 (una de ellas a objeto de informe), 1 pieza el 03/07/2007, 1 pieza l 22/07/2007, 7 piezas el 15/07/2008, 6 piezas el 23/03/2009, 44 piezas el 01/04/2009, 1 pieza el 07/05/2009, 4 piezas el 23/06/2009 y 2 piezas el 01/07/2009. 6°. De la normativa y fechas referidas anteriormente se desprende la conclusión de que corresponde al JEG entender de las piezas separadas de precio justo que a la fecha de su constitución (14/02/2006) no entraran en el registro de los jurados provinciales (aunque pertenezcan a expedientes, como ya sucedió, que se iniciaran en 1977), y por lo tanto da objeto de este informe. Por ello, así como la administración

expropiante es responsable de los posibles retrasos en la tramitación del expediente expropiatorio de referencia desde el 02/05/2003 hasta el 23/04/2007, desde esta segunda fecha hasta la actualidad es responsable de la no resolución de la pieza separada de precio justo el JEG. 7º. A día de hoy el JEG, debido en gran medida a la disposición transitoria a que se hizo referencia anteriormente, pero también al incremento del número de expedientes en el día a día, tiene una cartera de trabajo muy superior a la que puede llevar a cabo con los medios personales con que cuenta. Desde la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas se están intentando tomar medidas para resolver el problema y adaptar la dimensión del JEG a la entrada real de expedientes e implementar soluciones para la bolsa de expedientes antiguos. 8°. Existe por tanto una situación caracterizada por el gran volumen de trabajo existente frente a la mínima dotación actual de personal del JEG (cuadro de personal escaso, existencia de bajas por enfermedades de gran duración, excedencias concedidas, y desde hace casi un año las limitaciones a la contratación de personal interino establecidas en el artículo 31.cuatro de la ley 16/2008, de 23 de diciembre de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia para el año 2009). Pese a que el art. 74.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común señala que en el despacho de los expedientes se deberá guardar su orden de incoación, esto se refiere a expedientes de homogénea naturaleza. Razones de eficacia (principio consagrado en el artículo 3 de la Ley que viene de citar) aconsejan no resolver, por ahora, las piezas separadas pertenecientes al proyecto de referencia por haber llegado en diferentes fechas y seguir haciéndolo en la actualidad. Conviene aguardar a tener todas las piezas relativas al proyecto de referencia, por ser mucho más eficiente resolverlas todas juntas. 9°.- En cuanto a la estimación de fecha para su resolución, esta dependerá, además de la celeridad en completar las piezas restantes por parte de la administración expropiante, del incremento del cuadro de personal fijo del JEG o de otras soluciones que, dentro del marco legal vigente, se puedan adoptar como la contratación de personal temporal por acumulación de tareas. 10^{0}.- En cualquier caso, y aunque comparto la necesidad de dar una respuesta rápida y eficaz a la fijación de los precios justos en vía administrativa, conviene recordar que el ciudadano está amparado por mecanismos legales. Así, el retraso en la fijación del precio justo da lugar al devengo de intereses de demora. Además, transcurrido el plazo reglamentariamente establecido desde la entrada en este Jurado de

la documentación completa de la pieza separada, se entiende producido el silencio (negativo) y el particular puede acudir a los Tribunales de Justicia para obtener una fijación (ya definitiva) del valor de los bienes y derechos expropiados."

De la información ahora aportada se deduce que la Consellería, y en concreto el JGE, confirma que el expediente se encuentra muy demorado, y sin embargo sigue sin aclarar la fecha en la que finalmente se resolverá sobre el mismo y por tanto se podar iniciar el trámite del pago tanto del justiprecio como de los intereses, que, dadas las circunstancias apuntadas, se refieren a un período muy prolongado.

La administración parece pretender justificar esta circunstancia aludiendo a diferentes motivos, entre ellos la acumulación de trabajo y la escasez de personal. También señala que se aplica el principio de eficacia agrupando los expedientes de una misma expropiación, por lo que *conviene aguardar a tener todas las piezas relativas al proyecto de referencia por ser mucho más eficiente resolverlas todas juntas.* Además, señala que los retrasos constatados se compensan a través de los intereses y que en cualquier caso el interesado puede entender que su solicitud de revisión del precio fue tácitamente desestimada por silencio negativo, dada a inactividad de la administración después de 3 meses (art. 11.5 *in fine* del decreto 223/2005).

Sin embargo, lo expresado no justifica la actuación constatada de la administración en este concreto expediente. Los plazos legales afectan a la administración de la misma forma que a los interesados, por lo que no pueden ser desconocidos, y en este caso el art. 11.5 del decreto 223/2005 señala que "la resolución del Jurado se adoptará en el plazo de 3 meses". La previsión de silencio negativo transcurrido ese plazo sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso podrá escoger entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o, si no lo hace, reclamar la resolución expresa pendiente, como es el caso. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992, de RGAP y PAC).

Tampoco se puede pretender justificar la abstención aludiendo a la escasez de medios materiales o personales, cuya dotación y organización depende de la propia administración.

Finalmente, no resulta justificación la necesidad de agrupación de expedientes para dar con ello efectividad al principio de eficacia (art. 3.1 de la Ley 30/1992, de RGAP y PAC). Esta agrupación se puede justificar si los expedientes se recibieran en un plazo prudencial, pero en ningún caso con márgenes que sobrepasan con mucho los plazos legales para resolver. Es de señalar que el principio de eficacia viene referido al fin que le es propia a la administración, es decir, al servicio con objetividad de los intereses generales, por lo que alude a la eficacia para el servicio a los ciudadanos, y las garantías legales de las que son titulares los afectados de las expropiaciones les conciernen a ellos individualmente, como cualquier garantía, y no pueden entenderse condicionadas por circunstancias que afectan a un conjunto o colectivo.

El artículo 52.7º de la Ley de Expropiación Forzosa preceptúa que *"efectuada a ocupación de los terrenos, se tramitará el expediente de expropiación en sus fases de justiprecio y pago según la regulación general establecida en los artículos anteriores, debiendo darse preferencia a estos expedientes para su rápida resolución"*. Por su parte, el artículo 52.8º establece que *"sobre el justiprecio acordado definitivamente para los bienes objeto de este artículo se girará la indemnización establecida en el artículo 56 de esta ley (juros de demora), con la especialidad de que será fecha inicial para el cómputo correspondiente a la siguiente a aquella en que si se produce la ocupación de que se trata"*.

Así, de la misma forma que la expropiación forzosa impone al propietario de los bienes su cesión en favor de la administración, a la vez impone también a ésta, como contraprestación, el pago de la cantidad que se señala como justiprecio, naciendo la obligación del pago y el correlativo derecho de cobro con la determinación firme del precio. La necesidad de respectar la obligación antedicha viene siendo objeto de pronunciamientos jurisprudenciales desde hace mucho tiempo. Así, la STS de 5 de junio de

1919 señala que “el propietario expropiado tiene derecho al cobro, sin que pueda la administración oponer ninguna dilación”.

En el supuesto que conocemos, el JEG demora considerablemente la fijación definitiva del justiprecio en vía administrativa, con lo que inevitablemente se retrasa el abono de la deuda con el afectado. La actuación de la administración viene caracterizada por esa demora de la que tratamos, que se produce en un procedimiento en el que la propia administración utiliza la excepcional habilitación del artículo 52 de la Ley de Expropiación Forzosa para declarar la urgente ocupación de los bienes afectados y el consiguiente derecho a la ocupación inmediata. Tal proceder no se puede considerar ajustado a los principios de eficacia y objetividad que rigen el funcionamiento de la administración pública, según lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española, fundamentalmente porque es difícilmente comprensible para un ciudadano que ve ocupada su propiedad (en este caso al parecer no materialmente) y ejecutada la obra de utilidad pública o interés social que se dilate por más y más tiempo su compensación mientras la privación ya se llevó a efecto previamente.

La Constitución Española establece la función social de la propiedad privada y por ello establece también los mecanismos para la privación de sus derechos a los propietarios en interés de la comunidad, o, como señala la propia Constitución, por causa justificada de utilidad pública o interés social (artículo 33.2 y 3). Pero al tiempo señala también que cuando tal cosa suceda, ello debe traer consigo la correspondiente indemnización, y el procedimiento debe ser acorde con lo dispuesto por la ley (artículo 33.3 *in fine*).

En este supuesto que examinamos, utilizada una facultad de habilitación para la inmediata ocupación que por su carácter excepcional obliga de manera especial a la administración, de la información facilitada por ella misma parece deducirse que la celeridad no fue ni está siendo característica del trámite de compensación del propietario.

Por otra parte, la tardanza de la administración en la fijación y abono del justiprecio genera una responsabilidad por demora, por lo que las administraciones, en este

caso la Diputación y la Xunta, resultan culpables y con la obligación abono de una indemnización consistente en el pago del interés legal del justiprecio, perjudicando también de esa manera las finanzas públicas.

Preocupa de un modo especial que el JEG señale que el problema tratado no es puntual, sino que se debe a carencias que el órgano sufre de forma ordinaria. A pesar de ello no se indica que se tenga previsto aplicar las medidas ordinarias o extraordinarias precisas para solucionar este tipo de problemas.

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 Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas la siguiente **recomendación:**

"Que con carácter general se adopten todas las medidas precisas para solucionar definitivamente el retraso constatado en los expedientes de fijación de justiprecio que conoce el Jurado de Expropiación de Galicia, de tal manera que en ningún caso se demoren los señalamientos y por tanto también los pagos del precio y sus intereses. Y que en el caso concreto examinado, con urgencia se resuelva el expediente de fijación del justiprecio."

Respuesta de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas**: recomendación aceptada parcialmente.**

2.- Recomendación dirigida a la *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras* el 29 de diciembre de 2009 debido a la falta de respuesta a unas alegaciones en un expediente de aguas (Q/1581/08).

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.R.C.M. debido a un expediente de captación de aguas.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en período de información pública presentó alegaciones en el expediente de *Augas de Galicia* x en noviembre de 2007, tras la construcción de una presa de hormigón para la captación de agua en el regato de Adelán,

de Alfóz. No recibió ninguna contestación de *Augas de Galicia*. Al parecer se considera que no es parte interesada. Considera que sí es interesado, puesto que promovió alegaciones y el regato de Adelán es patrimonio público.

Ante ello solicitamos información a la anterior CMADS, que señaló que *"...el organismo autónomo Augas de Galicia emite el pertinente informe con fecha de 15 de septiembre de 2008, que se adjunta..."*. Básicamente indicaba que se consideraba que no era interesado, lo que motivó que por nuestra parte se argumentara en sentido contrario y que se requiriera información complementaria. Entonces la CMADS volvió argumentar en el mismo sentido que había sido contradicho en la anterior comunicación de esta institución, insistiendo en que para que se responda a las alegaciones debería acreditar la condición de interesado en el procedimiento. Ante ello de nuevo requerimos aclaración, que se responde por la CMATI de la siguiente forma:

"En relación con la queja de referencia conviene realizar una breve aclaración del procedimiento seguido en el expediente x:

Con fecha 18 de septiembre de 2007 el Ayuntamiento de Alfoz presentó una solicitud de concesión de aguas, a captar del arroyo Adelán, para el abastecimiento de la parroquia de Adelán. Durante el trámite de información pública se presentaron alegaciones por parte de D. J.R.C.M.. Siguiendo el procedimiento reglamentariamente establecido se dio traslado al Ayuntamiento solicitante de las alegaciones realizadas durante el trámite de información pública para su contestación y posterior evaluación. Durante la tramitación del expediente fueron emitidos informes favorables del Servicio de Conservación de la Naturaleza de la Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible, así como de la Consellería de Sanidade. Con fecha 25 de noviembre de 2008 fue dictada resolución otorgando al Ayuntamiento de Alfoz la concesión de aguas solicitada señalando el régimen de aprovechamiento de las aguas. El otorgamiento de la concesión fue objeto de publicación, según lo establecido en el artículo 116 del RDPH, en el BOP de Lugo, núm. 300, de 31 de diciembre de 2008. Teniendo en cuenta lo expuesto procede informar lo siguiente:

En lo que afecta al tratamiento de las alegaciones realizadas por parte de D. J.R.C.M., el artículo 109 del Real decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el Reglamento del dominio público hidráulico (en adelante RDPH), regula el trámite de información pública, estableciendo en su línea 4 que "de cuantas reclamaciones se presenten se dará vista al peticionario para que en el plazo de quince días manifieste, si lo desea, cuanto en relación con las mismas considere oportuno en la defensa de sus intereses". Según lo que dispone este precepto, se dio traslado al ayuntamiento solicitante, de las alegaciones realizadas durante el trámite de información pública, para su contestación y posterior evaluación de cara al posible otorgamiento de la concesión administrativa.

Asimismo, conviene señalar que en fecha 12 de junio de 2009 recibió D J.R.C.M. un escrito en el que se ponía de manifiesto los extremos de la tramitación del procedimiento de la concesión de aguas al Ayuntamiento de Alfoz (x), solicitándole que acreditase la afección de la concesión a su esfera jurídica para su consideración de interesado en el procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común (en adelante LRGPAC), y poniendo a su disposición el expediente de concesión de aguas antes mencionado para el supuesto de que quisiera realizar una consulta, sin que conste hasta el momento en este organismo, diligencia en la que se haga constar la comparecencia de D J.R.C.M. para la consulta de dicho expediente o la realización de nuevas consideraciones en lo que se refiere a la concesión otorgada.

Por otra parte, la Administración hidráulica como poder público tiene "la obligación de velar por la utilización racional de los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad del agua y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidariedad colectiva" tal como establece el art. 45.2 de la Constitución española. Consecuentemente, la administración hidráulica debe respectar lo dispuesto en el artículo 60.3 del TRLA que fija el orden de preferencia para el otorgamiento de concesiones de aguas, estableciendo en primer lugar el abastecimiento a la población, y en análogos términos se manifiesta el plan hidrológico

de Galicia-Costa en lo que afecta al abastecimiento de núcleos de población y su prioridad respecto de cualquier otro uso del agua teniendo en cuenta el interés público residente en aprovechamientos de esta índole.

Se hace preciso recordar que el otorgamiento de la concesión para el aprovechamiento de un volumen de agua, no exime al solicitante de cualquier otra autorización o licencia que pudiera resultar preceptiva.

Tomando en consideración lo expuesto, se considera que la tramitación del expediente de otorgamiento de una concesión de aguas al Ayuntamiento de Alfoz, fue realizada ajustándose al procedimiento reglamentariamente establecido para las concesiones de aguas en el RDPH".

La argumentación de *Augas de Galicia* es básicamente la misma que las anteriores. Por ello, debemos reiterar lo ya mencionado en anteriores comunicaciones, en concreto que las respuestas a alegaciones promovidas en trámites de información pública no se hacen depender del reconocimiento de la condición de interesado. Efectivamente, de acuerdo con lo previsto en el artículo 86.3 de la Ley 30/1992, de RGAP y PAC, que la propia administración citó en alguna ocasión, "la comparecencia en el trámite de información pública no otorga, por sí misma, la condición de interesado. No obstante, los que presenten alegaciones o observaciones en este trámite tienen derecho a obtener de la Administración una respuesta razonada, que podrá ser común para todas aquellas alegaciones que formulen cuestiones substancialmente iguales". Además, quien debiera proporcionar esa respuesta es la administración actuante, en esta ocasión el organismo de cuenca, es decir, *Augas de Galicia*, y no el Ayuntamiento, que es solicitante de la concesión de un caudal de agua para el abastecimiento de la parroquia de Adeán precisamente ante *Augas de Galicia*.

Por otra parte, respecto de la consideración como interesado en el procedimiento, es de señalar que, dado que la intervención del reclamante se produce en relación con un bien de dominio público, parece razonable pensar que podría resultar titular de derechos o intereses legítimos, si no individuales, sí colectivos (artículo 31 LRGAP y PAC).

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 la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

"Que en el caso examinado se de efectividad al derecho a obtener de la Administración una respuesta razonada, que podrá ser común para todas aquellas alegaciones que formulen cuestiones substancialmente iguales, de acuerdo con lo previsto en el art. 86.3 de la Ley 30/1992, de RGAP y PAC."

Respuesta de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras**: recomendación pendiente de respuesta.**

1.13 ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMENTO DE REGIMEN LOCAL Y PROTECCIÓN CIVIL

1.13.1 INTRODUCCION

Un examen comparativo entre las quejas recibidas en el año 2008 –que fueron 200- y las iniciadas y tramitadas en el 2009 -203 quejas- confirman la tendencia equilibrada 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.

1.13.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

El número total de quejas recibidas en el año 2009 se cifran en 203 con el siguiente desglose:

Iniciadas	203	
Admitidas	184	90 %
No Admitidas	18	9 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1 %

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

Concluidas	125	68 %
En trámite	59	32 %

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

Año de Presentación	En trámite al 31-12-08	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2008
2007	3	0	3	3	0
2008	62	3	65	58	7

1.13.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

1.13.3.1 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 homogeneidad para su desarrollo.

1.13.3.1.1 El derecho de los miembros de las corporaciones de acceso a la información y documentación municipales.

Este derecho instrumental, reconocido como fundamental por su vinculación con el artículo 23.2 de la Constitución Española, viene configurado legalmente en los artículos 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (en lo sucesivo LRBRL), y 226 de la Ley Autonómica 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia (en lo sucesivo LALGA). En su interpretación y aplicación debemos invocar una constante y reiterada jurisprudencia de la que son testimonios recientes 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.

Con frecuencia se abre una dialéctica entre lo que demandan los grupos municipales de la oposición y las respuestas que reciben. Para algunos alcaldes las solicitudes de información y documentación resultan improcedentes, abusivas y cuando no entorpecedoras de la labor municipal. Y para los grupos municipales en la oposición las

respuestas son en algunos casos, vacías, insuficientes y tardías. Esta dialéctica se pone de manifiesto en las 21 quejas tramitadas en el año 2009.

Alguna de ellas destacan por su reiteración, como sucede con el concello de Cabanas (expedientes números 56, 526, 546 1117 y 2266), y otras por su extensión y complejidad como se refleja en las presentadas ante los Ayuntamiento de Oroso (89/09), Betanzos (281/09), Moaña (1724/09) y Sada (1945/09).

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:

a) *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.*

b) *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 (por que 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)*

c) *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 apartado 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 articulo 37 de la Ley 30/1992.

d) Cumpliéndose 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.

e) 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 legitima 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.

1.13.3.1.2 El derecho de disposición de locales para reuniones.

Es un derecho con una doble vertiente. En el artículo 27 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Corporaciones Locales (en lo sucesivo ROF), se atribuye a los grupos municipales el derecho a disponer de un despacho o local, en la sede del Ayuntamiento, para reuniones y para recibir la visita de los ciudadanos *"en la medida de las posibilidades funcionales de la organización administrativa de la entidad local ..."*, y en el artículo 28 se reconoce a los grupos municipales el poder hacer uso de locales de la Corporación para celebrar reuniones con Asociaciones Vecinales para la defensa de intereses generales o de especial importancia para los convocados.

En este periodo se resolvieron las quejas tramitadas y fundamentadas en esta causa en los Ayuntamientos de Boiro (206 y 371/08), Santa Comba (2070/08) y Cabanas (513/09).

En todo caso resulta oportuno recordar la doctrina sentada en el fundamento jurídico primero de la Sentencia del Tribunal Supremo de 19 de diciembre de 2001: *para llegar a este pronunciamiento desestimatorio, parte la Sala de instancia, del régimen jurídico del derecho al uso por los grupos políticos municipales de los locales de la corporación, regulado en el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las entidades locales, en el que se establece una distinción, según dichos locales estén situado en la propia sede consistorial o en otros puntos, ya que mientras el articulo 27 utiliza el imperativo para establecer que los grupos políticos dispondrán en la sede consistorial de un despacho o local, en cambio el artigo 28 establece una mera posibilidad al disponer que podrán hacer uso de los locales de la corporación, siendo distinto –entiende la sala- el valor y autoridad de una y otra facultad.*

1.13.3.1.3 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 atribuyéndoles en los artículos 227.2 y 228 del ROF 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 la número 2270/08, sobre limitación de la entrada del público al salón de plenos en el Ayuntamiento de Vigo, y las veintiuna reclamaciones individuales, presentadas por vecinos del Ayuntamiento de Marín, contra el decreto del sr. Alcalde que limitaba su acceso a las sesiones plenarias, justificado por falta de aforo suficiente del local.

También debemos mencionar las reclamaciones formuladas por determinadas asociaciones vecinales que consideraban restringido el ejercicio de su derecho de participación, como las referidas a la utilización de local social; falta de participación vecinal en la programación de iniciativas e inversiones o de asistencia a sesiones plenarias en Moaña; inactividad municipal en la reposición de la legalidad urbanística en Teo, por la falta de audiencia en la programación de inversiones en los barrios de A Coruña, o la denegación de ayudas económicas para el funcionamiento de las asociaciones de Laracha.

1.13.3.1.4 Organización y funcionamiento de las Corporaciones Locales.

El número de quejas presentadas en este apartado y su diversidad, nos obliga a realizar una referencia resumida de alguna de ellas y de las cuestiones suscitadas. En unas se denuncia la falta de convocatoria de las sesiones plenarias ordinarias dentro de los plazos acordados al inicio del mandato corporativo o la convocatoria de sesiones extraordinarias sin cumplimentar los requisitos prescritos. Ejemplo de ello son las referidas a los Ayuntamientos de Gondomar y Carral.

Otras reclaman contra el no sometimiento de una moción, ya debatida, a votación en la correspondiente sesión plenaria, lo que supone el incumplimiento del tramite establecido en los arts. 91.4 y 98.1 del ROF (Ayuntamiento de Lugo) o la demora en la inclusión de mociones admitidas a trámite en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria (Ayuntamiento de Cangas), y el retraso en el abono de las indemnizaciones por asistencia a las reuniones y sesiones de los órganos de gobierno municipal (Ayuntamiento de Carral). Por último, otras destacan por su singularidad: la no creación del consejo escolar municipal, la falta de justificación en el procedimiento de cancelación de avales

constituidos para la ejecución de contratos de obra, la desaparición de una placa conmemorativa de la inauguración de la piscina municipal, la demora en la tramitación de un expediente de declaración de ruina, con informes técnicos favorables, y la discutida rehabilitación de una fuente pública y de un lavadero en el Ayuntamiento de Paderne de Allariz.

En la mayoría de estos casos, la institución ha tenido que formular los correspondientes recordatorios de deberes legales a las Corporaciones Locales afectadas

1.13.3.2 SERVICIOS DE LAS CORPORACIONES LOCALES

1.13.3.2.1 Servicios locales

El artículo 3.1 de la Carta Europea de autonomía local, ratificada por instrumento estatal el 20 de enero de 1988, entiende la autonomía local como el derecho y la capacidad efectiva de las entidades locales de ordenar y gestionar una parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes.

Una parte importante de la gestión de esos asuntos públicos la asume los municipios a través de la prestación de servicios públicos, que contribuyen a satisfacer las necesidades de la comunidad vecinal. Dentro de estos, ocupa un lugar preferente los servicios mínimos de prestación obligatoria en todos los municipios, servicios que se relacionan en el articulo 81, letra a) de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la Administración Local de Galicia, y sobre los cuales 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 cantidad del agua suministrada, lecturas erróneas, ... etc. Ejemplos de esta variedad de denuncias se encuentran en los seis expedientes tramitados y concluidos en el año 2009.

Los problemas derivados del servicio de recogida de basuras y limpieza viaria han originado frecuentes quejas. Unas veces por un funcionamiento insuficiente del servicio y, en la mayoría de las ocasiones, por la mala ubicación o por la distancia de los contenedores instalados. En seis expedientes encontramos ejemplos ilustrativos de la citada motivación.

Un capítulo especial se abre paso dentro de este sector, que es el referente a la limpieza de fincas próximas a viviendas.

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 invoca con frecuencia los artículos 9.4 y 199.1 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, 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 siete 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 dirimentes 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) y el propietario incumple con las obligaciones de conservar y limpiar la finca, en este caso, se imputa a los Ayuntamientos su ejecución

subsidiaria. Estos, 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 concilia 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 cuatro expedientes tramitados en el año 2009.

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 concluido diecisiete expedientes, de los cuales nueve fueron iniciados en el año 2008 -entre ellos destacamos por su complejidad el expediente 2102/08 del Ayuntamiento de Samos-, y los restantes ocho se tramitaron en el presente ejercicio.

Estrechamente vinculado con el referido deber de mantenimiento y conservación de las vías públicas, se encuentra el de recuperación 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 once 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 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, 86 del texto refundido de la Ley de régimen local, de 18 de abril 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.

1.13.3.2.2 Responsabilidad patrimonial

El funcionamiento, normal o anormal, de los servicios públicos locales genera, en algunas ocasiones, un expediente de responsabilidad patrimonial. Para ello es necesario la concurrencia de los requisitos establecidos en los artículos 54 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, LRBLR y 139.1. a 143 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, LRJAP, desarrollados por una constante jurisprudencia: entre otras las sentencias del Tribunal Supremo de 22 de noviembre de 1991, 11 de mayo de 1992, 24 de octubre de 1995, 12 de mayo de 1997 y 9 de marzo de 1999. En ellas se definen, como requisitos concurrentes para el nacimiento de la responsabilidad patrimonial, los siguientes:

a) Lesión de bienes y derechos que han sufrido un daño antijurídico, evaluable económicamente e individualizado en relación a una persona o grupo de personas.

b) Imputación a la Administración pública como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, en una relación directa, inmediata y exclusiva de causa efecto, sin intervención extraña que pueda influir en el nexo causal.

c) Ausencia de fuerza mayor.

d) Exención del deber jurídico de soportar el daño.

En tres expedientes de queja formulados ante esta institución se evidencian las dificultades existentes para la concreción de los requisitos que habilitan la exigencia de responsabilidad patrimonial, sin olvidar la competencia conferida por el artículo 11.m) de la Ley 9/95, de 10 de noviembre, al *Consello Consultivo de Galicia*.

1.13.3.3 Protección civil y otros.

Dentro de este apartado y por la incidencia que han tenido algunas quejas en trámite sobre los servicios prestados por protección civil y policía local, nos parece oportuno abrir un periodo de reflexión sobre dos cuestiones puntuales que afectan al funcionamiento de los Ayuntamientos y para cuya solución, a nuestro juicio, es necesario el auxilio técnico y financiero de la Administración autonómica.

Nos referimos, en primer lugar, a la recogida de animales abandonados en los términos municipales. En siete expedientes tramitados ha resultado evidente la carencia o la insuficiencia de medios en muchos municipios para prestar un servicio de recogida de animales abandonados y su posterior atención en centros idóneos. La legislación vigente atribuye esta competencia a las entidades locales. Una somera lectura de los artículos 11.1 y 16 de la Ley autonómica 1/1993, de 13 de abril, de protección de animales domésticos y salvajes en cautividad -y su posterior desarrollo en el art. 54 del Decreto 153/1998, de 2 de abril-, nos pone de manifiesto:

- La responsabilidad del alcalde en la defensa y protección de los animales en el ámbito de cada municipio.

- La obligación de los ayuntamientos en la recogida de los animales abandonados con la consiguiente carga de retenerles hasta que sean reclamados o acogidos y, en algunos casos, sacrificados.

- El deber de contar con un centro de acogida y tenencia de animales para cuyo funcionamiento pueden concertar convenios de colaboración o de cooperación con la Consellería competente por razón de la materia o

bien con asociaciones constituidas para la protección y defensa de animales domésticos y salvajes en cautividad.

Si tenemos presente el coste del servicio, los escasos recursos de los municipios afectados, y la supramunicipalidad de la materia, la solución exige una partición efectiva y eficaz de la Administración autonómica en este ámbito.

La segunda cuestión que sometemos a consideración tiene su origen en la Ley 8/1997, de 20 de agosto, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y en su reglamento, aprobado por Decreto 25/2000, de 28 de enero. La adaptación de los espacios públicos, de vías y parques existentes, así como de edificios de acceso público obliga a los ayuntamientos a la ejecución de proyectos de urbanización y de inversiones para los que carecen, en muchos casos, de medios técnicos y económicos suficientes. Se abre así otro ámbito en el que la colaboración y coordinación de la Administración autonómica resulta imprescindible.

1.13.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE

Su número se cifró en 18 por los motivos enumerados en los artículos 14.4, 18.3, 20 y 21 de la Ley 6/84, de 5 de junio, reguladora de la Institución del Valedor do Pobo. La mayoría -catorce- por no existir una actuación administrativa previa que genere el título habilitante de la competencia atribuida por el artículo 1.3 de la citada Ley. En otras tres más, por ser materia sometida al poder judicial. Y la última por recaer en materia electoral, que tuvo como base la reclamación formulada por una persona, elegida para formar parte de una mesa electoral, a quien no se le atendió la causa justificada de su renuncia.

1.13.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

Solo una queja ha sido tramitada por la oficina del Defensor del Pueblo, la Q/125/09, referida a la instalación de una pirotecnia cerca de su domicilio en el Ayuntamiento de Meis.

1.13.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL

1. Recordatorio de deberes legales y recomendación de 23 de febrero de 2009, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Boiro, para la dotación de despachos o locales de reuniones a los grupos municipales. (Q/206 e 371/08).

Con fecha 9 de diciembre de 2008, registro de salida nº 14494, se recibió en estas dependencias su escrito de respuesta al recordatorio de deberes legales y a la recomendación formuladas por el Valedor do Pobo el 8 de octubre de 2008, al amparo del artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio. En el mencionado escrito motiva su decisión de no dar cumplimiento al artículo 27 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales de 28 de noviembre de 1986 (en lo sucesivo ROF), que le obliga a poner a disposición de los grupos municipales despachos o locales de reunión, de modo independiente, para recibir las visitas de los ciudadanos.

El motivo de ese incumplimiento radica en " ... que ante la falta de espacio en el ayuntamiento para darle cabida a los 4 grupos políticos municipales, esta demanda está razonablemente atendida con las asignaciones previstas cada año en los presupuestos municipales".

Esta decisión contrasta con lo expuesto en el folio 3 de nuestro escrito de 8 de octubre. En él destacábamos las posibilidades funcionales de la organización administrativa de la entidad local para atender de modo razonable la petición de los grupos municipales de la oposición.

Ante su negativa, abrimos el correspondiente trámite de audiencia a los dos grupos municipales reclamantes, que incorporaron al expediente de queja sus alegaciones el 19 de enero (XXXX) y 2 de febrero (YYYY).

Agotado dicho trámite, nos encontramos ahora en condiciones de estudiar los motivos que fundamentan su decisión de 9 de diciembre con las alegaciones y documentación incorporadas a los expedientes de queja, todo esto con la finalidad de modificar o ratificarnos en nuestra resolución anterior.

Motivo Primero.

" ... actualmente en el ayuntamiento del Ayuntamiento de Boiro no contamos con locales adecuados para darle cabida a los 4 grupos políticos que conforman la corporación municipal, toda vez que las dependencias están siendo utilizadas por diferentes servicios administrativos ..."

Frente a esta afirmación tenemos que oponer:

a) En el momento en el que los grupos municipales de la oposición solicitaron el cumplimiento del artículo 27 del ROF existían 3 despachos vacíos en la planta segunda que, según el directorio instalado en la planta baja, estaban destinados al uso de los grupos políticos (acta notarial nº 231/06,de 3 de octubre).

b) En el edificio de la actual casa consistorial vienen ocupando locales unas entidades y asociaciones que carecen de un derecho preferente al que la norma atribuye a los grupos municipales, y desconocemos los acuerdos municipales justificativos de la antedicha sustitución en la utilización de los citados despachos. Citamos, por ejemplo, la Cámara de Comercio de Santiago, la Asociación de Carpinteros de Ribeira, la Mancomunidad de Municipios de Arousa Norte, ... En total cuatro asociaciones que es posible, -a nuestro entender, respetando, en todo caso la autonomía local para tomar las decisiones que, en esta materia, estime procedentes-, puedan ocupar otros locales municipales fuera de la sede del ayuntamiento como ocurre con otras Asociaciones que tienen su sede en los bajos del edificio de las colonias Playa Jardín, en el edificio polivante del Municipio, en el centro social del Municipio, ...

c) Además, de ser cierta la información recibida, actualmente existen locales vacíos en la planta (3) y en la planta segunda (1 de 50 m2) y en la planta tercera (1 de 60 m2).

d) Por último y al parecer, los grupos políticos del XXX y del YYY ocupan cinco despachos en la planta primera cuando no existe ninguno destinado a los grupos de la oposición. Se puede argumentar que son despachos para la gestión administrativa derivada del ejercicio de funciones y tareas del gobierno local. Sin embargo, en todo caso supone la ocupación y utilización de despachos y locales por los grupos municipales referidos en los que poder reunirse de manera independiente y recibir visitas.

Motivo Segundo.

"... el pleno de la corporación estableció en las bases de ejecución de los presupuestos anuales una subvención que tiene como finalidad financiar, en la medida de lo posible, el funcionamiento diario de estos grupos políticos ...".

Sobre este motivo debemos recordarle que los derechos reconocidos a los grupos municipales, en los artículos 27 del ROF y 73.3 de la LRBRL, tienen una finalidad distinta y, en cierto punto, también complementaria.

El artículo 27 del ROF establece una obligación imperativa de proporcionar locales a los concejales en la sede consistorial, sólo subordinada a las posibilidades funcionales de la organización administrativa propia de la entidad local. Este derecho tiene, como fundamento lógico, que las distintas opciones políticas puedan atender las peticiones de los ciudadanos -que acceden a la casa consistorial- y facilitarles los trámites administrativos o suministrarles la información requerida sin desplazamientos al exterior. Todo esto, sin olvidar la señal de representatividad que supone su atención, dentro del mismo edificio consistorial, compartiendo su espacio con aquel asignado a los grupos que apoyan al gobierno local.

Por su parte, el artículo 73.3 –añadido por la Ley 57/2003, de 16 de abril- reconoce el derecho de cada grupo municipal a ser dotado de los medios personales y materiales que les permita su normal funcionamiento en la búsqueda de los intereses públicos locales y en la satisfacción de las aspiraciones ideales de su ciudadanía.

Esta dotación tiene una dedicación preferente a esas finalidades funcionales y, de existir sobrante, el grupo puede, de modo voluntario y luego de su registro contable, transferir una parte al partido político que pertenezca para satisfacer obligaciones de carácter general. (art. 2.1 letra e) de la Ley Orgánica 8/2007, de 4 de julio, sobre financiación de los partidos políticos)

La aplicación de ambos preceptos al caso concreto que constituye el objeto de la reclamación formulada significa que los grupos municipales tienen derecho a utilizar un local en la sede del Ayuntamiento y a recibir los medios materiales y personales de acuerdo con las disponibilidades funcionales y presupuestarias de su organización administrativa.

Así pues , el motivo justificativo de que la subvención da cobertura financiera a los grupos municipales para alquilar locales fuera de la casa consistorial, genera un doble reparo:

- Prima, y discrimina, de modo positivo, a los grupos que apoyan al gobierno, los cuales, ocupando despachos en la sede del Ayuntamiento, no tienen que detraer de la subvención concedida, una partida para financiar su alquiler.

- Incrementa el gasto público porque, en el caso de disponer de locales en el Municipio, siempre es posible aminorar la cuantía de la subvención o congelar su crecimiento por tener satisfecha la necesidad de utilizar locales en la casa consistorial.

Motivo Tercero.

"... entendemos que el hecho de que se habían instalado en la casa consistorial rótulos que hagan mención a estos locales no deben suponer un argumento suficiente para

resolver esta cuestión. Sobre todo, si tenemos en cuenta que el edificio fue construido cuando gobernaba el Partido Popular con mayoría absoluta, entrando en funcionamiento en el mes de agosto de 2002".

Refleja una opinión que se rechaza con los hechos que contiene la información remitida al expediente.

En agosto de 2002 se inauguró la nueva casa consistorial, proyectada con una gran superficie para que fuese el lugar de trabajo de la alcaldía, de los órganos de gobierno local, del salón de sesiones, de la administración municipal y de sus servicios y de los grupos municipales, todos ellos integrantes de su organización administrativa. Su destino quedaba definido y, de modo concreto, los grupos municipales tenían locales reservados en su planta segunda y, de ser insuficientes, podrían ocupar algún otro local vacío en otras plantas. Sólo cuando estuviesen ocupadas las dependencias y despachos diseñados para aquellos órganos o servicios, la alcaldía estaría en condiciones de destinar algún otro local a actividades complementarias o a las asociaciones o a las entidades ajenas a la organización administrativa municipal.

Este destino inicial –sin justificación- se cambió. Y resulta asombroso que tal alteración en el uso se realizó por un concejal que, estando en la oposición, había presentado el 17 de junio de 2000 un escrito dirigido al sr. Alcalde (nº 5108 de entrada) en el que se decía, entre otras cosas, lo siguiente

"no ponemos en duda que a esa hora, estos últimos miércoles, el gobierno tenga prioridades, pero el trabajo de la oposición también debe ser respetado, teniendo en cuenta que todos los del XXX, al menos, distribuimos nuestro trabajo profesional para poder trabajar juntos dos horas cada semana en el propio municipio.

Cuando uno ve que a otras asociaciones o entidades locales se les dota de local y se les proporciona medios y dineros, es, por el contrario, a los partidos políticos de la oposición se les niega lo que por Ley se les debe, no tenemos más remedio que denunciar el nepotismo con que se gobierna en este Municipio, la falta absoluta de reconocimiento a

la labor de la oposición, la falta de democracia en el reparto de medios, la falta ... y el intento de silenciar a la oposición.

Por todo esto, el portavoz del XXX concreta la reclamación en las siguientes preguntas:

1º.- Cuál es la cantidad que tiene asignada a cada Grupo Municipal.

2º.- Cómo ha pensado resolver la cuestión de medios materiales, personales y de local".

Estos párrafos fueron dirigidos a la alcaldía cuando no existía el nuevo edificio del ayuntamiento y el escrito viene firmado por quien ahora ocupa el cargo de alcalde.

Por último hay que destacar que la alteración del destino de los locales queda confirmado en el informe jurídico del secretario municipal que, tanto en su contenido como en su escrito de traslado, reconoce la existencia de ese derecho y la posibilidad de darle satisfacción "le reitero el informe emitido por esta secretaría general sobre el particular, desconociendo las razones por las que el equipo de gobierno de esta corporación no adopta las medidas necesarias para hacer efectivo lo dispuesto en el informe de referencia."

Por lo que antecede esta institución se ve en la obligación de ratificarse en su resolución de 8 de octubre de 2008 en la que se decía:

En definitiva, si existe en la proyección arquitectónica una reserva en el edificio en construcción, en su planta segunda, de algunos locales para los grupos políticos municipales, si el acta notarial verificó que estaban vacíos y que los grupos políticos tienen derecho, al amparo del artículo 27 del Reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales, para disponer de un local y que el sr. Alcalde tiene una obligación imperativa de proporcionar locales a los concejales en la sede de la casa consistorial, esta institución, conforme con el establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, debe formularle las siguientes resoluciones:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES: Los grupos políticos municipales, representados en ese Ayuntamiento, tienen el derecho de disponer, en la sede de la casa consistorial, de un despacho o local para reunirse de modo independiente y recibir las visitas de los ciudadanos, (art. 27 del ROF). En la medida en que se trata de un derecho instrumental al servicio del derecho de participación en los asuntos públicos (art. 23.2 de la Constitución) hay que garantizarlo, pero, a su vez, tratando de conciliar el ejercicio de ese derecho con el destino de los locales que tienen la condición de bienes de servicio público, que no es otro que el de atender el cumplimiento de las finalidades públicas de competencia municipal. En todo caso, las resoluciones de los órganos de gobierno municipal sobre la utilización de los edificios locales deben estar presididas por la ausencia de discriminación y arbitrariedad y cuando no autoricen el uso de las instalaciones, deben estar suficientemente motivadas.

RECOMENDACIÓN: En evitación de un conflicto de intereses, se sostiene la conveniencia de que el régimen de utilización de los locales municipales en general, se debería regular previo acuerdo de los grupos políticos municipales con representación en ese Ayuntamiento y con amplia participación e intervención de estos en su adopción.

Se debe también subrayar de un modo genérico el mandato contenido en el artículo 103 de la Constitución, en el que se señala que la Administración Pública servirá con objetividad a los intereses generales y actuará con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

Respuesta del Alcalde de Boiro: Aceptadas

2. Recordatorio de deberes legales de 2 de marzo de 2009, dirigido a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Cangas, para la inclusión de mociones en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria. (Q/2369/08).

Le notificamos la recepción de su escrito n.º 462, del 6 de febrero, al que adjunta la información requerida respeto a la queja n.º 2369/08 y que atañe a las dos cuestiones formuladas.

Luego de su lectura, parece procedente hacerle tres puntualizaciones a su contenido.

PRIMERA. El derecho de los concejales a la inclusión de las mociones dictaminadas en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria.

En este punto debemos recordar el fundamento jurídico séptimo de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, del 29 de abril de 2002, en la que si dice:

No se trata de cuestionar la facultad del alcalde para fijar el orden del día, sin embargo sí, que la discrecionalidad de la que disfruta sea absoluta, sino más bien relativa cuando se trata de asuntos relativos al control de los órganos de gobierno de las corporaciones locales en los que vienen obligado a incluirlos en el orden del día, correspondiendo al pleno decidir el tratamiento que se les deben dar. Este es el sentido al que sin duda responde la idea, plasmada en la reciente modificación de la Ley de bases de régimen local, de que, en los plenos ordinarios, la parte dedicada al control de los demás órganos de la corporación presente una substantividad de su y diferenciada de la parte resolutiva, garantizándose de modo efectivo su funcionamiento y, en su caso, en su regulación la participación de todos los grupos municipales, la formulación de ruegos, preguntas y mociones.

SEGUNDA. LA naturaleza de la moción.

Es un instrumento de control de la actuación del equipo municipal de gobierno y, como tal, una función de los grupos de la oposición, por lo que cualquier interpretación de

la legalidad debe ser una interpretación constitucional. Esto es, en orden a favorecer el derecho de participación política.

Y esa función de control político se ejerce no sólo en los actos de votación sino también en el requerimiento de la información que resulte necesaria para el desempeño de las funciones de representación vinculadas al cargo de concejal, así como en promover el debate que es consustancial al pluralismo político en la vida local.

En esta línea hay que recordarle que las mociones no incluidas en las sesiones plenarias ordinarias del 26 de septiembre y 31 de octubre de 2008 fueron dictaminadas en las correspondientes comisiones informativas, afectan a materias sometidas a competencia plenaria –el funcionamiento de una comisión informativa (artículo 20.c) y 22.2.a) de la LRBRL) y la determinación de los recursos propios de carácter tributario (artículo 22.2.y) de la citada ley)- y son propuestas que se someten directamente al pleno (artículo 97.4 ROF y 46.2.e) de la LRBRL).

TERCERO. El cumplimiento del deber establecido en el artículo 77 de la Ley 7/1995.

Estamos de acuerdo con las referencias legales y reglamentarias que citan en su información y también compartimos la doctrina de:

- Que el derecho de información, que tiene un cargo público representativo, es un derecho instrumental, reconocido en el artículo 23.2 de la Constitución española con carácter fundamental, interpretado en diversas sentencias del Tribunal Constitucional (entre otras las números 161/1988, del 20 de septiembre y 163/1991, del 18 de julio) y configurado legalmente en los artículos 77 de la Ley 7/1985, de bases de régimen local, y 226 de la Ley autonómica 5/1997, del 22 de julio, reguladora de la administración local de Galicia, preceptos legales que le permiten la participación política y el ejercicio responsable de las funciones públicas inherentes a su cargo público.

- Que la protección de este derecho fundamental se desarrolla en los artículos 14 al 16 del Reglamento de organización y funcionamiento de las corporaciones locales, del 28 de noviembre de 1986, regulando su instrumentación.

Por todo lo que antecede, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo me dirijo la Vd. formulándole el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Los grupos políticos municipales representados en ese ayuntamiento tienen el derecho de ejercer el control y fiscalización de los órganos de gobierno, incluyendo en el orden del día de los plenos ordinarios, además de la parte resolutiva, otra parte de control, con substantividad propia y diferenciada de aquella, que garantice la participación de aquellos mediante la formulación de ruegos, preguntas y mociones, en los términos establecidos en los artículos 46.2.e) de la LRBRL y 97.4 del ROF.

Respuesta de la Alcaldesa de Cangas: Aceptado

3. Recordatorio de deberes legales de 26 de marzo de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cabanas, para la resolución y notificación de un recurso de reposición interpuesto por un concejal. (Q/56/09).

Como sabe este expediente de queja se inició por el escrito presentado por D. J.M.C.V., en su condición de concejal portavoz de XXXXX, solicitándole a usted nos informase sobre la situación en la que se encuentra el recurso de reposición contra el Decreto de la Alcaldía 197/2008, formulado el día 10 de septiembre de 2008.

Los hechos relatados en su escrito de salida nº 335, de 11 de marzo, ponen de manifiesto que en el plazo máximo de un mes no hubo una resolución expresa y motivada del recurso de reposición interpuesto (art. 117.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre) y

que transcurrieron los seis meses preceptuados en el artículo 46.1 de la Ley 29/98, de 13 de julio, de la jurisdicción contencioso-administrativa para su conversión en acto presunto.

Estos hechos y la falta de una resolución expresa del recurso de reposición, nos llevan a hacerle algunas reflexiones.

Esta Institución se viene pronunciando de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente 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 reclamaciones que le presenten los interesados, 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 respeto, es necesario subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la última reforma del procedimiento administrativo común. En 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 las funciones para las que se organizó"*. Asimismo 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 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. Precepto que se confirma en el artículo 117.2 para el recurso de reposición.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente también es oportuno 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 desistimiento, así como los relativos al ejercicio del derecho que sólo deban ser objeto de comunicación a la Administración, o aquellos en los que se produzca la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento.

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 dicho anteriormente, 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 el siguiente RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:

> *"Que de conformidad con el establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española y en el artículo 42 de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquier que sea su forma de iniciación. Debiendo en este supuesto concreto resolverse expresamente el recurso de reposición presentado ante esa alcaldía por el Concejal Sr. C.V."*.

Respuesta del Alcalde de Cabanas: Aceptado.

4. Recordatorio de deberes legales do 15 de junio de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Neda, para el otorgamiento de licencias urbanísticas, con los informes jurídico y técnico procedentes. (Q/492/09).

Le acusamos la recepción de su escrito de 28 de mayo (registro de salida nº 1116) en relación con el expediente de queja nº 492/09, al que se adjunta el acuerdo de la junta de gobierno local de 14 de mayo de 2009.

Leído su contenido y considerando su declaración que "Históricamente, en el Ayuntamiento de Neda no se venía pidiendo el correspondiente informe jurídico para el otorgamiento de las licencias urbanísticas ...".

Tenemos que, de conformidad con el establecido en el artículo 32.1 de la Ley Autonómica 6/1984, del 5 de junio, formularle el siguiente recordatorio de deberes legales:

> **Rompiendo con la inercia histórica practicada en materia de licencias urbanísticas, tenemos la obligación de recordarle que el vigente artículo 195.2 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, establece que, para el otorgamiento de licencias, el Ayuntamiento debe en el procedimiento administrativo requerir la incorporación, con carácter preceptivo de los "informes técnicos y jurídicos sobre su conformidad con la legalidad urbanística".**

Respuesta do Alcalde de Neda: Aceptado.

5. Recordatorio de deberes legales de 14 de setiembre de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Padrón, para impulsar la actuación municipal en un expediente de declaración de abandono de una edificación. (Q/447/09).

Examinada la documentación que integra el expediente de queja nº 447/09, tramitado la instancia de Dª M.C.S.D., en relación con la situación de abandono de la edificación sita al lado de su vivienda en la X del Ayuntamiento de Padrón.

Leídos los informes emitidos por:

1.- El arquitecto del Ayuntamiento de Padrón en el que destaca que la *"mencionada edificación (en la superficie que afecta a la denuncia) está técnicamente en estado de ruina y urbanísticamente condenada a desaparecer"*

2.- Las farmacéuticas inspectoras de salud pública de la zona de Santiago de Compostela que sientan la siguiente conclusión : *"desde esta inspección se quiere hacer constar que según lo observado las condiciones de salubridad en la cocina no son adecuadas y que, sin prejuicio de lo que se pueda determinar por parte de los técnicos de urbanismo competentes, este problema probablemente se podría solucionar si el propietario de la vivienda colindante pusiera tejado al cobertizo cuya medianera está pegada a su cocina."*

3.- El Director técnico de Construcciones y Calidad del Instituto Gallego de la Vivienda y Suelo que concluye declarando que *"De la apreciación visual determinada por la visita, no se detecta riesgo inminente de derribo que pueda poner en peligro la seguridad pública, por lo que no se considera necesario, al día de hoy, adoptar medidas especiales de protección, siempre que se mantengan las condiciones actuales de la misma.*

Respeto a la conservación y ornato público del edificio, es un deber que según la normativa vigente, le corresponde a las personas propietarias del inmueble, siendo la Administración Municipal la encargada de velar por el cumplimiento de esos deberes de conservación y rehabilitación."

Evaluados los mencionados informes al amparo de lo dispuesto en la Ley autonómica 9/2002, de 30 de diciembre de Ordenación Urbanística y Protección del medio rural de Galicia, resulta acreditado que:

- El propietario incumplió el deber legal de conservación prescrito en el artículo 9 de la mencionada Ley.

- El Ayuntamiento no ejerció, a lo largo del tiempo, las competencias señaladas en el artículo 199.2 de la Ley.

- El edificio denunciado se encuentra técnicamente en estado ruinoso y urbanísticamente afectado por la apertura de "vial previsto en el frente de la calle", apareciendo la edificación en el Catálogo del Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural del Plan General Municipal de Ordenación Urbanística del Ayuntamiento de Padrón.

Dichas consideraciones motivan, al amparo de la competencia establecida en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, reguladora de la institución del Valedor do Pobo, que se formule al Ayuntamiento de Padrón el siguiente recordatorio de deberes legales:

> *"Las reiteradas reclamaciones presentadas y las conclusiones técnicas incorporadas al expediente ponen de manifiesto el incumplimiento de los deberes legales establecidos en el artículo 9.1 y 199.2 de la Ley 9/2002, de Ordenación Urbanística y Protección de él Medio Rural de Galicia.*
>
> *En este momento y tiendo en cuenta que el edificio denunciado, sito en la calle X y colindante con el número 2, se encuentra técnicamente en estado ruinoso, tenemos la obligación de recordar al Ayuntamiento de Padrón que le incumbe ejercer la competencia establecida en el artículo 201.1 y 5 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre o de impulsar, en su caso,*

los trámites legales que según el Sr. Alcalde, permitan "solventar y solucionar lo planteado".

Respuesta del Alcalde de Padrón: Aceptado

6. Recordatorio de deberes legales de 6 de octubre de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Lugo, para la votación de una moción debatida e incluida en el orden del día de una sesión plenaria ordinaria. (Q/1339/09).

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció D. J.G.D. en nombre y representación del Grupo Municipal X de Lugo, sobre la tramitación de la moción de urgencia número 109 de registro del Pleno, relativa a la crisis del gobierno municipal.

Luego del estudio del expediente referido y de la documentación remitida con él, nos parece oportuno invocar algunos antecedentes y formular algunas consideraciones sobre el contenido de la reclamación formulada.

I

ANTECEDENTES

1.- El objeto de la queja es determinar si fue ajustada a la normativa vigente la decisión del Sr. alcalde -tomada en la sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Lugo del día 1 de junio del 2009- de no someter a votación la parte dispositiva de la moción de urgencia nº 109/2009, presentada ante el Pleno dentro del plazo reglamentario, declarada de urgente tramitación por unanimidad de los concejales presentes y debatida con anterioridad.

2.- El debate municipal se abrió por el Sr. alcalde con el ruego de que los intervinientes no se alejasen "mucho de lo que dice la parte dispositiva ...".

La lectura del acta de la sesión pone de manifiesto que no se cumplieron esas previsiones. Lo que debía ser una justificación formal de las razones en las que se

fundamentaba la aprobación o no de la parte dispositiva de la moción, se sustituyó por un amplio debate sobre su contenido. Agotado el debate, el Sr. alcalde decidió no someter a votación la parte dispositiva de la moción. En este punto surge el conflicto que se refleja en las posiciones divergentes de los interesados en el procedimiento:

a) El Sr. alcalde en el informe emitido el 17 de agosto (registro de salida 2009/16103), expone las razones, que pueden no "habían tenido un soporte rigurosamente jurídico", para no someter la votación dicha parte dispositiva y que, en un esfuerzo de síntesis, acotamos dentro del texto remitido

A la vista del contenido del debate, de las cuestiones que en él fueron abordadas, de las explicaciones que dio la Alcaldía asumiendo la representación del gobierno local, de las personas a las que se hizo alusión, etc., etc., la Presidencia, en su modesta interpretación y aplicando la lógica más elemental -el sentido común- consideró que las explicaciones que, en la parte dispositiva de la referida moción de urgencia se requerían, ya habían sido dadas y, por lo tanto, no procedía que se votase la inclusión en el orden del día de la próxima sesión de ese punto, así pues , repito, las explicaciones sobre la denominada "crisis del gobierno local" ya acababan de ser puestas de manifiesto. Las opiniones al respecto -tanto del equipo de gobierno como de la oposición- estaban ya expresadas y, sencillamente, la Alcaldía, en su modesta interpretación, adoptó la posición que entendió más apropiada, después de reflexionarla y dentro de la lógica más elemental.

Por decirlo de modo distinto, y con todo respeto: no tiene sentido votar que se debata [en un futuro] lo que ya se ha debatido [en el presente] con rotundidad y en profundidad. Cosa distinta sería si, a la vista del contenido de dicho debate, el grupo autor de la moción modificarse total o parcialmente su petición, bien pidiendo aclaraciones sobre aspectos concretos, o cualquier otra cuestión sobre la que -derivado del debate- habían podido surgir nuevas dudas

O sea: adelantó a la sesión plenaria del 1 de junio de 2009 las explicaciones que el Grupo Municipal Popular pedía que si diesen en la sesión del día 29 del mismo mes, que era cuando correspondía celebrar la sesión ordinaria del mes de julio. Conclusión: se

dieron las explicaciones que se requerían ***28 días antes de lo que el grupo municipal solicitante había previsto****.*

b) El titular de la queja hace constar en acta su disconformidad con la decisión del Sr. alcalde y explicita en el escrito formulado ante esta institución que dicha decisión municipal infringe los artículo 78 y 85.3 del Reglamento orgánico municipal del Ayuntamiento de Lugo y el artículo 98 del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las corporaciones locales (ROF), entendiendo que se limitó su derecho a ejercer la actividad representativa de su cargo público municipal que tiene reconocida en el artículo 23.2 de la Constitución Española.

3.- Por su transcendencia jurídica en la resolución del conflicto, debemos destacar:

- La posición del Sr. secretario municipal manifestada y recogida en el acta de la sesión ordinaria del 1 de junio de 2009. ... *"lo que aquí se está exponiendo es que la Presidencia considera que estas explicaciones se dieron, pero el grupo que presentó la proposición sigue insistiendo en que se vote sobre esta cuestión; las razones no sé si es porque no considera suficientes las explicaciones o pretende otros extremos; ahora, sí hay una propuesta de resolución que, en mi opinión, debería someterse a votación."*

- Del director general de Administración Local de la *Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza* del 27 de julio de 2009 que a modo de conclusión sienta la siguiente: *"vista la normativa de aplicación y la copia del acta de la sesión ordinaria del 1 de junio del Ayuntamiento de Lugo, parece claro que, ratificada la urgencia de la moción por unanimidad de los miembros presentes en el Pleno, y después de debatirla, procedería la votación por el Pleno de la parte dispositiva, tal y como se recoge en los artículos 78 y 85 del ROM y en los artículos 93 y 98 del ROF, donde se dice claramente que, finalizado el debate, se procederá a la votación del asunto."*

- Y del informe de la Asesoría Jurídica:

"Pero existen dos tipos de mociones, unas de carácter resolutivo y otras - como entendemos que es la presente- que más bien se incardinarían dentro de la labor de control del equipo de gobierno tal y como dispone el artículo 46 de la Ley 7/1985, RBRL, en la nueva redacción de la Ley 11/1999, que impone la obligación de distinguir dos partes bien diferenciadas en las sesiones plenarias. Este carácter le da, sin duda, una especial configuración, ya que su finalidad no es la de decidir o impulsar algo, sino que se convierte en una forma de expresión del derecho a la participación política y comparte similitudes importantes con las comparecencias.

Dentro del campo de la especulación jurídica no sería difícil hacer un "alegato" en el que se concluyese la no necesidad de votación de estas mociones no resolutivas por razones obvias (la diferencia de las que tienen tal carácter y que necesariamente tienen que ser votadas según el artículo 97.3 del ROF)".

II

CONSIDERACIONES

PRIMERA.- Substantividad, en la sesión ordinaria plenaria, de la parte dedicada al control de los órganos de gobierno.

La Ley 11/1999, del 21 de abril, añade al artículo 46.2 de la Ley 7/1985 una letra e) para dar carta de naturaleza y substantividad, propia y diferenciada de la parte resolutiva de la orden del día de una sesión plenaria ordinaria, a aquella otra dedicada al control de los órganos de gobierno de la correspondiente corporación municipal.

La importancia de esta modificación legal fue recogida en la jurisprudencia posterior. En este caso podemos recordar el fundamento jurídico séptimo de la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña del 29 de abril de 2002 en la que se dice:

No se trata de cuestionar la facultad del alcalde para fijar el orden del día, sin embargo sí, que la discrecionalidad de la que disfruta sea absoluta, sino más bien relativa cuando se trata de asuntos relativos al control de los órganos de gobierno de las

corporaciones locales en los que vienen obligado a incluirlos en el orden del día, correspondiendo al pleno decidir el tratamiento que se les deben dar. Este es el sentido al que sin duda responde la idea, plasmada en la reciente modificación de la Ley de bases de régimen local, de que, en los plenos ordinarios, la parte dedicada al control de los demás órganos de la corporación presente una substantividad propia y diferenciada de la parte resolutiva, garantizándose de modo efectivo su funcionamiento y, en su caso, en su regulación la participación de todos los grupos municipales, la formulación de ruegos, preguntas y mociones.

Esta modificación tiene también reflejo en el Reglamento orgánico municipal del Ayuntamiento de Lugo, al establecer la estructura del orden del día de las sesiones plenarias ordinarias, ya que, en su artículo 59, prescribe la necesidad de deslindar la parte resolutoria de la otra parte dedicada a información, impulso y control de la actividad municipal.

SEGUNDA.- Los instrumentos de control del funcionamiento de los órganos municipales de gobierno.

Dentro de estos instrumentos de control hay que diferenciar aquellos que procuran obtener una información sobre la organización y funcionamiento de los órganos de gobierno, como son las preguntas, los ruegos y las comparecencias, de aquellos otros que son de impulso y de dirección de la actividad municipal, como son las mociones o las propuestas de resolución subsiguientes al pleno extraordinario dedicado al debate sobre el estado del ayuntamiento y que tendrán operatividad en mociones posteriores, en su caso.

Ciñéndonos a las mociones de urgencia reguladas en el artículo 85 del Reglamento orgánico municipal, hay que destacar su naturaleza de instrumento de impulso y de control de la actuación de los órganos municipales de gobierno, precepto que habilita los grupos municipales de la oposición para el ejercicio de su derecho de participación en la actividad municipal y para promover el pluralismo político en la vida local.

Dicha moción de urgencia se estructura en una parte justificativa y otra dispositiva que adquiere perfiles propios a partir de su contenido, como pone de manifiesto la doctrina municipalista.

Las propuestas de resolución de la antedicha parte dispositiva, en la mayor parte de los supuestos, contienen declaraciones de voluntad dirigidas a los órganos de gobierno con la finalidad de instarles la remisión de un plan o proyecto municipal para debate, a pronunciarse sobre una cuestión municipal que se estime urgente, preferente o de actualidad, o a impulsar su actuación en asuntos concretos sometidos a la competencia municipal. Otras pocas tienen como finalidad obtener una manifestación de voluntad del pleno sobre materias que afectan al ámbito competencial o al interés del municipio. Son aquellas que, en el informe de la Asesoría Jurídica, se tipifican como de carácter no resolutorio y que, a nuestro parecer, resultan inescindibles y deben ser sometidas a votación, aún reconociendo que sus efectos sean programáticos o de mera dirección política de la vida municipal.

TERCERA.- Razones lógicas y razones jurídicas para someter la moción a votación.

El Sr. alcalde, en síntesis, justifica su decisión desestimatoria en una razón lógica fundamental y en una interpretación de la norma jurídica.

La razón lógica es de sentido común. El gobierno local no debe dar explicaciones en el pleno sobre la crisis de gobierno en la primera sesión ordinaria que se convoque, porque estas explicaciones ya fueron dadas en este momento en el debate desarrollado a la vista de los temas tratados y recogidos en el acta de la sesión correspondiente.

En cuanto a la interpretación de la norma hecha por la Alcaldía “fue reflexionada, producto de la lógica y partiendo de la buena fe que pretende que ampare siempre sus actuaciones”.

Sobre ambos puntos estimamos se debe reflexionar.

La lectura del acta de la sesión ordinaria sobre este punto -14 folios- pone de manifiesto que el debate excedió de su finalidad: justificar las razones que aconsejasen o no prestar aprobación a la moción. Sin embargo, el debate desarrollado no agotó el contenido de la parte dispositiva de la moción porque en una próxima sesión ordinaria -como explicita el Sr. alcalde- a la vista del contenido de dicho debate, el grupo autor de la moción puede modificar su petición "... bien pidiendo aclaraciones sobre aspectos concretos o cualquier otra cuestión sobre la que -derivado del debate- hubiesen podido surgir nuevas dudas".

Y en lo que atañe a la interpretación axiológica de la norma, esta institución no tiene atribuida la función de evaluar comportamientos o de interpretar juicios de valor, sino la de supervisar las actividades de las administraciones públicas dentro de la Comunidad Autónoma, entre ellas las correspondientes a la Local, y, ante una queja motivada en el incumplimiento de una norma, legal o reglamentaria, formular a las autoridades y a sus funcionarios un recordatorio de su deber legal.

Al lado de estas razones lógicas, las razones jurídicas exigen el mantenimiento del principio de seguridad jurídica que, entre otros componentes, es la suma de certeza y de legalidad. Para garantizar ese principio tenemos que aplicar –como señalan las opiniones jurídicas anteriormente citadas- los artículos 91.8 del ROF y 78.1 del Reglamento orgánico municipal que prescriben idéntico mandato "finalizado el debate de un asunto, se procederá a su votación.

Es más. Si tuviésemos duda de que este precepto por su carácter general, no resulta aplicable a las mociones de urgencia no resolutorias, debemos acudir a la lectura del apartado final del artículo 85 del Reglamento orgánico municipal que, en relación a las mociones de urgencia, establece el siguiente:

... Se procederá al debate y votación de la propuesta de acuerdo de que se trate, según el desarrollo previsto para las proposiciones de los grupos políticos.

III

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Por todo lo expuesto y motivado y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo nos dirigimos a usted formulándole el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Los grupos políticos municipales representados en ese ayuntamiento tienen el derecho de ejercer el control y fiscalización de los órganos de gobierno, incluyendo en el orden del día de los plenos ordinarios, además de la parte resolutiva, otra parte de control, con substantividad propia y diferenciada de aquella, que garantice la participación de aquellos mediante la formulación de ruegos, preguntas y mociones, en los términos establecidos en los artículos 46.2.e) de la LRBRL y 97, líneas 3, 6 y 7 del ROF, y 59, líneas 3 y 5, del Reglamento orgánico municipal.

Asimismo el procedimiento para el debate y votación de las mociones de urgencia debe ajustarse a lo dispuesto en los artículos 91.4 y 98.1 del ROF y 78.1 y 85 del Reglamento orgánico municipal del Ayuntamiento de Lugo.

Respuesta do Alcalde de Lugo: Pendiente de efectividad.

7. Recordatorio de deberes legales de 12 de noviembre de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Marín, para obtener una respuesta expresa a la petición formulada por un vecino. (Q/1020/09).

Como es conocedor este expediente de queja se inició por el escrito presentado por D. F.R.B., reclamando por la obra de remodelación de la calle X que limita el acceso al garaje con su vehículo Y, de 4'25 de largo.

Los hechos relatados en su escrito que motivaron la solicitud de información, reiterada en nuestros requerimientos del 18 de junio, 27 de julio y 1 de septiembre, sin obtener una respuesta expresa.

Estos hechos y la falta de una resolución expresa del expediente administrativo, nos llevan a hacerle algunas reflexiones.

Esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente 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 les demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los interesados, 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 respeto, hace falta subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la última reforma del procedimiento administrativo común. En 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 las funciones para las que se organizó"*. Asimismo se indica *"el objeto de la ley no es dar carácter positivo 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 debe olvidarse que el primero de los preceptos de la Ley 30/92, dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que si 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. Precepto que se confirma en el artículo 117.2 para el recurso de reposición.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente también es oportuno 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 desistimiento, así como los relativos al ejercicio del derecho que sólo deban ser objeto de comunicación a la Administración, o aquellos en los que se produzca la pérdida sobrevenida del objeto del procedimiento.

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 dicho anteriormente, esta institución se dirige la V.S. de conformidad con 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, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, la administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación. En este supuesto concreto debe resolverse expresamente la reclamación formulada para que el interesado, conociendo los fundamentos de la Administración Local,**

pueda decidir sobre la procedencia o no de interponer los recursos reconocidos por la legislación vigente.

Además en la línea 2 del artículo 22 de la Ley del Valedor do Pobo 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 y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Parlamento.**

Respuesta do Alcalde de Marín: No aceptado.

8. Recordatorio de deberes legales do 23 de diciembre de 2009, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Oroso, para facilitar el acceso a la información municipal solicitada por una concejala. (Q/89/08).

Le notificamos la recepción de su escrito de salida núm. 3743 del 18 de diciembre, en relación con el expediente de queja N.7.Q/89/08.

Su lectura y el examen del expediente referido, nos lleva a destacar dos aspectos de su tramitación.

Respeto al ejercicio por los concejales del derecho de acceso a la información municipal para el desarrollo de su función representativa, debemos recordarle el fundamento jurídico segundo, línea cuarta, de la sentencia del Tribunal Supremo núm. 15/1995, del 22 de enero, que transcribimos:

"... En un estado constitucional y democrático de derecho, entendido como sistema de límites sustanciales impuestos jurídicamente a los poderes públicos como garantía de los derechos fundamentales, es tan relevante el principio de gobierno de las mayorías como el respeto de los derechos de las minorías. El derecho a la participación en los asuntos públicos es un derecho

de todos, y por ello cuando a un representante de los ciudadanos que no forma parte del Gobierno Municipal se le entorpece en el desarrollo de sus funciones impidiéndole el acceso a datos e informaciones a los que tiene derecho, se está cometiendo una acción gravemente censurable, que atenta a un principio básico en el funcionamiento del sistema democrático ... .En un sistema democrático la oposición puede ser -y de hecho debe ser- molesta para quien ejerce el poder al realizar sus labores de control, pero ello no legitima en absoluto la utilización abusiva de las facultades de gobierno para entorpecer y obstaculizar su función impidiendo el ejercicio de derechos -como el de información- que las leyes expresamente reconocen y que son inherentes al ejercicio del fundamental derecho a la participación de todos los ciudadanos en los asuntos públicos".

En lo referente a los aspectos formales del procedimiento, resulta incomprensible que tengamos que hacer cinco requerimientos -entre el 23 de julio y el 14 de diciembre de 2009- para obtener información sobre la reclamación formulada.

Esta falta de diligencia confiamos que no sea fruto de una voluntad obstaculizadora del funcionamiento de una institución creada por el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Galicia y regulada por la Ley autonómica 6/1984, del 5 de junio. En este sentido tenemos que formularle, al amparo de lo dispuesto en su artículo 22.1, el siguiente RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:

Todos los organismos y dependencias de la Administración Local tienen la obligación de remitirle al Valedor do Pobo los datos solicitados sobre las quejas en tramitación, en el plazo de quince días hábiles, salvo que la complejidad del asunto aconseje, a su criterio, otro mayor.

Respuesta do Alcalde de Oroso: Aceptado.

1.14 ÁREA DE MENORES

1.14.1 INTRODUCCION

En el Valedor do Pobo el Área de Menores es objeto de un especial seguimiento, tanto por las características de los sujetos protegidos, que reclaman esa especial atención, como por las previsiones de la legislación sectorial, que atribuye de modo permanente a un Vicevaledor los asuntos relacionados con los menores (art. 9 de la Ley gallega 3/1997, de la familia, la infancia y la adolescencia). Durante el año 2009 el encargado de estos asuntos fue el Vicevaledor José Julio Fernández Rodríguez.

Gran parte de los trabajos que se llevan a cabo en esta Área se realizan muy conectados con el Área de Sociedad de la Información, de la que también es responsable el citado Vicevaledor. La conexión actual entre ambas materias aconseja esta estrecha coordinación para alcanzar mayores cotas de eficacia en la resolución de los problemas planteados, algunos de ellos ciertamente complejos y que requieren un esfuerzo adicional para afrontarlos.

En este año 2009 se conmemoró el 20.º aniversario de la Declaración de Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas. Ésta ha sido una efeméride muy tenida en cuenta por la Institución para impulsar nuestros esfuerzos a favor de la infancia y juventud, sobre todo en el terreno de la promoción y divulgación de los derechos de los menores.

Siguiendo la línea marcada en el anterior año, la actividad de la Institución en el tema de menores en 2009 se puede dividir en dos grandes apartados: las actuaciones de pedagogía y difusión de derechos; y la actividad de resolución de las quejas planteadas. Para mejorar la claridad expositiva, procedemos a abrir a continuación dos subapartados que responden a esta división.

1. Pedagogía de derechos

La actividad del Valedor do Pobo en el campo de la difusión de los derechos de los menores ha sido intensa en el año 2009. Creemos que esta pedagogía de derechos es un

tema de vital importancia para concienciar a la opinión pública en el mismo. La especial vulnerabilidad de un menor requiere que la sociedad le sirva de apoyo y ayuda. El conocimiento de los derechos que le asisten permitirá, a la postre, una protección más eficaz.

En este orden de cosas, la Institución ha elaborado un tríptico informativo que recoge una serie de recomendaciones a los menores para una navegación segura por Internet. Estamos ante una cuestión clave en la Sociedad de la Información: es preciso desactivar los peligros que las nuevas tecnologías en general, e Internet en particular, le generan a los menores. Dicho tríptico se distribuyó entre los colegios de infantil y primaria de la Comunidad Autónoma.

La idea de partida de este folleto es que Internet presenta dos caras: por un lado es útil para aprender, informarse y jugar; pero también es peligroso porque contiene engaños y mentiras. Por ello, hay que tener precaución cuando se navega. Las nueve recomendaciones que se dan a los menores son las siguientes: la mejor opción es usar Internet acompañados por los padres o profesores; no se deben dar datos a ningún desconocido, manteniendo en secreto las claves y contraseñas; tampoco hay que dar datos de la familia y amigos; la información se compartirá sólo con los amigos de antes, no invitando en redes y chats a extraños; si es necesario registrarse en algo, que lo hagan por el menor sus padres o profesores; descargar archivos o programas que no se conocen es peligroso (existen programas espía que se instalan en los ordenadores para robar lo que hay en los mismos); la apertura de un blog o de una página personal debe hacerse con el conocimiento de los padres; hay que tener en cuenta que en Internet no todo el mundo es quien dice ser; y, en fin, si el menor nota algo extraño en la navegación, se le aconseja que se lo diga a sus padres o profesores. El tríptico se cierra con dos reflexiones conclusivas: las recomendaciones y precauciones mostradas deben tenerse tanto en las páginas web como en chats, mail o redes sociales; y que el menor es dueño de sus propios datos teniendo derecho a controlar el uso que se haga de los mismos.

De igual forma, hemos de subrayar la apertura de un cauce de colaboración con las organizaciones no gubernamentales que llevan temas de menores. Entendemos que

estas entidades desarrollan una labor de vital importancia en nuestra Comunidad, obteniendo adecuados resultados y esforzándose por el bienestar de los niños y niñas que viven en Galicia. Resulta, por tanto, de utilidad abrir vías de colaboración para lograr una sinergia que sirva a los fines perseguidos por el Valedor do Pobo.

En este sentido, el 19 de junio de 2009 se desarrolló una reunión con estas organizaciones en la sede de la Institución. En la misma se reflexionó sobre la situación de los menores en Galicia y se buscaron respuestas iniciales para mejorar la atención que les prestamos a los mismos. A partir de ese momento, algunas de estas entidades nos ha enviado informaciones diversas e de interés para los cometidos del Valedor.

Asimismo, una representación del Valedor acudió en marzo a Guadalajara al encuentro convocado por la "Plataforma de la Infancia", en colaboración con el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, para analizar la aplicación en España de la Convención de Derechos del Niño.

En septiembre se celebró en París la Conferencia Anual de la ENOC (*European Network of Ombudpersons for Children*), a la que acudió una una delegación de la Institución encabezada por su titular. En las sesiones de trabajo se analizó el papel a jugar por los *ombudspersons* en el área de menores, el rol a jugar por los defensores especializados en tema de menores y los avances y dificultades que se están percibiendo a nivel europeo. Hay cuestiones todavía difíciles de resolver y sobre las que hay que redoblar esfuerzos, como en el tema de los menores no acompañados que la emigración de los últimos años está trayendo a Europa.

De igual forma, el Valedor do Pobo promocionó en Galicia un anuncio televisivo realizado por el Defensor del Menor de la Comunidad Autónoma de Madrid, en el que se trata de concienciar a los menores de los peligros de colgar sus fotos en Internet. Dicho anuncio se puede ver en http://www.valedordopobo.com/index.php?s=201. En concreto, la Institución cerró un acuerdo con la CRTVG para que el spot se emitiera en la televisión autonómica durante mes y medio a partir del 1 de agosto de 2009 en horarios de máxima audiencia juvenil. El defensor madrileño cedió el anuncio para su difusión de manera

gratuita. La CRTVG hizo el doblaje al gallego. En el spot se aspira a que los adolescentes adquieran buenas prácticas en el uso de Internet y de las redes sociales, y más concretamente en la responsabilidad que supone colgar imágenes y vídeos que, por el hecho de publicarlos, pasan a ser de todos. El mensaje insiste en que cualquiera puede hacer el uso que desee con este material, incluso produciendo efectos perniciosos o no deseados por su propietario. Para conseguir su objetivo, el anuncio cuenta la historia de una joven que comprueba como diferentes personajes desconocidos por ella, la identifican e incluso hacen comentarios y adoptan actitudes que le incomodan. Al final se ve a esta chica que llega al instituto donde cuelgan de las paredes cientos de retratos suyos y todos los compañeros tienen una imagen de ella en su móvil. La escena final refleja la huida de la menor por las calles donde choca con un chico que reparte sus fotos, lo que hace que estas salgan volando a cientos hacia el cielo.

La cooperación con la TVG en este tipo de iniciativas tampoco es nueva ya que también había contribuido a la difusión, en noviembre de 2008, de otra campaña televisiva para hacer un llamamiento a las familias gallegas contra el castigo físico a los niños.

Con motivo del 20.º aniversario de la Convención de los Derechos del Niño, el Valedor do Pobo emitió una declaración institucional, en la que se pretendía recordar la importancia de tal efeméride. Dicha Convención representa el nuevo paradigma en el tratamiento de los niños y niñas, presidido por la estela que marca el interés superior del menor. Los derechos que contemplan son un estatuto jurídico vinculante para los países que han suscrito ese Tratado, entre ellos, claro está, España. El Comité de Derechos del Niño supervisa el cumplimiento de las exigencias que se contienen en tal documento.

Asimismo, la Institución ha participado en el año 2009 en diversos congresos, jornadas y actos celebrados en Galicia sobre temas de menores. En ellos, el Vicevaledor suele intervenir para reflexionar sobre las peculiaridades de los derechos de los menores y acerca de la problemática que afecta a los mismos y que se está percibiendo en la Comunidad Autónoma. En este sentido, a título de ejemplo, podemos citar el encuentro que se produjo en abril en la sede de la Institución con diversos expertos italianos y españoles en maltrato infantil. También sirve de ejemplo que este Vicevaledor intervino en

la mesa redonda sobre “Aplicación práctica de la justicia juvenil restaurativa”, celebrada el 3 de noviembre de 2009 en el Foro Transnacional “Buenas prácticas de justicia juvenil restaurativa”. Dicho Foro estuvo organizado por la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de la Xunta de Galicia, y la Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad de la Comisión Europea, los días 2 y 3 de noviembre de 2009 en el Hotel Monumento San Francisco (Santiago de Compostela).

También se participó en el Acto institucional que se celebró en el Ayuntamiento de Santiago de Compostela con motivo de la celebración del Día Internacional de la Infancia, el 20 de noviembre.

Otro caso que queremos citar de pedagogía de derechos es la participación del Vicevaledor responsable del Área de Menores en la presentación de un tutorial elaborado por la Secretaría Xeral de Medios de la Xunta sobre la protección de los menores ante los medios de comunicación. La institución del Valedor colaboró en la elaboración del mismo en el marco de un conjunto de actuaciones desarrolladas por la Institución para promover la navegación segura de los pequeños. Dicho tutorial forma parte de un proyecto multimedia de formación, perteneciente a la campaña “Comunícate” de la Secretaría Xeral de Medios de la Xunta de Galicia.

Esta intervención se produjo el 27 de noviembre de 2009 en el en el Centro Multimedia de Rede de Telecentros de Comunicación, dependiente de la citada la Secretaría Xeral y ubicado en Santiago de Compostela. El tutorial pretende dar a conocer a los usuarios cuáles son las herramientas para proteger a los menores antes los riesgos y amenazas que pueden encontrarse al acceder a los medios de comunicación. Esta presentación se siguió por videoconferencia en los telecentros de comunicación de Allariz, O Barco de Valdeorras, Betanzos, A Cañiza, Lugo, Oroso y Vilagarcía de Arousa.

De igual modo, en el año 2009, se hizo una reedición del folleto “Mi libro de los derechos”. Se trata de un folleto que nació en 2008 al amparo de un acuerdo entre el Valedor do Pobo y UNICEF. En él se recoge una selección de los derechos que contempla la Convención de Naciones Unidas de Derechos del Niño. Este folleto se distribuye entre

los registros civiles y en los juzgados de paz para que lo entreguen a los padres cuando van a inscribir un nacimiento.

2. Resolución de quejas

Como hemos dicho, la segunda gran actividad del Valedor do Pobo en tema de menores es la resolución de las quejas que se presentan ante la Institución en tema de menores. El criterio que preside estas actuaciones es el interés superior del menor, enunciado en el art. 3.1 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. Éste ha sido nuestro principio hermenéutico básico. Se trata de un criterio interpretativo que a veces debemos explicitar en la tramitación de las quejas pues los ciudadanos tratan de priorizar, en ocasiones, otros intereses, igualmente legítimos pero que deben de subordinarse a aquél.

El número de quejas en el 2009 ascendió a 28, de las cuales se admitieron 20, se rechazaron 7 y se remitió al Defensor del Pueblo 1. Esto supone un descenso en el número de quejas, casi un 30% menos, pues en el año anterior se recibieron 39.

También en el 2009, conforme a lo que resulta habitual en este tipo de instituciones, se cerraron una serie de quejas que tuvieron su origen en el año 2008 y que estaban pendientes de resolución final, en concreto 14.

Como ya se ha manifestado en el pasado Informe, los problemas jurídicos de los menores son ciertamente complejos, al menos por dos razones básicas: una, por las propias características de los menores, que aún no tienen desarrolladas todas sus capacidades; y dos, porque los problemas de los menores requieren resolver eficazmente el contexto en el que se producen y no sólo el concreto derecho específico de aun determinado menor. Esto exige que el enfoque de las quejas recibidas deba hacerse con especial cuidado y que las resoluciones emitidas tengan en cuenta esta especial entorno jurídico en el que se mueve el Derecho de los menores.

Se tramitaron diversas quejas relativas al funcionamiento de puntos de encuentro familiar. Estamos ante un tipo de centros donde concurren circunstancias que pueden generar tensión, aunque, sin duda, la positiva labor que teóricamente se puede lograr en ellos compensa tales riesgos y aconseja su existencia. A principios del 2009 el Valedor publicó un informe descriptivo sobre la situación de estos centros en Galicia. La investigación de campo se había efectuado una semanas antes. En efecto, tras publicarse informaciones sobre presuntas deficiencias que afectaban a alguno de ellos, el Alto Comisionado Parlamentario decidió desplazar una representación suya a los puntos que funcionan en las siete principales ciudades gallegas durante el último semestre del 2008. En ese momento, se pudo comprobar que en algunos casos los recintos, gestionados por entidades privadas sin ánimo de lucro, necesitaban más recursos y medidas de seguridad, sufrían descoordinación y las rutinas les impedían desarrollar su función mediadora en la mejora de las relaciones de pareja y de éstas con sus hijos. El Valedor do Pobo entiende que los puntos de encuentro familiar son "un instrumento necesario, diríamos que imprescindible, para solventar los problemas graves que se producen en casos de dificultad de entendimiento entre los progenitores a la hora de posibilitar la relación de los menores con los no custodios que vengan establecidas por resolución judicial". Asimismo, propone la realización de un análisis de sus funciones "para pasar de ser fundamentalmente espacios de intercambios y visitas a intervenir en la mediación del conflicto".

Las quejas sobre estos puntos fueron 5, 4 referidas al punto de A Coruña. Se trata de una serie de problemas en cuyo relato se contradicen la persona que presenta la queja y la administración en su respuesta. Esto provoca que, por las características de funcionamiento de la Institución, el asunto acabe cerrándose sin una concreta recomendación o sugerencia. No obstante, en estos supuestos creemos que la mera intervención del Valedor, solicitando informes y exponiendo los problemas denunciados, mejora por sí misma el funcionamiento de ese servicio público. Sí es de reseñar que la Consellería de Traballo e Benestar ha mantenido en todo momento una actitud de colaboración y sumo interés en mejorar la asistencia en tales puntos, realizando, incluso, alguna inspección derivada de las quejas tramitadas por el Valedor.

Otro asunto destacado fue la queja presentada por un padre por el denominado "programa correlingua". El informe emitido por el Secretario Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, ante nuestro requerimiento, hizo constar aquella actividad, de carácter extraescolar, la organizan entidades e instituciones ajenas a la Consellería, como la Asociación Socio-Pedagóxica Galega, CIG-Ensino, Mesa pola Normalización Lingüística y diversos ayuntamientos (Lugo, Pontevedra, Santiago o Vigo). Este asunto se resolvió a través de una resolución en la que sugerimos que, con independencia de que en estos hechos concurra o no la intervención de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, es evidente que dichoórgano no puede sustraerse a su obligación de velar por la libertad e independencia del alumnado, máxime cuando se trata de menores de edad cuya participación en actos de carácter político e ideolóxico, cualquiera que sea su tendencia u orientación, debe estar condicionada por la autorización expresa de sus representantes legales, al no entenderse incluida aquella en la autorización genérica de los padres para actividades extraescolares. La sugerencia la transcribimos posteriormente.

Otra queja destacada es la que se interpuso en enero de 2009 por el programa de la TVG "O país do ananos", al entenderse que el empleo de la palabra "ananos" era ofensivo. El asunto terminó con una sugerencia para que se cambiase el título de dicho programa por otro que respete la sensibilidad de los espectadores, sobre todo de aquellos que sufren acondroplasia. El programa, efectivamente, cambió de denominación y pasó a llamarse *"O país dos pequenos"*.

Diversos problemas puntuales de menores en aparente situación inicial de desprotección o acogimiento fueron bien solventados por la administración autonómica, aunque algún supuesto todavía se está tramitando, uno de ellos de destacado impacto mediático.

Por último, queremos destacar una queja en la que se mostraba preocupación por la falta de garantías en las adopciones tramitadas en Etiopía. La información recabada por el Valedor do Pobo en diversas fuentes nos permitió cerrar el tema tras constatar que el tratamiento del mismo se estaba haciendo de conformidad con el interés superior de los

menores, tanto por parte de los organismos autonómicos como estatales, que adoptaron diversas precauciones y ampliaron la recogida de información.

Asimismo, y como se dijo más arriba, se produjeron 7 inadmisiones basadas estrictamente en alguno de los supuestos que la Ley del Valedor do Pobo establece al efecto.

De igual modo, al Defensor del Pueblo se le reenvió una queja que pertenecía a su ámbito competencial.

1.14.2 RESOLUCION DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MENORES.

1.- Sugerencia dirigida al Director de la Compañía de Radio Televisión de Galicia (CRTVG) en fecha 6 de febrero de 2009 para que se cambie el nombre del programa de televisión*"O país dos ananos"*.(Q/201/09).

La queja presentada ante esta institución por P. C. V., presidenta de la *Asociación Galega de Afectados e Familiares de Acondroplasia (AGAeFA)*, dio lugar al expediente O.11.Q/201/09. En ella manifestaba su disconformidad con el título del programa emitido los domingos en la TVG *"O país dos ananos"*.

Teniendo en cuenta la necesidad de respetar la sensibilidad y el sentir de los espectadores, y la propia riqueza del idioma gallego, semeja razonable que se le busque otro nombre al programa en cuestión. En la misma queja, a título de ejemplo, se habla de país de niños, de los pequeños, de los niños pequeños o de los pequeños.

Por eso, e con base en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo:

Se le sugiere que se cambie el nombre del citado programa por otro que respete la sensibilidad de los espectadores, sobre todo de aquellos que sufren, en si mismos o en su familia, acondroplasia.

Respuesta del Director de la Compañía de Radio Televisión de Galicia (CRTVG): **Aceptada.**

1.15 AREA DE CULTURA Y POLITICA LINGÜÍSTICA

1.15.1 INTRODUCCIÓN

En lo que se refiere a la lengua podemos iniciar el repaso a esta área haciendo nuestro lo prescrito en el artículo 26. 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos a cuyo tenor: "*la lengua es vehículo de la personalidad y constituye el medio para el ejercicio de la facultad más propia del ser humano, siendo instrumento para la actuación de una buena parte de los derechos humanos y de las libertades públicas"*.

También nuestra Constitución de 1978, proclama que la realidad plurilingüe del Estado es una riqueza que constituye un patrimonio cultural digno de especial respeto y protección, estableciendo un régimen de cooficialidad lingüística del castellano y de las demás lenguas españolas. La exhaustiva Jurisprudencia del Tribunal Constitucional nos lleva a resaltar que la cooficialidad lingüística presupone no sólo la coexistencia, sino también la convivencia de las lenguas oficiales para preservar el bilingüismo existente en aquellas comunidades autónomas que cuentan con una lengua propia y que constituye por si misma una parte del patrimonio cultural; situación que comporta, por un lado, el mandato para todos los poderes públicos (estatal y autonómico) de fomentar el conocimiento y asegurar la protección de ambas lenguas oficiales en el territorio de la comunidad correspondiente, y por otro garantizar el derecho de los particulares a emplear cualquiera de las lenguas oficiales en su relación con los poderes públicos. Y con respecto a las leyes autonómicas éstas reconocen la cooficialidad lingüística e instan a los poderes públicos a promover acciones encaminadas a iniciar la normalización lingüística en su territorio con objeto de asegurar el respeto y fomentar el uso de la lengua propia de la comunidad y que sea oficial en esta. De suerte que en la organización territorial del Estado que han configurado la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que el uso por los particulares, a su elección, de una de las dos lenguas oficiales tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio.

Lo dicho anteriormente lo podemos confirmar, en primer lugar, con la lectura del artículo 3 de nuestra Carta Magna que preceptúa en su apartado primero "*el castellano es*

la lengua oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla" continuando en su apartado 2 *"que las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos."*

También se hace referencia en la Constitución a las lenguas en otros artículos como son el 20 apartado 2 y 148.1 apartado 17 . Y por supuesto las disposiciones de las comunidades autónomas encaminadas a promover la normalización lingüística en cada territorio, así podemos citar en nuestra comunidad la Ley 1/1981, de 5 de abril, del Estatuto de Autonomía para Galicia que en su artículo 5 define el gallego *como lengua propia de Galicia, continuando en su apartado 2 que los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocer y usar. Que los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas, y que nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.*

La Ley 3/1983, de 15 de junio, de Normalización Lingüística, *en su artículo 1 preceptúa que el gallego es la lengua propia de Galicia y que todos los gallegos tienen el derecho de usarlo; garantizando en el artículo 2 el uso normal del gallego y del castellano como lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, continuando en su artículo 3 que los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de la lengua*.

Tenemos que resaltar que fuera de nuestras fronteras la cooficialidad de las lenguas fue tratada con preferencia y respeto y así el Parlamento Europeo reconoció en el año 2006, el uso de todas las lenguas cooficiales de España, y que tuvo como consecuencia que los ciudadanos de Galicia, País Vasco, Cataluña, Valencia e Islas Baleares, pudieran dirigirse a las instituciones de la Eurocámara en la lengua propia además del castellano incluyendo asimismo que esos ciudadanos pudieran recibir la respuesta en la lengua empleada.

Tampoco podemos olvidar que España en el año 1999 firmó en Estrasburgo la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias, por la que se compromete a aplicar las disposiciones de la parte II del citado instrumento, al conjunto de las lenguas

regionales o minoritarias habladas en su territorio, y que respondan a las definiciones que se regulan en el artículo 1 de la presente Carta.

Y por último citar la amplia jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en las sentencias, entre otras, 82/1986, 84/1986, 46/1991, y recordar la Sentencia 337/1994 del Tribunal Constitucional, en la que se pone de manifiesto que *"es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados y que el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no sólo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales", de tal modo que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma.*

Matizando esta Jurisprudencia mencionamos también la sentencia 82/1986, de 25 de junio, que en su Fundamento jurídico 2º indica "el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no sólo la existencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales, para preservar el bilingüismo existente en aquellas Comunidades Autónomas que cuentan con una lengua propia y que constituye, por sí mismo, una parte del patrimonio cultural al que se refiere el artículo 3.3 de la CE. Situación que necesariamente conlleva, de un lado, el mandato para todos los poderes públicos, estatal y autonómico, de fomentar el conocimiento y asegurar la protección de ambas lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad; de otro, que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma." Continuando en el 3º Fundamento que "la Constitución de 1978 proclama la unidad de la Nación española a la vez que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran, a las que garantiza su derecho de autonomía y la solidaridad entre todas ellas. Y en correspondencia con este presupuesto, al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe, que es asumida como un patrimonio cultural digno de especial respeto y protección, establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano, lengua española oficial del Estado, y de las demás lenguas españolas, las cuales serán también

oficiales en las respectivas comunidades, de acuerdo con sus estatutos. De suerte que en la organización territorial del Estado complejo que han configurado la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que el uso por los particulares, a su elección, de una de las dos lenguas oficiales, tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio. Se establece en esta sentencia del 26 de junio del Tribunal Constitucional, el derecho de las personas al uso de una lengua oficial siendo este un derecho fundado en la Constitución Española y en los respectivos Estatutos de Autonomía. Esta Sentencia fue matizada por otra del Tribunal Supremo de 22 de junio de 1999.

Podemos manifestar que el apartado de Política Lingüística, no ha sido este año el que engrosara el mayor número de quejas con respecto a otras áreas. En el año 2009 las quejas sobre Política Lingüística podemos decir que son quejas individuales, presentadas por particulares que denuncian la posible vulneración de la normativa legislativa vigente, tanto en la administración educativa, como en otras consellerías o administraciones locales.

En lo que se refiere a cultura, la mayor parte de las quejas se refieren a la falta de protección por parte de las administraciones correspondientes del patrimonio histórico de Galicia. Realmente no son significativas y normalmente son presentadas por distintas plataformas y agrupaciones, aunque también nos encontramos con las presentadas por los particulares.

La legislación que regula esta sección la encontramos en primer lugar en el artículo 44 de la Constitución española, al preceptuar que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho. Y que asimismo los poderes públicos promoverán la ciencia y la investigación científica y técnica en beneficio del interés general. También la Ley 16/1985, del 29 de junio, del patrimonio histórico español. Dentro de la legislación autonómica podemos citar la Ley 14/1989, del 11 de octubre, de bibliotecas de Galicia, la Ley 8/1985, del 30 de octubre, de patrimonio cultural de Galicia y la Ley 3/1996, del 10 de mayo, de protección de los caminos de Santiago.

En lo que se refiere a los deportes la importancia del deporte fue recogida en el artículo 43 apartado 3 de la Constitución española al señalar: los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte y facilitarán la adecuada utilización del ocio.

El deporte en sus múltiples y variadas manifestaciones se convirtió en nuestro tiempo en una de las actividades sociales con mayor arraigo y capacidad de convocatoria. Se constituye como un elemento fundamental del sistema educativo y su práctica es importante, para el mantenimiento de la salud, siendo por lo tanto un factor corrector de los desequilibrios sociales que contribuye al desarrollo de la igualdad entre los ciudadanos, crea hábitos que favorecen la inserción social y su práctica en equipo fomenta la solidaridad.

El principio prescrito en la Constitución española fue posteriormente desarrollado en la Ley 10/1990, del 15 de octubre, modificada por la Ley 50/1998. Se desarrolló la citada ley en nuestra comunidad con la promulgación de la Ley 11/1997, del 22 de agosto, general del deporte en Galicia; por eso son varias las actuaciones coordinadas y de cooperación entre la administración estatal y las administraciones autónomas para aquellas competencias concurrentes que sin duda propician una política deportiva más dinámica y con efectos multiplicadores.

La actividad deportiva constituye una evidente manifestación cultural. Por ese motivo la importancia del deporte se desarrolló en los campos de la enseñanza y en el fomento y actividad deportiva. Se atiende con especial trascendencia a la promoción de la práctica del deporte por la juventud, con objeto de facilitar las condiciones para su plena integración en el desarrollo cultural y social.

1.15.2 QUEIXAS RECIBIDAS E ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas correspondientes al área de cultura, política lingüística y deporte en el año 2009 fue de 106, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	106	
Admitidas	61	57 %
No Admitidas	38	36 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	7	7 %

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

Concluidas	47	77 %
En trámite	14	23 %

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-2008	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2009
2008	23	6	29	26	3

1.15.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRAMITE

1.15.3.1 Política Lingüística

Dentro de este apartado específico de política lingüística tenemos que significar que las quejas iniciadas fueron 92, de las cuales se admitieron 47 , se concluyeron 36, no se

admitieron a trámite 38, en trámite se encuentran 11 y remitidas al Defensor del Pueblo 7. De pendencia de años anteriores hay 3.

1.15.3.1.1 Lengua vehicular.

Partiendo de la premisa de que la lengua es vehículo de la personalidad, que se considera un elemento básico de identidad cultural y que constituye el medio para el ejercicio de la facultad más propia del ser humano, que tiene que ser objeto de especial respeto y protección, creemos necesario indicar que las lenguas tienen como fin principales el ser un medio de unión y de comunicación. Cada lengua, por minoritaria que sea, es patrimonio de la humanidad y por lo tanto exige una obligación por parte de toda la comunidad de cuidarla con esmero; no se puede caer en la tentación de considerar que una lengua tiene que sustituir a otra, porque nos estaríamos alejando de la finalidad de las lenguas, "el ser instrumento de comunicación".

De lo ordenado en el artículo 27.1 "todos tienen derecho a la educación" y de lo indicado en sus apartados 2, 5 y 7, podemos decir que el derecho de todos a la educación, se ejerce en el marco de un sistema educativo en el que los poderes públicos, determinan los currículos de los distintos niveles, etapas, ciclos y grados de enseñanza, las enseñanzas mínimas y las concretas áreas o materias objeto de aprendizaje, organizando asimismo su desarrollo en los distintos Centros docentes; por lo que la educación constituye, en términos generales, una actividad reglada

A la vista de lo reseñado anteriormente podemos entrar ya en el desglose de las quejas en el apartado de lengua vehicular en la educación; pudiendo indicar que este año el número de las mismas ha descendido con respecto a otros años, correspondiendo las quejas resueltas mayoritariamente a la pendencia de años anteriores; son quejas iniciadas por progenitores que no están de acuerdo con el sistema de aplicación del Decreto 124/2007 en los centros escolares tanto públicos como privados concertados de nuestra comunidad en donde estudian sus hijos. Se recibieron otras reclamaciones, en las cuales los padres solicitaban su derecho a elección de la lengua que deseaban para sus hijos en la enseñanza; otras denunciaban que en las galescolas donde estaban sus hijos solamente se

escolarizaba en gallego y que no se tenia en cuenta la lengua materna; en otras quejas se relataba que sus hijos estaban estudiando prácticamente en gallego todas las materias del currículo. Y solamente en una de las quejas la reclamante se interesaba por la evaluación de resultados en la aplicación del Decreto 124/2007.

Todas estas quejas se contestaron indicando a los interesados, lo preceptuado en el Decreto 124/2007, en vigor desde el 18 de julio de 2007, por el que se regula el uso y promoción del gallego en el sistema educativo; en el se establece como uno de sus objetivos conseguir para la lengua gallega más funciones sociales y más espacios de uso, y darle prioridad en sectores estratégicos.

En referencia con este tema también aludiremos en este apartado a las quejas presentadas por unas madres que nos comunicaban, que durante el curso pasado habían solicitado en diversas ocasiones de la dirección del CEIP Eusebio da Guarda y del CEIP María Pita, que las circulares informativas referentes a sus hijos matriculados en el centro, le fuesen remitidas en castellano, ya que solo las recibían en gallego; y que pese a su petición expresa y por escrito la dirección de los centros no había aceptado su solicitudes Las quejas fueron admitidas por esta institución y solicitados los preceptivos informes estos fueron remitidos por la administración educativa, en los que la administración se basa para la no traducción de los documentos solicitados en el artículo 3 del Decreto 124/2007 y en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Pero esta institución efectuó a la administración educativa una sugerencia, que ya consta en otro apartado de este informe, por considerar que se estaba vulnerando lo establecido en el artículo 3 de la Constitución Española; en el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia; en el artículo 4 de la Ley de Normalización Lingüística; en el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que dispone que la administración pública instructora, deberá traducir al castellano, los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma *y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente*; en el artículo 54. 11 de la Ley 7/2007, de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público en el que se indica *que los funcionarios garantizarán la atención al ciudadano en la lengua en que lo*

solicite siempre que sea oficial en el territorio. Y sin olvidarse de la extensa Jurisprudencia del Tribunal Constitucional y del Tribunal Supremo, en concreto de la sentencia dictada por nuestro alto tribunal con número 82/1986, en la que en su Fundamento Jurídico 3 prescribe que "la Constitución de 1978 proclama la unidad de la Nación española a la vez que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran, a las que garantiza su derecho de autonomía y la solidaridad entre todas ellas. Y en correspondencia con este presupuesto, al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe de la Nación española, que es asumida como un patrimonio cultural digno de especial respeto y protección, establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano, lengua española oficial del Estado, y de las demás lenguas españolas, las cuales serán también oficiales en las respectivas comunidades, de acuerdo con sus estatutos. De suerte que en la organización territorial del Estado complejo que han configurado la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que el uso por los particulares, a su elección, de una de las dos lenguas oficiales, tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio".

Otras quejas presentadas en esta área y que no tienen que ver con la cooficialidad lingüística, sino que realmente es un caso de escolarización de niños de 0 a 3 años, es el que presentaron varias madres, que denunciaban una duplicidad de adjudicación de plazas a escolares en la ciudad de Ourense y que estaban relacionadas con las escuelas municipales y con las galescolas. Se quejaban de que ante la escasez de plazas en las escuelas infantiles, se diera el caso de que unos niños estaban admitidos en dos de estas escuelas en la ciudad de Ourense. La administración manifestó que tomaba cumplida nota de esa posible adjudicación de 2 centros al mismo escolar y que el motivo era debido a que esos procedimientos eran autónomos e independientes tomados por dos administraciones diferentes, por lo que era muy difícil controlar esos listados.

1.15.3.1.2 Quejas relativas al derecho lingüístico en el ámbito de las Administraciones Públicas.

El artículo 5 apartado 3 del Estatuto de Autonomía de Galicia, dispone que *los poderes públicos de Galicia potenciaran el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.*

El artículo 4 apartado 1º de la Ley 3/1983, del 15 de junio, de normalización lingüística especifica que *el gallego como lengua propia de Galicia, es la lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma.* En su apartado 2º indica que *también lo es el castellano como lengua oficial del estado.*

El plan general de normalización de la lengua gallega establece como objetivo *asegurar que en la administración autonómica el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones con los ciudadanos, con lo que se logrará, de este modo, consolidar el gallego como lengua general de referencia en la administración autonómica.*

El 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.*

1.15.3.1.3 Actuaciones de la administración autonómica.

Aquí podemos citar un grupo de quejas presentadas por particulares cuyo contenido tenía como finalidad denunciar aquellos casos en que las administraciones autonómicas incumplen la Ley de Normalización Lingüística, y otras también presentadas

por otros administrados en las que denuncian la vulneración de la Constitución Española. Realmente se comprueba que contra la misma administración, por ejemplo el Sergas, hay denuncias tanto por la no utilización de modelos en lengua gallega como en lengua castellana. Si se excluye el castellano en la utilización de modelos por parte de un centro sanitario determinado, se recibe otra queja denunciando la exclusión del gallego en otro centro sanitario de otra capital gallega o incluso dentro de la misma provincia. La administración sanitaria, indicaba que se están realizando todas las actuaciones posibles para cumplir la normativa vigente para que todos los documentos de los centros sanitarios estén en las dos lenguas oficiales de la comunidad gallega.

También hay denuncias contra otras Consellerías por la no utilización de la lengua gallega; incluso la Xunta de Galicia fue denunciada por tener su página web solo en gallego. Otras reclamaciones que tuvieron entrada, son las realizadas por extranjeros que consideran inconstitucional tener que aprender las dos lenguas oficiales de nuestra comunidad. A todas ellas se les dio contestación indicando la normativa vigente. Constando en los casos de incumplimiento de la normativa el compromiso de la administración de realizar las gestiones necesarias para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente.

Fueron admitidas en nuestra sede quejas realizadas por particulares, oriundos de nuestra comunidad, como de otras comunidades autonómicas, en las que indicaban que se sentían discriminados por la exigencia de justificar el conocimiento de la lengua gallega, para poder optar a plazas en la administración autonómica. Estas fueron resueltas participando a los interesados lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 37/2996 de 2 de marzo, que recoge como requisitos que deben cumplir los interesados que deberán poseer el diploma o certificado que acredite el grado de perfeccionamiento o iniciación de la lengua gallega. En la Orden de 16 de julio de 2007, que regula los certificados del CELGA y que en su artículo 10 dispone que quienes superasen las materias de lengua gallega en sus estudios de EGB, primaria, secundario y Formación profesional podrá solicitar la validación de estos por los niveles correspondientes de competencia del CELGA. Pero también se podrá conseguir el grado de conocimiento del idioma gallego a través de la superación de las pruebas de conocimiento que regula el artículo 4 de la citada orden. Y

por último se les indicaba lo dispuesto en el artículo 35 del Decreto Legislativo 1/2008 de 13 de marzo.

Tampoco faltaron este año las reclamaciones por la ausencia del gallego en la señalización de determinadas autovías.

Ante número de quejas realizadas por los particulares sobre el incumplimiento de la ley en el uso de los dos idiomas oficiales de Galicia, se reproduce el informe remitido por la Secretaria General de Política Lingüística y que obra en esta institución, en el que se indica:

Que conforme al artículo 6 apartado 3 de la ley 3/1983, el gallego debe ser la lengua de uso preferente en la administración autonómica, uso, que, no obstante, debe respetar los derechos de los ciudadanos a comunicarse en cualquiera de las lenguas cooficiales que elijan. Que la administración autonómica debe promover el uso del gallego como idioma inicial en sus relaciones orales y escritas con el ciudadano (Ley 4/2006 de Transparencia y buenas prácticas en la administración pública gallega). También cita el Plan Xeral de Normalización de la Lengua gallega aprobado en el Parlamento de Galicia en Septiembre de 2004; pero no olvida citar el artículo 3 de la Constitución Española y el artículo 2 de la Ley de Normalización Lingüística, terminando su informe indicando que se deduce que toda comunicación oral o escrito que un particular remita en gallego o castellano a la administración autonómica es válida y debe ser admitida; del mismo modo que la administración deberá facilitar a los ciudadanos modelos normalizados de documentación en castellano cuando esta sea la lengua escogida por el ciudadano.

1.15.3.1.4 Actuaciones de la administración local.

La Ley 5/1988, de 21 de junio, del uso del gallego como lengua oficial de Galicia por las entidades locales, que en su exposición de motivos indica que es preciso impulsar la normalización lingüística en la Administración local, y para ese efecto la Xunta de Galicia, en el marco de su política de promoción de la normalización lingüística, debe colaborar en la medida de lo necesario con los esfuerzos de las entidades locales en beneficio del uso

normalizado de la lengua gallega en su documentación oficial, sin perjuicio de emplear además la otra lengua oficial, y así lo decide la respectiva entidad.

Sobre la administración local, podemos reproducir la Sentencia dictada por el Tribunal Supremo de fecha 22 de junio de 1999, en la que entiende que existe infracción de los artículos 3.1 y 14 de la Constitución si una ordenanza municipal dispone que todas las actuaciones, diligencias y comunicaciones se hicieran en una lengua (eusquera) porque además de que no toda la población habla ese idioma (eusquera), el artículo 3.1 de la Constitución no dispone ninguna excepción a la condición del castellano como lengua oficial del Estado, por lo que su cumplimiento no admite excepción o interpretación de ningún tipo, lo que sucedería si se impusiera sin más a todos los habitantes el uso exclusivo de esa lengua para todas sus relaciones con el ayuntamiento.

Dentro de este apartado se presentaron quejas referentes a los topónimos de determinados ayuntamientos de nuestra comunidad. Una fue presentada por un vecino de San Cibrao en el que relataba que está en contra de la imposición del nombre de San Cibrao a su localidad y que "siempre fue San Ciprián". Por parte de esta institución se le comunicó que en materia de Toponimia oficial se elaboró con base a los principios normativos siguientes: La ley de Normalización Lingüística 3/1983, de 15 de junio, que en el artículo 10 establece que los topónimos tendrán como única forma oficial la gallega. Que 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 coincidir con ellas. La Xunta de Galicia regulara la normalización de la rotulación pública respetando en todos los casos las normas internacionales que subscriba el estado. Por el Decreto 43/1984, modificado por el Decreto 174/1998, de 5 junio que regula las funciones y la composición de la Comisión de Toponimia; el Decreto 132/1984, de 6 de septiembre, por el que se establece el procedimiento para la fijación o recuperación de la toponimia de Galicia; y por último que la toponimia oficial respecto de Lugo y su provincia se encuentra recogida en el Decreto 6/2000, del 7 de enero, en el cual se indica como nombre San Cibrao. Se le participa

también que puede promover las iniciativas que tenga por conveniente, para instar del Parlamento de Galicia la reforma legislativa que pueda imponer el cambio que solicita. Otra fue la presentada por un particular en la que ponía en conocimiento de esta institución que en el ayuntamiento de Ribeira todos los documentos, impresos y escritos que utilizaban tenían el membrete de Ribeira con "V". El ayuntamiento contesto en el informe solicitado por esta institución que se trataba de un acuerdo tomado por el pleno del ayuntamiento ante la decisión acordada por la Consellería de la Presidencia aprobando el nombre oficial del ayuntamiento que se relaciona en el Decreto, sin haber dado audiencia a la corporación como representante legítimo del pueblo de Ribeira y sin haber realizado ningún estudio con fundamento sólido. Esta institución, al igual que se hizo con el caso anterior indicó la legislación vigente en la materia de toponimia y realizó un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento, del que está pendiente la contestación por parte del citado órgano.

En relación con la utilización de una de las dos lenguas oficiales de la comunidad hubo más quejas contra diversos ayuntamientos, todas ellas relativas a la utilización de una sola de las lenguas, como consecuencia del rechazo por parte de la administración local correspondiente de la traducción de los documentos solicitados a la lengua interesada.

Constan también presentadas quejas relacionadas con la emisión de la Compañía Radio Televisión de Galicia de programas, en su canal G2, en lengua castellana. Comprobada esta denuncia se tuvo conocimiento de que se emite en lengua castellana el programa "Informativos de noche". Dicha lengua es oficial de Galicia con base en el artículo 3.1 de la Constitución Española y en el artículo 5.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia. El deber de impulso de la lengua gallega que recoge el artículo 1.1 de la Ley 9/1984 de creación de CRTVG, tiene que compatibilizarse con normas de superior jerarquía y no puede entenderse como exclusividad en el uso del gallego en todas y cada una de las emisiones. De hecho la práctica totalidad de la programación del canal G2 está en gallego. La dirección de CRTVG comunicó además que dicho informativo está dirigido a la audiencia en América de espectadores no gallegos porque originariamente pertenece al Canal Galicia TV América.

Por último indicar que por parte de un grupo de particulares se presentaron quejas individualmente pero, en realidad, todas tienen el mismo contenido y formato sobre la utilización del gallego por esta institución; se contestaron a las mismas indicando que de acuerdo con su función estatutaria y legal (artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Galicia y Ley 6/1984, de 5 de junio del Valedor do Pobo), por esta institución se procederá en todo caso, a promover la efectividad de los principios constitucionales y estatutarios referentes a las lenguas oficiales de Galicia, y, así mismo, lo previsto en la Ley de Normalización Lingüística.

1.15.3.2 CULTURA

Dentro de esta materia de cultura, tenemos que indicar que se recibieron 8 quejas, 6 están conclusas, 2 se encuentran en fase de tramitación, y no se remitió ninguna al Defensor del Pueblo. Respecto de la pendencia de años anteriores están conclusas 4 y hay 1 pendiente.

1.15.3.2.1 Protección y conservación del patrimonio histórico cultural.

En el presente año las quejas en esta materia han sido escasas; denuncias por el retraso en la resolución de expediente sancionador en materia de cultura; reclamaciones referentes a las supuestas irregularidades en la concesión de una beca por parte de la Diputación de Lugo; desacuerdo con el funcionamiento de las bibliotecas de Sarria en Lugo y de Vigo.

La ley 8/1985, de 30 de octubre del Patrimonio cultural de Galicia, tiene como finalidad esencial proteger, conservar y difundir un legado que con el tiempo irá acrecentando para transmitirlo al futuro. Se crean tres tipos de bienes, los declarados de interés cultural, los catalogados y los inventariados. Los BIC representan lo más destacable de los bienes muebles, inmuebles e inmateriales. En la ley se manifiesta que a la comunidad autónoma le corresponde la competencia exclusiva sobre el patrimonio cultural de interés de Galicia. Y que las personas que observasen peligro de destrucción o

deterioro de un bien integrante del patrimonio cultural de Galicia, habrán de ponerlo en conocimiento de la administración competente; también que cualquier persona física o jurídica está legitimada para actuar en defensa del patrimonio cultural de Galicia ante las administraciones públicas de la comunidad y los tribunales de justicia. El expediente para la declaración de bien de interés cultural se podrá realizar a instancia de parte y de oficio, y en el primero de los casos la denegación de la incoación que será motivada y deberá notificarse a los solicitantes.

Referente a la solicitud de declaración del Real Club Náutico de Vigo, como Bien de Interés Cultural, se presento la correspondiente reclamación, en la que se indicaba que en el año 2008 se había solicitado la declaración del citado edificio como BIC, que la construcción es una de las mas emblemáticas de la ciudad de Vigo y que desde la solicitud a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural no volvieran a tener noticias de la administración. Esta indicó en su informe que en agosto de 2008 se había recibido solicitud de iniciación del procedimiento de declaración de bien de interés cultural del edificio social del Real club Náutico de Vigo y también que se paralizara, de forma preventiva, cualquier tipo de intervención que alterase sus valores. Solicitada más información de conformidad al Decreto 430/1991, esta fue remitida por la presidenta de la asociación, y que el expediente está pendiente de un estudio detallado por los servicios técnicos de la Dirección General.

Sin embargo no tuvo eco ante esta institución la declaración de Bien de Interés Cultural, con la categoría de sitio histórico, respecto a las Torres de Meirás, conocidas como Pazo de Meirás. El expediente fue incoado en agosto de 2008, por resolución de la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural, y seguidos los trámites exigidos en la Ley 8/1985, de 30 de octubre, entre los cuales se exigía el informe favorable de tres de los órganos consultivos de la Consellería de Cultura y Deporte, se acordó de conformidad a lo dispuesto en la ya citada ley, declarar bien de interés cultural, con la categoría de sitio histórico a las Torres de Meirás destacando que para proceder a su declaración como BIC no se consideró decisivo sus valores arquitectónicos o artísticos, sino su destacada importancia como lugar de memoria, reflejo de un pasado burgués cosmopolita, nobiliario y político, asociado a dos personalidades históricas de gran notoriedad: la escritora gallega

Emilia Pardo Bazán y la figura de Francisco Franco. La citada declaración fue publicada en el Decreto 299/2008 de 30 de diciembre.

Otra queja sobre la recuperación y conservación del patrimonio histórico cultural y público fue presentada por los vecinos de una parroquia que intentaban recuperar un libro documento y un cruceiro, pues consideraban que habían sido apropiados indebidamente por una familia. Por parte de la Conselleria de Cultura y Turismo el expediente fue archivado y notificado a los reclamantes, por considerar que el libro conocido como Prorrateo de Iñobre, era de propiedad privada que no está catalogado como un bien público y que el cruceiro tampoco figura en el inventario de Bienes Culturales de patrimonio de la Xunta de Galicia.

Las quejas sobre las bibliotecas se fundaban, una de ellas porque unas barandillas colocadas delante de la biblioteca, no dejaban poder devolver los libros prestados en los buzones correspondientes. El problema se resolvió al acabar con unas obras que se estaban realizando. Y la otra se refería a una falta de libros actuales que demandaban los usuarios del centro.

1.15.3.3 DEPORTES

Dentro del área de deportes, se pone de manifiesto que las quejas presentadas fueron en total 6, de las que 5 están conclusas, no hay ninguna inadmitida, tampoco se remitió al Defensor del Pueblo ninguna queja y hay 1 en trámite. Respecto de la pendencia de años anteriores no hay ninguna pendiente.

Dentro de esta sección como se ve en la relación numérica han sido pocas las quejas presentadas ante esta Institución en el presente año.

De ellas una tenía como motivo de denuncia la denegación por parte de un ayuntamiento de la provincia de Ourense de ayudas económicas para la existencia de un club de fútbol. El ayuntamiento manifestaba que ya subvencionaba a otro equipo que

jugaba en 1ª regional, y que un ente local de 2.000 habitantes no podía comprometerse a dar más ayudas económicas por sus escasos medios ya que se priorizaban otras iniciativas.

Otra era realizada por un padre que acudía a la piscina municipal de un ayuntamiento de la provincia de A Coruña, con su hijo de 4 años y que no podía acudir a los vestuarios del complejo para poder ayudar a vestir al menor después de las clases porque se lo impedía el personal de la piscina. Sin embargo por el Patronato Municipal de Deportes, se indicaba que ante la vigencia del Decreto 103/2005, de 6 de mayo, de la Consellería de Sanidad, y el Reglamento Interno del centro, no es posible que los padres o familiares pasen dentro de los vestuarios ya que es obligada la existencia de una separación de espacios para circular con los pies descalzos y con calzado de calle. Que hay personal de la instalación para ayudar a los niños a mudarse.

1.15.4 QUEJAS NO ADMITIDAS.

De las quejas inadmitidas todas ellas corresponden a la materia de Política Lingüística, fueron un total de 38 quejas. En las resoluciones de no admisión a trámite se informe a los reclamantes los motivos que fueron determinantes para tal decisión. La mayoría fueron debidas a la no existencia de una actuación administrativa irregular. Otras fueron presentadas contra entidades de ámbito privado, como compañías de telefonía, eléctricas, o incluso comercios de titularidad privada.

1.15.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.

Se remitieron al Defensor del Pueblo un total de 7 quejas, todas ellas de Política Lingüística, los motivos de tal remisión aparte de ser explicados en la resolución a los interesados, se basaban en que las mismas se dirigían contra órganos de la Administración Central del Estado y por lo tanto no eran competencia de esta institución.

1.15.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA.

1.- Sugerencia dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña en fecha 6 de julio, para que se estudie la conveniencia de realizar todas las campañas informativas que la administración desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y las obligaciones de los consumidores, en las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega. Q/2257/08).

Con fecha 19 de noviembre de 2008, se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/2257/08. En el mismo la interesada nos indicaba, *que recibió una guía sobre consumo para conocer los derechos y las obligaciones, pero únicamente redactada en gallego, y entonces se puso en contacto con la empresa que realizó la edición para solicitarla en castellano, y desde la misma se le indica que no se realizaron guías en castellano. Quiere expresar su decepción por lo que están padeciendo los ciudadanos que hasta ahora habían vivido sin problemas con las dos lenguas. No quiere ser discriminada por hablar en su lengua habitual que es el castellano.*

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Secretaria Xeral de Política Lingüística, fue remitido con el contenido siguiente:

En primer lugar es necesario destacar que, por los datos aportados en el escrito de queja la empresa que editó la guía sobre consumo es una empresa privada. De este modo la opción de utilizar el gallego en la redacción de esta está plenamente legitimada por la legislación vigente en materia lingüística la cual garantiza la libertad de opción entre las dos lenguas oficiales, artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia.

Por otra parte, el artículo 25 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, especifica que el Gobierno Gallego fomentará la normalización del uso del gallego en las actividades mercantiles y publicitarias.

Por este motivo, desde esta secretaría se está trabajando en la normalización del gallego en el sector empresarial, respetando los principios recogidos en el Plan General de normalización de la lengua gallega, texto aprobado por unanimidad de todos los partidos políticos con representación en el Parlamento de Galicia, que establece como objetivo promover la incorporación del uso de la lengua gallega en las empresas y alentar a estas a valorar los beneficios derivados de la incorporación del gallego a las actividades comerciales. De todos los modos, volvemos a señalar que la utilización de cualquiera de las dos lenguas oficiales en Galicia constituye una opción que puede libremente adoptar cualquier empresa privada.

Remitida por la recurrente la guía objeto de la queja, se remitió nuevamente escrito a la Secretaria Xeral de Política Lingüística, que remitió como contestación el informe complementario, que el objeto de la presente queja pertenece al ámbito de competencias del Ayuntamiento de A Coruña.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de Política Lingüística, esta institución considera que por parte de las administraciones correspondientes no se está dando cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones normativas:

Constitución Española que en su artículo 3 apartado 1 prescribe que: *"el castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado segundo: *"Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"*. Y en el 3º: *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

Estatuto de Autonomía de Galicia, que en su artículo 5 reconoce que: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º: *"Los idiomas gallego*

y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos". Continuando en el 3º: *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo: *"Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

Ley de Normalización Lingüística, que preceptúa en el artículo 1º que: *"El gallego es la lengua propia de Galicia. Todos los gallegos tienen el derecho de usarlo"*. En el artículo 2 dispone que: *"Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma"*. Formulando en el 3º que: *"Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de la lengua"*. En el 4º se preceptúa 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"*; continuando el apartado indicando que *"también lo es el castellano como lengua oficial del Estado"*. Regulando en los siguientes títulos el uso del gallego en la enseñanza, en los medios de comunicación, etc.

De todo lo indicado y sin olvidar la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, segundo la cual: *"es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados"* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma"* (STC 337/1994). *Reconociendo también en diversas sentencias que el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información.*

Por todo lo expuesto con anterioridad, esta institución considera que tiene razón la quejosa al indicar que no quiere ser discriminada por razón de la lengua, y eso es lo que resulta después de examinar la guía (la cual fue impresa bajo los auspicios de la Xunta de Galicia, del Ayuntamiento de A Coruña y del Instituto Galego de Consumo, aunque la edición fuese realizada por una empresa privada, que realizó el trabajo en los términos en los que le fue encomendado); esta pretende ser un instrumento válido y útil para ayudar a resolver problemas habituales que forman parte de las relaciones que se producen entre los individuos, según reza en el inicio de la ya mentada guía, teniendo como fin la divulgación entre el mayor número de destinatarios. Siendo por lo tanto la premisa de la información unida a la de la normativa legislativa vigente en la materia las que deben primar a la hora de facilitar las guías, folletos, impresos. Y teniendo como base estas premisas, es necesario que los consumidores puedan seguir los consejos que en la citada guía se indican teniendo derecho a la elección de la lengua, cosa que no acontece si los citados están redactados en una sola de las lenguas cooficiales de la comunidad, lo que implicaría restringir la información a una parte de la ciudadanía a la que va dirigida.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que las administraciones están realizando, para potenciar el uso de la lengua gallega, pero sin olvidar las otras lenguas cooficiales, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Economía e Industria y al Ayuntamiento de A Coruña, la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de realizar, todas las campañas informativas que la administración desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y de las obligaciones de los consumidores, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega para poder así conseguir los fines y objetivos regulados tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía de Galicia y en la Ley de Normalización Lingüística.

La sugerencia **NO FÚE ACEPTADA** por el Ayuntamiento de A Coruña.

2.- Sugerencia dirigida la Consellería de Economía e Industria en fecha 6 de julio, para que se estudie la conveniencia de realizar todas las campañas informativas que la administración desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y las obligaciones de los consumidores, en las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega. Q/2257/08).

Con fecha 19 de noviembre de 2008, se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/2257/08. En el mismo la interesada nos indicaba, *que recibió una guía sobre consumo para conocer los derechos y las obligaciones, pero únicamente redactada en gallego, y entonces se puso en contacto con la empresa que realizó la edición para solicitarla en castellano, y desde la misma se le indica que no se realizaron guías en castellano. Quiere expresar su decepción por lo que están padeciendo los ciudadanos que hasta ahora habían vivido sin problemas con las dos lenguas. No quiere ser discriminada por hablar en su lengua habitual que es el castellano.*

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Secretaria Xeral de Política Lingüística, fue remitido con el contenido siguiente:

En primer lugar es necesario destacar que, por los datos aportados en el escrito de queja la empresa que editó la guía sobre consumo es una empresa privada. De este modo la opción de utilizar el gallego en la redacción de esta está plenamente legitimada por la legislación vigente en materia lingüística la cual garantiza la libertad de opción entre las dos lenguas oficiales, artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia.

Por otra parte, el artículo 25 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, especifica que el Gobierno Gallego fomentará la normalización del uso del gallego en las actividades mercantiles y publicitarias.

Por este motivo, desde esta secretaría se está trabajando en la normalización del gallego en el sector empresarial, respetando los principios recogidos en el Plan General de normalización de la lengua gallega, texto aprobado por unanimidad de todos los partidos políticos con representación en el Parlamento de Galicia, que establece como objetivo promover la incorporación del uso de la lengua gallega en las empresas y alentar a estas a valorar los beneficios derivados de la incorporación del gallego a las actividades comerciales. De todos los modos, volvemos a señalar que la utilización de cualquiera de las dos lenguas oficiales en Galicia constituye una opción que puede libremente adoptar cualquier empresa privada.

Remitida por la recurrente la guía objeto de la queja, se remitió nuevamente escrito a la Secretaria Xeral de Política Lingüística, que remitió como contestación el informe complementario, que el objeto de la presente queja pertenece al ámbito de competencias del Ayuntamiento de A Coruña.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de Política Lingüística, esta institución considera que por parte de las administraciones correspondientes no se está dando cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones normativas:

Constitución Española que en su artículo 3 apartado 1 prescribe que: "*el castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla*". Continuando en el apartado segundo: *"Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"*. Y en el 3º: *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

Estatuto de Autonomía de Galicia, que en su artículo 5 reconoce que: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º: "*Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos"*. Continuando en el 3º: *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento". Finalizando el citado artículo: *"Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

Ley de Normalización Lingüística, que preceptúa en el artículo 1º que: *"El gallego es la lengua propia de Galicia. Todos los gallegos tienen el derecho de usarlo"*. En el artículo 2 dispone que: *"Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma"*. Formulando en el 3º que: *"Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de la lengua"*. En el 4º se preceptúa 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"*; continuando el apartado indicando que *"también lo es el castellano como lengua oficial del Estado"*. Regulando en los siguientes títulos el uso del gallego en la enseñanza, en los medios de comunicación, etc.

De todo lo indicado y sin olvidar la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, segundo la cual: *"es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados"* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma"* (STC 337/1994). *Reconociendo también en diversas sentencias que el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información.*

Por todo lo expuesto con anterioridad, esta institución considera que tiene razón la quejosa al indicar que no quiere ser discriminada por razón de la lengua, y eso es lo que resulta después de examinar la guía (la cual fue impresa bajo los auspicios de la Xunta de Galicia, del Ayuntamiento de A Coruña y del Instituto Galego de Consumo, aunque la

edición fuese realizada por una empresa privada, que realizó el trabajo en los términos en los que le fue encomendado); esta pretende ser un instrumento válido y útil para ayudar a resolver problemas habituales que forman parte de las relaciones que se producen entre los individuos, según reza en el inicio de la ya mentada guía, teniendo como fin la divulgación entre el mayor número de destinatarios. Siendo por lo tanto la premisa de la información unida a la de la normativa legislativa vigente en la materia las que deben primar a la hora de facilitar las guías, folletos, impresos. Y teniendo como base estas premisas, es necesario que los consumidores puedan seguir los consejos que en la citada guía se indican teniendo derecho a la elección de la lengua, cosa que no acontece si los citados están redactados en una sola de las lenguas cooficiales de la comunidad, lo que implicaría restringir la información a una parte de la ciudadanía a la que va dirigida.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que las administraciones están realizando, para potenciar el uso de la lengua gallega, pero sin olvidar las otras lenguas cooficiales, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Economía e Industria y al Ayuntamiento de A Coruña, la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de realizar, todas las campañas informativas que la administración desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y de las obligaciones de los consumidores, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega para poder así conseguir los fines y objetivos regulados tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía de Galicia y en la Ley de Normalización Lingüística.

La sugerencia **FUE ACEPTADA** por la Consellería de Economía e Industria.

3.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Sanidade en fecha 6 de julio, para que se proceda a realizar todas las campañas informativas que la administración sanitaria desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y de las obligaciones de los consumidores, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega. (Q/2349/08).

Como usted tiene conocimiento con fecha de 26 de noviembre de 2008 se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número Q/2349/08, en el que la interesada nos indicaba *que presentaba esta queja por el hecho de que está recibiendo folletos de la Consellería de Sanidade escritos redactados exclusivamente en gallego. Que llamó por teléfono a la Xunta solicitando que todos los folletos que se están mandando a los domicilios de los gallegos, se hicieran en los dos idiomas, y que le contestaron que podían hacerlo como considerasen oportuno y que así lo difunden en gallego.*

Que no está de acuerdo con la explicación, que si lo podría aceptar si se tratase de poemas o de la biografía de un gallego ilustre, pero al ser folletos divulgativos para advertir al público de las precauciones que se deben tomar en el uso del gas, como evitar riesgos para la salud en el consumo de moluscos etc., considera que no se debe anteponer el uso y difusión del gallego al peligro que supone no advertir adecuadamente a los usuarios.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitados los preceptivos informes a la Consellería de Sanidade y a la Secretaría Xeral de Política Lingüística, siendo remitidos estos por las citadas administraciones, y en los mismos esencialmente se indica:

La Consellería de Sanidade participa en primer lugar que efectivamente los folletos a los que se refiere la queja están escritos en gallego, idioma que según el artículo

1 de la Ley de Normalización Lingüística, todos los gallegos ***tienen el deber de conocer*** *y el derecho de usar.*

En el artículo 4 se establece que el gallego como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la comunidad, de su administración, de la administración local y de las entidades públicas dependientes de la comunidad autónoma. Que en el artículo 5.3 se indica que los poderes públicos promoverán el uso normal de la lengua gallega oralmente y por escrito, en sus relaciones con los ciudadanos.

Que la Consellería de Sanidade siguiendo el Plan General de Normalización de la Lengua Gallega, aprobado en el Parlamento de Galicia, aprobó el proyecto del Plan de Normalización del Lenguaje en la Sanidad Gallega, con el objeto de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos reconocidos en la legislación sanitaria. También se dictó una Instrucción conjunta sobre el empleo del Gallego en los documentos de la Consellería y del OOAA, mediante la que se dispuso la obligación de emplear el gallego en las comunicaciones escritas, obligación que se extiende a las publicaciones, documentación informativa, folletos y boletines.

Por parte de la Secretaría Xeral de Política Lingüística *se indica que el artículo 5.1 del Estatuto de Autonomía de Galicia establece que los poderes públicos gallegos 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.*

La Ley de Normalización Lingüística *también regula que los poderes públicos promoverán el uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito en sus relaciones con los ciudadanos.*

El artículo 22 de la Ley 4/2006 de transparencia y buenas práctica en la administración pública gallega, regula entre otros temas que adecuará sus actividades a promover el uso normal del gallego en las relaciones con la ciudadanía sin perjuicio del derecho de no discriminación por razón de la lengua. Y en la misma línea posicionarse el Plan Xeral de Normalización de la lengua gallega.

Por otra parte cita así mismo o artigo 3 da Constitución Española que establece a oficialidad del castellano en todo el Estado y la oficialidad de las otras lenguas españolas en la respectiva comunidad. Como también lo indica la Ley de Normalización Lingüística por lo que de la aplicación de los preceptos citados se deduce que toda comunicación oral o escrita que un particular remita en gallego, o castellano a la administración autonómica es válida y debe ser admitida, del mismo modo, y con el fin de facilitar el ejercicio de este derecho de opción, la administración debería facilitarles a los ciudadanos modelos normalizados de documentación en castellano, cuando sea la lengua escogida por el ciudadano.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo los informes remitidos por la Consellería de Sanidade, y la Secretaria Xeral de Política Lingüística, esta institución considera que por parte de la administración sanitaria no se está dando cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones normativas:

Constitución Española, que en su artículo 3 apartado 1 prescribe que: *"el castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado segundo: *"Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con seus Estatutos"*. Y en el 3º: *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

Estatuto de Autonomía de Galicia, que en su artículo 5 reconoce que: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º: *"Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos"*. Continuando en el 3º: *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo: *"Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

Ley de Normalización Lingüística, que preceptúa en el artículo 1º que: *"El gallego es la lengua propia de Galicia. Todos los* ***gallegos tienen el derecho de usarlo****"*. En el artículo 2 dispone que: *"Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma"*. Formulando en el 3º que: *"Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de la lengua"*. En el 4º se preceptúa 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"*; continuando el apartado indicando que *"también lo es el castellano como lengua oficial del Estado"*. Regulando en los siguientes títulos el uso del gallego en la enseñanza, en los medios de comunicación, etc.

De todo lo indicado y sin olvidar la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, según la cual: "es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados" (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que "el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma" (STC 337/1994). Reconociendo también en diversas sentencias que el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información.

Y teniendo presente el informe remitido por la Secretaría Xeral de Política Lingüística de la Presidencia de la Xunta de Galicia, esta institución considera que tiene razón la quejosa al indicar que no quiere ser discriminada por razón de la lengua, y eso es lo que resulta después de examinar el citado folleto; este pretende ser un instrumento válido y útil para ayudar a resolver problemas habituales dentro de la sanidad, teniendo como fin la divulgación entre el mayor número de destinatarios. Siendo por lo tanto la premisa de la información unida a la de la normativa legislativa vigente en la materia las

que deben primar a la hora de facilitar las guías, folletos, impresos. Partiendo de estas premisas, es necesario que los consumidores puedan seguir los consejos que en el citado folleto se indican teniendo derecho a la elección de la lengua, cosa que no acontece si los citados están redactados en una sola de las lenguas cooficiales de la comunidad, lo que implicaría restringir la información a una parte de la ciudadanía a la que va dirigida.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que las administraciones están a realizar, para potenciar el uso de la lengua gallega, pero sin olvidar las otras lenguas cooficiales, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Sanidade la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de realizar, todas las campañas informativas que la administración sanitaria desarrolle en aras de dar información a los particulares para un mejor conocimiento de los derechos y de las obligaciones de los consumidores, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega para poder así conseguir los fines y objetivos regulados tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía de Galicia y en la Ley de Normalización Lingüística.

La sugerencia **FUE ACEPTADA** por la Consellería de Sanidade.

4.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 6 de julio, para que se estudie la procedencia de adaptar la página web de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, con el objeto de dar información a los particulares, en las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega (Q/2468/08).

Con fecha 23 de diciembre de 2008, se recibió escrito de queja de J. S. E., que quedó registrado en esta Institución con el número Q/2468/08, en el que nos indicaba *que "como ciudadano tiene derecho a recibir información de las distintas administraciones sea por el canal que sea en los idiomas oficiales de su residencia. Por ese motivo intentó acceder a la información que ofrece la Xunta de Galicia, en particular la Consellería de Educación, por medio de su página web oficial, en idioma castellano, y no le ha sido posible puesto que únicamente ofrecen su información en gallego"*.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a esa Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, siendo remitido este por el citado organismo, y en el mismo esencialmente se indica:

Que en contestación a las quejas presentadas por el denunciante, por utilizar solamente la lengua gallega en la página web de la administración educativa, tenemos que informarle que el contenido facilitado a través de la página web se emite con efectos simplemente informativos.

Precisamente por su carácter la información que en ella aparece no tiene naturaleza de procedimiento administrativo, en sentido estrito, y por lo tanto la Consellería no está obligada a la traducción prevista en el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. En esta línea cabe señalar, que en el precepto 36 apartado 3 se indican los casos en los que debe ser realizada la traducción de los documentos.

Esas circunstancias no se dan en el caso que nos ocupa: información general en la página web de la administración educativa.

En consecuencia esta subdirección general se ratifica en la información dada anteriormente al denunciante y reitera que no procede adoptar otra actuación en relación con la queja presentada.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaria Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración no se está dando cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones normativas:

Constitución Española, que en su artículo 3 apartado 1 prescribe que: *"el castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado segundo: *"Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"*. Y en el 3º: *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

Estatuto de Autonomía de Galicia, que en su artículo 5 reconoce que: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º: *"Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos"*. Continuando en el 3º: *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo: *"Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

Ley de Normalización Lingüística, que preceptúa en el artículo 1º que: *"El gallego es la lengua propia de Galicia. Todos los gallegos tienen el derecho de usarlo"*. En el artículo 2 dispone que: *"Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal*

del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma". Formulando en el 3º que: *"Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que nadie sea discriminado por razón de la lengua"*. En el 4º se preceptúa 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"*; continuando el apartado indicando que *"también lo es el castellano como lengua oficial del Estado"*. Regulando en los siguientes títulos el uso del gallego en la enseñanza, en los medios de comunicación, etc.

De todo lo indicado y sin olvidar la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, según la cual: *"es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados"* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma"* (STC 337/1994). Reconociendo también en diversas sentencias que el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información.

A la vista de la exhaustiva normativa que sobre el tema hay regulada, y teniendo también en cuenta la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información, por lo que esta institución considera que la página web de la Consellería de Educación incumple la normativa anteriormente indicada.

La página web de la Consellería de Educación, pretende ser un instrumento que pueda ser utilizado por los ciudadanos a efectos informativos, siendo por lo tanto primordial que puedan usarlo y entenderlo el máximo de personas; uniendo este fin a la

legislación vigente en la materia es necesario que los ciudadanos puedan recibir la información en la lengua de su elección, siempre que sea cooficial en la comunidad.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Leyi 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los grandes esfuerzos que las administraciones gallegas están realizando, para potenciar el uso de nuestra lengua, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de adaptar, la página web de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, con el objeto de dar información a los particulares, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega para poder así conseguir los fines y objetivos regulados tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía de Galicia y en la Ley de Normalización Lingüística.

La sugerencia **FUE ACEPTADA** por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

5.- Sugerencia dirigida a la Secretaría Xeral de Política Lingüística, hoy dependiente de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, en fecha 1 de abril, para que se proceda a estudiar la conveniencia de la adopción de medidas que permitan solucionar las posibles vulneraciones de derechos adquiridos por los estudiantes que realizaron sus estudios de gallego estando vigente la Orden de 1 de abril de 2005, y que en el momento de la entrada en vigor el 1 de septiembre de 2007 de la Orden de 16 de julio de 2007 sobre la regulación de los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (CELGA), les imposibilita para la obtención de la validación correspondiente. (Q/2537/08).

Con fecha 7 de enero de 2009, se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta institución con el número Q/2537/08, en el que el denunciante nos indicaba *que*

presentaba la queja, ante la falta de respuesta de la Secretaría Xeral de Política Lingüística alo escrito remitido el 15 de septiembre de 2008, en el que exponía la problemática surgida por la validación de los estudios cursados por el interesado para conseguir el Celga 2.

Después de estudiar su queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración de los artículos 3 de la Constitución y 5 del Estatuto de autonomía de Galicia al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Secretaría Xeral de Política Lingüística, siendo remitido este por la citada administración, y en el que esencialmente se indica:

Que respecto del escrito remitido por el interesado en su momento no se entendió que el escrito fuese formulado como queja, sino que se interpretó como una manifestación de descontento o disconformidad con la norma, para estudiar, de ser el caso, en el momento en el que procediera su modificación.

Que de acuerdo con la normativa actual, procede informar al interesado de que, con posterioridad a la entrada en vigor de la orden el 16 de julio de 2007, no se pueden expedir las equivalencias previstas en la norma anterior, que fue expresamente derogada; esta circunstancia motiva que otros compañeros, que cursaron los mismos estudios que el interesado y solicitaron la equivalencia durante la vigencia de la norma anterior, puedan acreditar un nivel de conocimiento de lengua gallega superior al que les permitiría la norma actual.

De ningún modo puede entenderse conculcado el principio de igualdad pero tampoco es posible una solución diferente al amparo de la norma actual.

Que examinado en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Secretaría Xeral de Política Lingüística, esta institución considera que por parte de la

administración no se realiza una mala actuación, sino que se está cumpliendo la normativa vigente en la materia.

Sin embargo, esta institución tiene que poner en conocimiento de la administración correspondiente que 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, prescribe en su artículo 2 los niveles de conocimiento de la lengua gallega, regulando cinco niveles de conocimiento de la lengua gallega; e indicando en su anexo I, línea 4, que serán validables por el certificado Celga 4: *"El título de Bachillerato (LOGXE o BUP) o Técnico FP2, siempre que se estudiase en Galicia en su totalidad y se cursase de manera oficial la materia de lengua gallega en todos los cursos de dichos estudios"*.

También dispone en la disposición final segunda que la orden entrará en vigor el 1 de septiembre de 2007; y en la disposición derogatoria que quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que regulen cursos de lengua gallega; quedando expresamente derogados los artículos 1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 17, 18 y 19 de la orden de1 de abril de 2005.

Tenemos que indicar así mismo que con anterioridad a la orden de 16 de julio de 2007, estaba en vigor el Decreto 79/1994 y la orden que lo desarrollaba de 30 de junio de mismo año, sobre la exención de la materia de lengua gallega en la enseñanza básico y medio, y que fue derogado por el Decreto 124/2007, de 28 de junio, por el que se regula el uso y promoción del gallego en el sistema educativo.

En el caso que nos ocupa, el reclamante cuando realizó sus estudios estaba vigente la orden de 1 de abril de 2005 que prescribía en su artículo 1 que los cursos de lengua gallega para los diversos colectivos profesionales y sociales constan de tres niveles: curso de gallego oral, iniciación y perfeccionamiento; y en su artículo 15 que podrán evaluarse por el curso de perfeccionamiento: línea 7 "La materia de la lengua gallega y literatura evaluada positivamente en un curso de bachillerato LOGXE". El interesado según indica estudió gallego en 2º de BUP, 3º de BUP y COU y también tiene los cursos de gallego de segundo a tercero de Diplomatura del Profesorado de EXB".

No se regula en la orden ya citada de 16 de julio de 2007 mediante la oportuna disposición transitoria ninguna adopción de medidas que permitan solucionar las posibles situaciones que pudiesen vulnerar los derechos adquiridos por los escolares que realizaron los estudios estando vigente la orden de 1 de abril de 2005.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de que la entrada en vigor de la presente orden es debida a la existencia en el ámbito internacional de un marco europeo común de referencia para las lenguas, avalado por el Consejo de Europa, así como por los estándares de la Asociación de Evaluadores de Lenguas Europeas (ALTE) que establecen unos niveles precisos de conocimiento de lengua con los que se deben de corresponder los certificados oficiales de conocimiento de la lengua gallega, cumpliéndose así la recomendación del Consejo de la Unión Europea que interesaba de los estados miembros la creación de sistemas para homologar las competencias lingüísticas sobre la base del citado marco de referencia, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Secretaria Xeral de Política Lingüística la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de la adopción de medidas que permitan solucionar las posibles vulneraciones de derechos adquiridos por los estudiantes que realizaron sus estudios de gallego estando vigente la orden de1 de abril de 2005, y que en el momento de la entrada en vigor el 1 de septiembre de 2007 de la orden de 16 de julio de 2007, sobre la regulación de los certificados oficiales acreditativos de los niveles de conocimiento de la lengua gallega (Celga), los imposibilita para la obtención de la validación correspondiente por cursar estudios de BUP y COU con anterioridad a la entrada en vigor de la orden de 16 de julio de 2007.

Respuesta de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria: Pendiente de efectividad

6.- Sugerencia dirigida a la Consellería de Sanidade en fecha 3 de julio de 2009, para proceder a estudiar la conveniencia de realizar, todas las campañas informativas que la administración sanitaria desarrolle con la finalidad de dar información a los particulares, y para llegar a un máximo de destinatarios, en las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega Q/111/09).

Con fecha 23 de enero de 2009, se recibió escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número P.3.Q/111/09, en la denuncia a Secretaria Xeral do SATSE Galicia nos indicaba *"que desde el Sindicato de Enfermería quieren denunciar la práctica llevada a cabo por la Consellería de Sanidad, consistente en editar trípticos informativos, dirigidos a los residentes en el territorio de la comunidad gallega y redactados exclusivamente en lengua gallega, conteniendo información para prevenir la intoxicación por monóxido de carbono, que según indica el prospecto informativo provoca más de cien urgencias al año. Es por ello, que ante una situación tan importante, resulta incongruente y limitativo que esa información solo se redacte en gallego cuando no toda la población de la Comunidad es nativa ni tiene la obligación legal de conocer el idioma coofícial de la comunidad. Termina solicitando que estos hechos discriminatorios sean corregidos por la administración sanitaria y que los folletos sean redactados en ambos idiomas"*.

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución Española y 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitados los preceptivos informes a la Consellería de Sanidad y a la Secretaria Xeral de Política Lingüística, fueron ambos remitidos por los correspondientes organismos, y en los mismos esencialmente se indica:

Por parte de la Consellería de Sanidade:

Que la Consellería de Sanidad y el Sergas, dictaron una instrucción conjunta sobre el empleo del gallego en los documentos de la consellería y del OOAA, mediante la

cual se dispuso la obligación de emplear el Gallego en las "comunicaciones escritas, originales o normalizadas", obliga que se extiende a las publicaciones, documentación informativa, carteles, folletos o boletines elaborados por ambas instituciones. Este programa es realizado en respuesta y en cumplimiento del Plan General de Normalización de la Lengua Gallega. Y de conformidad con la Ley 3/1983, de 15 de junio, que establece en el artículo 4.1 que el gallego como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la comunidad autónoma y de su administración, este marco normativo debe ser respetado en la actividad funcional propia de las distintas unidades que configuran la estructura organizativa de la Consellería de Sanidad.

Las ediciones de los folletos informativos, siempre son abordados por las unidades administrativas de esta consellería con la premisa de alcanzar la mayor divulgación posible y llegar al máximo de destinatarios. Buscar la eficacia además de ser un principio constituye el propio objetivo de estas campañas informativas. Y este objetivo, debe alcanzarse en el respecto al marco normativo aplicable, que en el caso del empleo de la lengua es el que queda expuesto. Concluye el informe con la indicación de los idiomas que se utilizaron en las publicaciones de la Consellería de Sanidad.

En el informe remitido por la Secretaria Xeral de Política Lingüística se informa:

Sobre lo dispuesto en el artículo 5 apartado 1 del Estatuto de Autonomía de Galicia, en el artículo 6.3 de la Ley 3/1983, de 15 de junio, y de lo dispuesto también en el artículo 22 de la Ley 4/2006, de transparencia y buenas prácticas en la administración pública gallega. Y en la misma línea lo indicado en el Plan general de normalización de la lengua gallega aprobado en el Parlamento de Galicia en septiembre do 2004.

También añade que por otra parte, es necesario destacar lo establecido e el artículo 3 de la Constitución española, y lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 3/1983, de 15 de junio.

De la aplicación de estos dos preceptos se deduce que toda comunicación oral o escrita que un particular remita en gallego o en castellano a la administración

autonómica es válida y debe ser admitida, del mismo modo, y con el fin de facilitar el ejercicio de este derecho de elección, la administración debería facilitarles a los ciudadanos modelos normalizados de documentos informativos en castellano, cuando esta sea la opción escogida por el ciudadano.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo los informes remitidos por la Secretaria Xeral de la Consellería de Sanidade, y la Secretaria Xeral de Política Lingüística, esta institución considera que por parte de la administración sanitaria, no se está dando cumplimiento a lo establecido en las siguientes disposiciones normativas:

Constitución Española que en su artículo 3 apartado 1 prescribe que: *"el castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en el apartado segundo: *"Las otras lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos"*. Y en el 3º: *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

Estatuto de Autonomía de Galicia, que en su artículo 5 reconoce que: *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en el apartado 2º: *"Los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y todos tienen el derecho conocerlos y de usarlos"*. Continuando en el 3º: *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo: *"Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

Ley de Normalización Lingüística, que preceptúa en el artículo 1º que: *"El gallego es la lengua propia de Galicia. Todos los gallegos tienen el derecho de usarlo"*. En el artículo 2 dispone que: *"Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal del gallego y del castellano, lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma"*. Formulando en el 3º que: *"Los poderes públicos de Galicia adoptarán las medidas oportunas para que*

nadie sea discriminado por razón de la lingua". En el 4º se preceptúa 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"*; continuando el apartado indicando que *"también lo es el castellano como lengua oficial del Estado"*. Regulando en los siguientes títulos el uso del gallego en la enseñanza, en los medios de comunicación, etc.

De todo lo indicado y sin olvidar la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Constitucional, según la cual: *"es oficial una lengua, independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados"* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma"* (STC 337/1994). *Reconociendo también en diversas sentencias que el particular tiene el derecho de opción para escoger una u otra de las lenguas en las que quiere expresarse o recibir información*. Y teniendo presente el informe remitido por la Secretaria Xeral de Política Lingüística de la Presidencia de la Xunta de Galicia, esta institución considera que el tríptico o guía objeto de la queja, debe tener como finalidad ser un instrumento válido y útil para ayudar a resolver problemas habituales, debiendo llegar al mayor número de destinatarios y procurando la máxima divulgación; por lo que es necesario que los ciudadanos puedan recibir los consejos en la lengua de su elección; opción que no pueden realizar si los folletos están redactados en una sola de las lenguas cooficiales de la comunidad, lo que implicaría restringir la información a una parte de la ciudadanía de la totalidad a la que va dirigida.

Por lo que por parte de esta institución de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de los esfuerzos que las administraciones están realizando, para potenciar el uso de la lengua gallega, pero sien olvidar el uso de la otra lengua cooficial, es por lo que de conformidad con lo establecido

en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a la Consellería de Sanidade la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de realizar, todas las campañas informativas que la administración sanitaria desarrolle con la finalidad de dar información a los particulares, y para llegar a un máximo de destinatarios, en ambas lenguas oficiales de la comunidad autónoma gallega para poder así conseguir los fines y objetivos regulados tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía de Galicia y en la Ley de Normalización Lingüística.

La sugerencia **FUE ACEPTADA** por parte la Consellería de Sanidade.

7.- **Sugerencia dirigida la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 17 de diciembre de 2009, para que se estudie la conveniencia de comunicar a todos los centros escolares, que impartan las enseñanzas reguladas en la Ley 2/2006 de Educación, que en el caso de que los particulares lo soliciten, que las notificaciones informativas y las circulares de los centros sean remitidas en castellano, se proceda a su traducción y remisión. (Q/975/09).**

Con fecha de 10 de junio de 2009, se recibió por parte de la reclamante, escrito de queja, que quedó registrado en esta institución con el número Q/975/09, en el que nos indicaba esencialmente *que tuvo conocimiento del informe remitido por el Valedor do Pobo al Parlamento correspondiente al año 2008, que en el citado observó que se exponía la queja 1771/2008 que ella había hecho en su momento. Pero quiere añadir que tanto el director del centro como la inspección y el delegado de educación no dicen la verdad ya que desde febrero de 2009 todos los comunicados de la Dirección del centro Eusebio da Guarda, a los padres de los alumnos fueron redactados exclusivamente en gallego, incluso a aquellos padres que solicitaron por escrito en reiteradas ocasiones que deseaban recibir las comunicaciones en castellano. Que tiene guardadas copias de todas las circulares*

remitidas por el centro escolar indicado. Que tienen derecho a que el director del citado centro les conteste en castellano como habían solicitado.

Después de estudiar su queja, fue admitida, en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución española y 5 del Estatuto de autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitados los preceptivos informes a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, siendo remitido por el correspondiente organismo el informe, y en el que esencialmente se indica:

Según establece el artículo 3 del Decreto 124/2007, de 28 de junio, por el que se regula el uso y promoción del gallego en el sistema educativo, las actuaciones administrativos de régimen interno de los centros docentes, como actas, comunicados y anuncios, se redactarán, con carácter general, en gallego, excepto del 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 redactarán en gallego los procedimientos tramitados por petición de los interesados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 36. 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Consonte a las normas citadas, cabe concluir que no existe obligación de hacer la traducción de los documentos a los que hace referencia el artículo 2.3 del Decreto 124/2007 ya citado, en el sentido de que no son comunicaciones con otras comunidades autónomas y con los órganos de la administración del Estado radicados fuera de la comunidad autónoma. Y tampoco se trata de documentos que forman parte de un procedimiento tramitado por petición de los interesados, sino de escritos que el centro emite ex oficio en el seno de las relaciones ordinarias entre la administración educativa y los padres y madres de los alumnos. Que las citadas comunicaciones no pertenecen a la instrucción de un expediente, sino son simples comunicaciones de tipo informativo que tienen su base en el artículo 2.3 del citado decreto.

La Dirección del CEIP Eusebio da Garda, en A Coruña, cumplió en todo momento la normativa de aplicación en la emisión de los escritos a los que se refiere la reclamante, aunque según manifestó el director del centro, los citados escritos son traducidos al castellano para aquellos padres y madres que así lo soliciten.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración no se está dando cumplimiento a lo establecido:

En el artículo 3 de la Constitución española que proscribe *"El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla"*. Continuando en la línea 2 *"Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos"* Y en la 3 que *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

En el artículo 5 del Estatuto de autonomía de Galicia, que regula *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en la línea 2 *"que los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y que todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos*". Continuando en la 3 de sus líneas que *"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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo *"nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

En el artículo 4 de la Ley 3/1983 de normalización lingüística, en el que se manifiesta *"El gallego, como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la Comunidad Autónoma, de su Administración, de la Administración Local y de las entidades públicas dependientes de la Comunidad Autónoma."* También lo es el castellano como lengua oficial del Estado" y en el artículo 6 se regula que *"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."

En la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 36, líneas 2 y 3, en su nueva redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que indica en la línea 3 que *"La administración pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes, o partes de aquellos que deban tener efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debe tener efectos en el territorio de una comunidad autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción"*.

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público, regula en su línea 11 que dentro de sus funciones los funcionarios *"garantizarán la atención al ciudadano en la lengua en la que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio"*.

Ante las discrepancias surgidas sobre el reconocimiento de la cooficialidad lingüística, desarrollados por la constitución y los estatutos autonómicos, tenemos que acudir a la reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, segundo a cual *"es oficial una lengua independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados."* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma* (STC 337/1994).

Podemos matizar esta jurisprudencia indicando:

El Tribunal Constitucional en la sentencia 82/1986, manifiesta en su fundamento jurídico 2º que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los estatutos de autonomía presupone no sólo la existencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales, para preservar el bilingüismo existente en aquellas comunidades autónomas que cuentan con una lengua propia y que constituye, por sí mismo, una parte del patrimonio cultural al que se refiere el artículo 3.3 de la CE. Situación que necesariamente conlleva, de un lado, el mandato para todos los poderes públicos, estatal y autonómico, de fomentar el conocimiento y asegurar la protección de ambas lenguas oficiales en el territorio de la comunidad; de otro, que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales en la comunidad autónoma."*

Continuando en el 3º fundamento que *"la Constitución de 1978 proclama la unidad de la Nación española a la vez que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran, a las que garantiza su derecho de autonomía y la solidaridad entre todas ellas. Y en correspondencia con este presupuesto, al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe de la Nación española, que es asumida como un patrimonio cultural digno de especial respeto y protección, establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano, lengua española oficial del Estado, y de las demás lenguas españolas, las cuales serán también oficiales en las respectivas comunidades, de acuerdo con sus estatutos. De suerte que en la organización territorial del Estado complejo que han configurado la Constitución y los estatutos de autonomía existen unos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que el uso por los particulares, a su elección, de una de las dos lenguas oficiales, tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio"*.

En resumo podemos manifestar que la sentencia 82/1986, de 26 de junio, del Tribunal Constitucional, establece que el derecho de las personas al uso de una lengua oficial es un derecho fundado en la Constitución y en el respectivo estatuto de autonomía.

Esta sentencia fue matizada por otra del TS, de 22 de junio de 1999, que entiende *"que existe infracción de los artículos 3.1 y 14 de la Constitución si una ordenanza*

municipal dispone que todas las actuaciones, diligencias y comunicaciones se hagan en eusquera porque además de que no toda la población es vascoparlante, el artículo 3,1 de la Constitución no dispone excepción ninguna al señalar la condición del castellano como lengua oficial del Estado, por lo que su cumplimiento no admite excepción o interpretación de ningún tipo, lo que sucedería si se impusiese sin más a todos los habitantes el uso exclusivo del eusquera para todas sus relaciones con el ayuntamiento".

En sentido similar se pronuncia el TC en la sentencia 84/1986, de 26 de junio, que en su fundamento 2º "*indica que la Constitución en el artículo 3.1 establece un deber general de conocimiento del castellano como lengua oficial del Estado; deber que resulta concordante con otras disposiciones constitucionales que reconocen la existencia de un idioma común a todos los españoles. Y cuyo conocimiento puede presumirse en cualquier caso, independientemente de factores de residencia o vecindad. No ocurre, sin embargo, lo mismo con las otras lenguas españolas cooficiales en los ámbitos de las respectivas comunidades autónomas, pues el citado artículo no establece para ellas ese deber, sin que por ello pueda considerarse discriminatorio, al no darse respecto de las lenguas cooficiales los supuestos antes señalados que dan su fundamento a la obligatoriedad del conocimiento del castellano"*.

Y en el mismo sentido, de cooficialidad lingüística, también se encuentra la sentencia 337/1994, de 23 de diciembre del ya citado alto tribunal, que en su fundamento jurídico 6º, vuelve a incidir en lo manifestado en la sentencia 82/1986, en la que subscribe el derecho de todos los particulares a emplear cualquiera de las lenguas cooficiales de la Comunidad, a su elección, en las relaciones con cualquier poder público radicado en la citada comunidad autónoma. Y la obligación de los poderes públicos a garantizar, en los respectivos ámbitos competenciales, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.

Y sin olvidarnos del criterio mantenido por la Secretaría Xeral de Política Lingüística que en los informes remitidos a esta institución sobre temas de cooficialidad lingüística informa que *"... es necesario destacar lo establecido en el artículo 3 de la Constitución española, y lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 3/1983, de 15 de junio. De*

la aplicación de estos dos preceptos se deduce que toda comunicación oral o escrita que un particular remita en gallego o castellano a la administración autonómica es válida y debe ser admitida, del mismo modo, y con el fin de facilitar el ejercicio de este derecho de elección, la administración debería facilitarles a los ciudadanos modelos normalizados de documentos informativos en castellano, cuando esta sea la opción escogida por el ciudadano".

Por lo que por parte de esta institución, y a la vista de la dilatada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de que las comunidades autónomas deben promover la normalización lingüística en su territorio, asegurando el respeto y fomentando el uso de la lengua propia y cooficial en esta, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de comunicar a todos los centros escolares que impartan las enseñanzas reguladas en la Ley 2/2006 de Educación y dependientes de la citada Consellería, que en el caso de que los particulares soliciten que las notificaciones informativas y las circulares de los centros sean remitidas en castellano, se proceda a su traducción y remisión para así dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución española, Estatuto de autonomía de Galicia y demás normativa vigente en este momento.

Respuesta de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

8.- **Sugerencia dirigida a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en fecha 17 de diciembre de 2009, para que se estudie la conveniencia de comunicar a todos los centros escolares que impartan las enseñanzas reguladas en la Ley 2/2006 de Educación, que en el caso de que los particulares lo soliciten, que las notificaciones informativas y las circulares de los centros sean remitidas en castellano, se proceda a su traducción y remisión, para así dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Española, Estatuto de Autonomía de Galicia y demás normativa vigente en este momento.(Q/1234/09).**

Con fecha de 14 de julio de 2009, se recibió por parte de la interesada, un escrito de queja, que quedó registrado en esta institución con el número Q/1234/09, en el que nos indicaba esencialmente *que desde el curso 2007/2008 lleva intentando que el centro CEIP Maria Pita de A Coruña, le remita las notificaciones y circulares en castellano, que lo solicitó al citado centro, al Servicio de Inspección de la Xunta en A Coruña, a la Delegación Provincial de la Consellería y a la Subdirección General de Inspección sin obtener resultado, ya que siguen mandándolas en gallego. Considera que no solamente se le impide ejercer sus derechos a que la administración se dirija a la interesada en el idioma que escoja, sino que no se le informó del estado de las denuncias presentadas.*

Después de su estudio, fue admitida en referencia en este caso a la vulneración del artículo 3 de la Constitución española y 5 del Estatuto de autonomía de Galicia, al entender que reunía los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, siendo remitido por el correspondiente organismo un informe realizado por la dirección del CEIP María Pita de A Coruña, y en el que esencialmente se indica:

Que es cierto que desde el curso 2007/2008 la reclamante dirigió a este centro múltiples escritos en los que solicitaba que los avisos informativos se realizaran también en castellano.

Que no es cierto que desde esta Dirección no se le respondiese a sus escritos. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 de la CE, desde la dirección se dio

respuesta por escrito a la primera de las quejas, no contestando a los siguientes por ser redundantes.

Que la actuación de la Dirección del centro, cumplió escrupulosamente con el ordenamiento jurídico en vigor, de conformidad con lo indicado a continuación:

Doña X exigía en sus escritos que las notificaciones informativas y las circulares se le comunicasen en castellano. Por parte de la Dirección del CEIP María Pita se cita la línea 1 del artículo 2º del Decreto 124/2007, de 28 de junio, en el que se indica que los centros de enseñanza utilizarán, con carácter general, la lengua gallega y fomentarán su uso oral y escrito tanto en sus relaciones mutuas e internas como en las que mantengan con las administraciones. Refiere también lo indicado en la línea 3 do citado artículo, en el que se afirma que las actuaciones administrativas de régimen interno de los centros docentes, como actas, comunicados y anuncios, se redactarán, con carácter general, en gallego, excepto el referido a comunicaciones con otras administraciones do estado. También se redactarán en gallego los procedimientos iniciados de oficio, y por petición dos interesados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, do 26 de noviembre.

El artículo 3.2 de la Constitución proclama que las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos.

El artículo 5 de la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril, que en su línea 1 establece la oficialidad del gallego cuando proclama literalmente la lengua propia de Galicia, es el gallego.

Que la Dirección del centro, al distribuir de forma generalizada las notas informativas entre el alumnado en lengua gallega no está realizando un acto de discriminación, sino que aplica el mandato constitucional del artículo 9, línea 2.

También cita que su postura está avalada por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, y cita las sentencias 46/1991 y 337/1994.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por la recurrente en queja en el que solicitaba amparo, e teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, esta institución considera que por parte de la administración no si está dando cumplimiento a lo establecido:

En el artículo 3 de la Constitución española que proscribe *"El castellano es la lengua española oficial del Estado. Todos los españoles tienen el deber de conocer y el derecho a usarla"*. Continuando en la línea 2 *"Las demás lenguas españolas serán también oficiales en las respectivas comunidades autónomas de acuerdo con sus estatutos"* Y en la 3 que *"La riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respecto y protección"*.

En el artículo 5 del Estatuto de autonomía de Galicia, que regula *"La lengua propia de Galicia es el gallego"*. Siguiendo en la línea 2 *"que los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y que todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlo*". Continuando en la 3 de sus líneas que "*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 de los medios necesarios para facilitar su conocimiento"*. Finalizando el citado artículo *"nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua"*.

En el artículo 4 de la Ley 3/1983 de normalización lingüística, en el que se manifiesta *"El gallego, como lengua propia de Galicia, es lengua oficial de las instituciones de la Comunidad Autónoma, de su Administración, de la Administración Local y de las entidades públicas dependientes de la Comunidad Autónoma."* También lo es el castellano como lengua oficial del Estado" y en el artículo 6 se regula que "*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."*

En la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en su artículo 36, líneas 2 y 3, en su nueva redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que indica en la línea 3 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 expresamente. Se deberá producir efectos en el territorio de una comunidad autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción".

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del estatuto básico del empleado público, regula en su línea 11 que dentro de las funciones los funcionarios *"garantizarán la atención al ciudadano en la lengua en la que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio"*.

Ante las discrepancias surgidas sobre el reconocimiento de la cooficialidad lingüística, desarrollados por la Constitución y los estatutos autonómicos, tenemos que acudir a la reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, según la cual *"es oficial una lengua independientemente de su realidad y peso como fenómeno social, cuando es reconocida por los poderes públicos como medio normal de comunicación en y entre ellos y en su relación con los sujetos privados."* (SSTC 82/1986 y 46/1991) y que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no solo la coexistencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales de tal suerte que los poderes públicos deben garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas cooficiales en la Comunidad Autónoma* (STC 337/1994).

Podemos matizar esta jurisprudencia indicando:

El Tribunal Constitucional en la sentencia 82/1986, manifiesta en su fundamento jurídico 2º que *"el régimen de cooficialidad lingüística establecido por la Constitución y los Estatutos de Autonomía presupone no sólo la existencia sino la convivencia de ambas lenguas cooficiales, para preservar el bilingüismo existente en aquellas Comunidades Autónomas que cuentan con una lengua propia y que constituye, por sí mismo, una parte del patrimonio cultural al que se refiere el artículo 3.3 de la CE. Situación que necesariamente conlleva, de un lado, el mandato para todos los poderes públicos, estatal y autonómico, de fomentar el conocimiento y asegurar la protección de ambas lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad; de otro, que los poderes públicos deben*

garantizar, en sus respectivos ámbitos de competencia, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma."

Continuando en el 3º fundamento que *"la Constitución de 1978 proclama la unidad de la Nación española a la vez que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran, a las que garantiza su derecho de autonomía y la solidaridad entre todas ellas. Y en correspondencia con este presupuesto, al ordenar constitucionalmente la realidad plurilingüe de la Nación española, que es asumida como un patrimonio cultural digno de especial respeto y protección, establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano, lengua española oficial del Estado, y de las demás lenguas españolas, las cuales serán también oficiales en las respectivas comunidades, de acuerdo con sus estatutos. De suerte que en la organización territorial del Estado complejo que han configurado la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios dotados de un estatuto de cooficialidad lingüística en los que el uso por los particulares, a su elección, de una de las dos lenguas oficiales, tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquier poder público radicado en dicho territorio"*.

En resumen podemos manifestar que la sentencia 82/1986, de 26 de junio, del Tribunal Constitucional, establece que el derecho de las personas al uso de una lengua oficial es un derecho fundado en la Constitución y en el respectivo estatuto de autonomía.

Esta sentencia fue matizada por otra del TS, de 22 de junio de 1999, que entiende *"que existe infracción de los artículos 3.1 y 14 de la Constitución si una ordenanza municipal dispone que todas las actuaciones, diligencias y comunicaciones se hagan en eusquera porque además de que no toda la población es vascoparlante, el artículo 3,1 de la Constitución no dispone excepción ninguna al señalar la condición del castellano como lengua oficial del Estado, por lo que su cumplimiento no admite excepción o interpretación de ningún tipo, lo que sucedería si se impusiese sin más a todos los habitantes el uso exclusivo del eusquera para todas sus relaciones con el Ayuntamiento"*.

En sentido similar se pronuncia el TC en la sentencia 84/1986, de 26 de junio, que en su fundamento 2º *"indica que la Constitución en el artículo 3.1 establece un deber general de conocimiento del castellano como lengua oficial del Estado; deber que resulta*

concordante con otras disposiciones constitucionales que reconocen la existencia de un idioma común a todos los españoles. Y cuyo conocimiento puede presumirse en cualquier caso, independientemente de factores de residencia o vecindad. No ocurre, sin embargo, lo mismo con las otras lenguas españolas cooficiales en los ámbitos de las respectivas Comunidades Autónomas, pues el citado artículo no establece para ellas ese deber, sin que por ello pueda considerarse discriminatorio, al no darse respecto de las lenguas cooficiales los supuestos antes señalados que dan su fundamento a la obligatoriedad del conocimiento del castellano".

Y en el mismo sentido, de cooficialidad lingüística, también se encuentra la sentencia 337/1994, de 23 de diciembre, del ya citado alto tribunal, que en su fundamento jurídico 6º, vuelve a incidir en lo manifestado en la sentencia 82/1986, en la que subscribe el derecho de todos los particulares a emplear cualquiera de las lenguas cooficiales de la comunidad, a su elección, en las relaciones con cualquier poder público radicado en la citada comunidad autónoma. Y la obligación de los poderes públicos a garantizar, en los respectivos ámbitos competenciales, el derecho de todos a no ser discriminados por el uso de una de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.

Y sin olvidarnos del criterio mantenido por la Secretaría General de Política Lingüística que en los informes remitidos a esta institución sobre temas de cooficialidad lingüística informa que *"... es necesario destacar lo establecido en el artículo 3 de la Constitución española, y lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 3/1983, de 15 de junio. De la aplicación de estos dos preceptos se deduce que toda comunicación oral o escrita que un particular remita en gallego o castellano a la administración autonómica es válida y debe ser admitida, del mismo modo, y con el fin de facilitar el ejercicio de este derecho de elección, la administración debería facilitarles a los ciudadanos modelos normalizados de documentos informativos en castellano, cuando esta sea la opción escogida por el ciudadano"*.

Por lo que por parte de esta institución, y a la vista de la dilatada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, de conformidad con el artículo 29 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, aunque conocedora de que las comunidades autónomas deben promover la normalización lingüística en su territorio, asegurando el respecto y

fomentando el uso de la lengua propia y cooficial en esta, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, formulándole a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria la siguiente:

SUGERENCIA:

Estudiar la conveniencia de comunicar a todos los centros escolares que impartan las enseñanzas reguladas en la Ley 2/2006 de Educación y dependientes de la citada Consellería, que en el caso de que los particulares soliciten, que las notificaciones informativas y las circulares de los centros sean remitidas en castellano, se proceda a su traducción y remisión para así dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución española, Estatuto de autonomía de Galicia y demás normativa vigente en este momento.

Respuesta de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria: Aceptada

9.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ribeira (A Coruña) en fecha 19 de noviembre de 2009, para que por parte de ese ayuntamiento de Ribeira, se de 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 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. (Q/1548/09).

Como usted tiene conocimiento con fecha de 28 de agosto, se recibió escrito de queja, promovido por M. D., que quedó registrado en esta Institución con el número P.3.Q/1548/09, en el que *indicaba que la Comisión de Toponimia decidió que Santa Euxenia de Ribeira, se escribiese con B, y que el Ayuntamiento no está cumpliendo con lo establecido, ya que indica en todos los impresos y escritos del Ayuntamiento, Ribeira con V, por lo que solicita que sea subsanado.*

Una vez estudiada la queja, fue admitida, en referencia en este caso 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, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encontraba, en principio, cobertura constitucional. Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Ribeira, fue remitido por la correspondiente administración, y en el mismo esencialmente se indica:

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 da 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 este 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; después de la correspondiente votación por parte de la corporación se acordó que el nombre oficial del municipio de la ciudad de Riveira debe escribirse utilizando la "V", tal y como se venía haciendo por los vecinos e instituciones oficiales.

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y teniendo en cuenta así mismo 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 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 regulará la normalización de la rotulación pública respetando en todos los casos las normas internacionales que subscriba 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, de 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 da 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 el caso de que el Consejo de la Xunta de Galicia o la Consellería da 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 A 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, de 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 da Presidencia aprobó el nombre de los ayuntamientos sin realizar ningún estudio y sin fundamentación sólida que motivara el cambio, lo cual también carece de

sentido, puesto que la Comisión de Toponimia es un órgano asesor de la Consellería da 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 para todos los efectos y la rotulación tendrá que concordar con ellas.

Todo eso sin perjuicio de que el Ayuntamiento pueda 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 canales legalmente previstos a tal fin.

Por lo que por parte de esta institución, a la vista de la normativa reseñada, y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 apartado 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo se le formula a esa administración local el siguiente

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:

Que por parte de ese Ayuntamiento de Ribeira, se de 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: Pendiente de efectividad

1.16 ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1.16.1 INTRODUCCION

En el presente año, el Valedor do Pobo ha considerado los temas relacionados con la Sociedad de la Información como uno de los ejes claves de su estrategia institucional. En ese sentido, se ha creado un área específica para enfrentarse a estas cuestiones, estrechamente conectadas a la protección de datos, bajo responsabilidad del Vicevaledor José Julio Fernández Rodríguez. Tratamos, así, desde la Institución, de mantenernos en la primera línea tecnológica para dar respuesta a los nuevos retos que la sociedad del siglo XXI plantea a los derechos fundamentales.

Hay que recordar que una de las líneas básicas del Plan Estratégico de Actuación del Valedor do Pobo para el período 2008-2012 es el impulso de la Sociedad de la Información. Ello sólo puede hacerse desde el escrupuloso respeto de los derechos fundamentales, pues los avances técnicos deben servir para mejorar la aplicación de los mismos, no para menguarlos. En efecto, como se afirma en dicho Plan Estratégico, la Sociedad de la Información tiene que ser un avance que permita aumentar la calidad de vida de las personas y facilite el ejercicio de sus derechos. El mundo digital ofrece peligros y ventajas para los derechos: es tarea de los poderes públicos maximizar lo positivo y mitigar lo negativo en este proceso. Los derechos son las primeras categorías afectadas por los cambios que la evolución social impone. Por eso es necesario prestar especial atención a este tipo de cuestiones para mantener plenamente operativa la eficacia de los derechos al margen de las mutaciones que la evolución tecnológica depare.

Una nueva generación de derechos (los llamados derechos de cuarta generación) se suma a los esquemas tradicionales, teniendo como característica unificadora su ejercicio a través de las nuevas tecnologías en general y de Internet en particular. Corresponde al Valedor supervisar e impulsar esta nueva realidad, que incluso genera nuevos derechos.

Las actuaciones en este sector están muy conectadas con el Área de Menores. De hecho, ambas tienen el mismo Vicevaledor responsable. Sin duda, es importante subrayar esta conexión por los peligros (y posibilidades) que para los menores suponen las nuevas tecnologías y el especial análisis que hay que realizar en este tipo de supuestos.

Por ello, como ya se relató en el comentario del Área de Menores de este informe, gran parte de la actividad de pedagogía de derechos desarrollada por la Institución conectó el tema de menores y de nuevas tecnologías. En este sentido puede citarse el tríptico informativo que recoge una serie de recomendaciones a los menores para una navegación segura por Internet; la promoción en Galicia del anuncio televisivo en el que se trata de concienciar a los menores de los peligros de colgar sus fotos en Internet; o la intervención en la presentación y elaboración de un tutorial por la Secretaría Xeral de Medios de la Xunta sobre la protección de los menores ante los medios de comunicación. Asimismo, en las distintas visitas que los centros de enseñanza hacen a la sede del Valedor do Pobo, el Vicevaledor responsable insiste en todo este tipo de cuestiones para concienciar a los presentes de que un mal o descuidado uso de las nuevas formas de comunicación puede acarrear consecuencias muy negativas, tanto para el propio usuario como para terceros.

De igual modo, la Institución se ha mostrado muy dinámica en otros ámbitos en este tipo de temas. De esta forma, se incidió en diversas cuestiones para ponernos al día en protección de datos. En este orden de cosas, se dieron de alta en el Registro de la Agencia de Protección de Datos los seis ficheros que se crearon en la Institución: gestión de quejas, gestión económica, personal, relaciones institucionales, videovigilancia y registro general. La creación de los mismos se había hecho a través de la Resolución del Valedor de 28 de noviembre de 2008.

También se organizó **el Taller "Ciudadanía y Administración electrónica",** que tras una intensa labor preparatoria se celebró el 20 de mayo en Santiago de Compostela con representantes de todos los *ombudspersons* españoles. Los trabajos de este taller se integraron en las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que se celebraron en octubre en Sevilla bajo el título "La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC): un reto para las instituciones de los defensores del pueblo del siglo XXI". En este taller se valoró el desarrollo normativo en materia de acceso a la e-administración en las distintas comunidades autónomas. También se estudiaron los derechos que la Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos en el ámbito de la Administración electrónica, buscando detectar las disfuncionalidades que puedan surgir en su implantación y la necesidad de aclarar su

contenido para facilitar la eficacia de los mismos. Asimismo, se examinaron las nuevas posibilidades participativas que las nuevas tecnologías le ofrecen a la ciudadanía. Con relación a esto último, se trata de revitalizar el sistema democrático, redimensionando estas vías de participación ciudadana, y de alcanzar nuevas cotas de legitimación en el proceso de decisión pública.

La conclusión general de este importante taller fue que la correcta aplicación de la Administración Electrónica es una oportunidad para ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Respecto a los derechos de la Administración electrónica las conclusiones más relevantes serían: a) se echa en falta en la nueva Ley de Acceso Electrónico la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública; tampoco se reconoce el derecho a ser contestado cuando el ciudadano se dirija a una dirección electrónica, cuya existencia preceptiva ni siquiera se contempla para cada Administración Pública; b) la consolidación del principio de buena administración pasa por el adecuado uso de las TIC, que permitirán incidir en un modelo relacional basado en la calidad y la eficiencia; de lo que se trata es de superar la mera gestión e información y avanzar por el camino de una participación real de la ciudadanía, constructiva y multidireccional; c) revisten destacada importancia las quejas de brecha digital: estas quejas, sobre todo, reflejan problemas de acceso a Internet a través de banda ancha y demuestran que en España aún no está consolidado el servicio universal de telecomunicaciones; d) con relación a los derechos de la Administración Electrónica, las defensorías tienen que detectar las disfuncionalidades que puedan surgir en su implantación y tratar de aclarar su contenido para facilitar la eficacia de los mismos; e) en el momento actual, las defensorías están asumiendo el reto que las modernas tecnologías suponen para los derechos fundamentales, tanto en la respuesta a las quejas recibidas como a la reorganización interna para afrontar estos desafíos.

1.16.2 QUEJAS RECIBIDAS

En cuanto a las quejas recibidas en el 2009 en el Valedor do Pobo, éstas se elevaron a 36, de las cuales se admitieron 8, 14 se remitieron al Defensor del Pueblo, 2 al Procurador del Común de Castilla y León, y 12 se inadmitieron.

Sin duda, el tema más relevante al que se refieren estas quejas es el de la "brecha digital", uno de los problemas más graves con el que se encuentre al avance tecnológico del presente. La carencia de acceso o el acceso sin calidad a las nuevas tecnologías y redes de comunicación es un desafío para el Estado Social. La falta de concreción del acceso de calidad que impone el servicio universal en la normativa de telecomunicaciones es una dificultad jurídica para afrontar este tipo de cuestiones. Es cierto que se está haciendo bastante para superar este déficit, pero todavía falta mucho camino que recorrer. Se trata de una cuestión que preocupa seriamente al Valedor do Pobo pues, en el marco de la realidad del siglo XXI, estas dificultades de acceso impiden el ejercicio de un buen número de derechos. Es necesario adoptar las medidas oportunas para mitigar en el máximo grado estas diferencias que agreden el principio constitucional de igualdad material. En este orden de cosas, entraron quejas referidas a carencias de acceso a Internet, de acceso a línea ADSL, y de acceso a servicio de telefonía móvil. La mayor parte de las mismas se remitieron al Defensor del Pueblo, en aplicación de los criterios habituales de reparto de competencias con base en la Ley 36/1985, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, si problemas de este tipo siguen llegando al Valedor, tendremos que reconsiderar esta posición y entrar más directamente en asuntos de esa naturaleza en coordinación con el Defensor estatal.

Asimismo, las 2 quejas relativas a la emisión de la TVG en el Bierzo se remitieron al Procurador del Común de Castilla y León dado que afectaban a su ámbito competencial. El Real Decreto 944/2005, que aprueba el Plan Técnico de Televisión Digital Terrestre, no contempla la posibilidad de que los canales de cobertura autonómica emitan en otras comunidades.

Con relación a las inadmisiones, es de reseñar que ha habido un número elevado, en unos casos por estar ante relaciones jurídicas estrictamente privadas y en otros por ser evidente que no se trataba de actuación administrativa irregular. Alguna de estas quejas se referían a ciertas noticias emitidas en la CRTVG: el Valedor entiende que la concreta selección de un hecho noticiable y la ulterior redacción de la noticia forman parte de la libertad de información del periodista que la efectúa. El tratamiento de una noticia en particular debe efectuarse desde la óptica de la dimensión individual de la libertad de información, y no desde las exigencias constitucionales que se refieren a la actividad general de un medio de comunicación público. Las específicas exigencias constitucionales que pesan sobre un medio de comunicación público no agotan ni eliminan esta libertad de los periodistas que trabajan para dicho medio, más bien la refuerzan.

De igual modo, se inadmitió una queja referida al uso y contenido de la página web de la Xunta de Galicia: las webs institucionales no deben ser consideradas como un medio de comunicación equivalente a los medios públicos que se citan en el art. 20.3 de la Constitución española, por lo que no pueden ser objeto de un análisis desde el punto de vista del pluralismo. Asimismo, la información institucional no es información periodística propia de un medio de comunicación. De este modo, esta cuestión no forma parte del ámbito de derechos que deben ser protegidos por el Valedor do Pobo.

1.16. QUEJAS DE OFICIO

Área de Medio Ambiente

En materia de medio ambiente iniciamos queja de oficio debido a una información aparecida en el diario "El Mundo" de 15 de febrero de 2009 en la que se decía que las medicinas caducadas que llevamos a la farmacia no se destruyen, sino que son arrojadas a un gran vertedero en Cerceda. "Una bomba de relojería a cielo abierto. Doce mil toneladas de fármacos mezclados con basura urbana en descomposición. Las camionetas llegaban a diario cargadas de medicamentos caducados, sin las cajas, y se vaciaban directamente en el vertedero". Los fármacos caducados se podrían filtrar a las aguas. El desastre también tiene su vertiente crematística: cerca de 45 millones de euros, el dinero invertido por la industria farmacéutica desde 2002 para que los medicamentos en desuso no se tiren a un contenedor o por los desagües de las casas, terminaron en el vertedero. El plan pionero en Europa para organizar la recogida y destrucción de fármacos desechados falla en su último eslabón, la incineración. Se indica que no se quemaron en estos años porque no había ni hay hornos adecuados para quemar las medicinas. No hay capacidad ni para todos los residuos comunes. Se señala que los responsables de la planta lo sabían. "Lo que pasa es que nadie quiere perder su trabajo. Todos, incluidos los trabajadores, saben que se la juegan. No había ni hay hornos adecuados para quemar los fármacos, ni capacidad para los residuos comunes".

De la información enviada en primer término se deducía que el contrato firmado con el suministrador se refería a la recogida de "residuos de envases con medicamentos considerados urbanos y asimilables que por su composición y características pueden ser tratados en las instalaciones de SOGAMA". Sin embargo, no se especificaba que residuos de medicamentos tienen esa consideración y que medidas se adoptaron para garantizar que los residuos aceptados eran asimilables a los urbanos. Esta garantía debería haberse dado, de acuerdo con lo previsto en una cláusula del contrato.

Los compromisos contractuales se referían a la valorización de los residuos, en concreto a su incineración. La noticia indicaba que "el complejo medioambiental de SOGAMA no estaba preparado técnicamente para proceder a la incineración de estos

materiales, y su destino viene siendo el de siempre, el vertedero controlado de Areosa". Al respecto informaciones posteriores señalaban que el suministrador promovió actuaciones legales contra SOGAMA y DANIGAL por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales y por los perjuicios causados a su imagen; señalaba que el acuerdo establecía que SOGAMA aprovecharía energéticamente los medicamentos una vez separados y clasificados. Todo lo anterior parecía coherente con la decisión adoptada en el seno de la Autorización Ambiental Integral (AAI) del complejo medioambiental y vertedero de Cerceda, de SOGAMA, en la que se limitan los residuos urbanos a tratar, excluyendo los que mencionamos.

Requerimos una aclaración sobre los extremos citados y la CMATI señaló que no existía vinculación contractual entre la empresa pública gallega SOGAMA y el suministrador, sino que los vínculos contractuales sólo existían entre éste e otra empresa que sí tenía contrato con SOGAMA. Por tanto, de esta forma se excluiría la responsabilidad contractual; no obstante, resulta dudoso que SOGAMA desconociera el compromiso de que los residuos de farmacia que se entregaban al menos en parte fueran destinados á valorización, cando existían campañas publicitarias en los medios de comunicación que difundían públicamente tal objetivo. No se aclaran los medios de control sobre las entregas de medicamentos para ser depositados en el vertedero, lo que al parecer se dejó en las exclusivas manos de una empresa, y sobre todo las causas del cambio de criterio en la AAI respecto de la posibilidad de entrega de este tipo de residuos para su depósito en el vertedero, prohibiéndolo, lo que lógicamente tiene que relacionarse con la anterior práctica. Al respecto se desconoce si se inició algún tipo de acción por las prácticas anteriores y los posibles incumplimientos contractuales que se dieran.

Área de Educación

Por problemas en las instalaciones escolares, se inició de oficio la queja 70/2009, al tener conocimiento esta institución, por los medios de comunicación, de los problemas que se estaban dando en diversos centros educativos de nuestra comunidad, que debido a la intensa ola de frío, no podían usar la calefacción, por estar estropeada, y que tanto profesores como alumnos acudían al centro con abrigo y bufanda. Que el centro más afectado era el IES "Anxel Fole" de la Piringalla en la provincia de Lugo, y que también se encontraban en la misma situación otros centros de A Coruña. Que en el informe remitido por la administración se pone de manifiesto que ante los problemas surgidos por la ola de frío se había colocado doble ventanal en las aulas del IES Anxel Fole, pero que también se había encargado un estudio para detectar posibles deficiencias en el sistema de la calefacción y adoptar así las medidas necesarias, para evitar ese mal funcionamiento de la misma que hacía imposible su utilización cuando era necesario. *Esta institución, a la vista del informe archivo la queja.*

También por problemas de instalaciones en los centros educativos, se abrió la queja 299/2009, ya que los medios de comunicación se habían hecho eco de la alarma creada por un fuerte olor a gasóleo en la Guardería de Castro de Ribeiras de Lea en Lugo, que había provocado la evacuación de los escolares de la citada escuela. Pedido el informe al Ayuntamiento este indicó que los hechos habían tenido lugar en un edificio colindante con el centro escolar, y que cuando se tuvo conocimiento de la situación se avisó inmediatamente a la comunidad de propietarios para que adoptasen las medidas oportunas para evitar estas incidencias, y que la evacuación de los niños se había realizado como medida preventiva, para garantizar la seguridad de los menores. *La queja quedó archivada*.

Por deficiencias en el Centro público O Pombal de O Seixo-Vigo, se comenzó la presente **queja 298/2009** ante las denuncias aparecidas en la prensa en las que se indicaba que la alta inseguridad de la caldera del citado centro, fuera considerada por los técnicos como extremamente peligrosa; que el citado funcionamiento anómalo de la misma, y el olor, había provocado en los escolares fuertes dolores de cabeza e indisposiciones. Indicaba

también la noticia que el saneamiento del centro era muy deficiente provocando filtraciones de aguas fecales en el centro, cuando llueve con intensidad. Y que las ventanas tienen rejas lo que impediría el desalojo en caso de necesidad de los alumnos. En el informe remitido por el Ayuntamiento de Vigo, se señala que el problema de la caldera radica en los quemadores, que se está subsanando con la actualización del sistema, por lo que en el momento que las obras queden finalizadas no habrá problemas con la caldera ni con el gasoil. Que el problema de las filtraciones de aguas fecales, está en proceso de estudio pues hay que comprobar cual es el origen, ya que el centro es un edificio antiguo con graves problemas de mantenimiento e infraestructuras. Pero que por parte del ayuntamiento se inició un estudio pormenorizado de la situación para solventar las graves deficiencias. La Conselleria indicó que el centro viene sufriendo en los últimos años una situación anómala respecto de la dirección del mismo, lo que provoca una falta de proyecto educativo y de infraestructuras, lo que supone una gestión poco efectiva. Pero que se está procurando entre las diversas administraciones solventar el problema del centro. Que ante la movilización de las administraciones competentes para resolver el problema del centro, la queja se archivó.

Sobre el transporte escolar, se emprendió de oficio, la queja 218/2009, debido a la reclamación hecha en la prensa por los padres de escolares del CIP a Igrexa de Calo en Teo, denunciaban que los alumnos desde que salían de las clases hasta que les recogía el transporte escolar, tenían que estar una media hora fuera de las aulas y sin que nadie los vigilase y se preocupase por ellos. Denunciaba una madre que había encontrado a su hijo fuera del centro, caminando cara al domicilio familiar y que solo tenía 7 anos. En su informe la administración indicó que ellos tuvieron conocimiento de los hechos también por la prensa, por lo que dieron las órdenes oportunas para que la inspección de servicios complementarios, girara una visita al centro para comprobar los hechos “in situ” y poder estudiar las alternativas que fueran necesarias para establecer un adecuado sistema de transporte escolar; el informe de la inspección indicaba que el servicio de transporte escolar en este centro gira en torno a que de las 6 rutas, todas son doblajes, es decir, cada 2 itinerarios son cubiertos por un solo autocar, lo que obliga a que un grupo de alumnos espere que se concluya el primero de los servicios

para ser ellos transportados. Que la solución pasaba por crear tres nuevos servicios o itinerarios con un coste por curso escolar de 117.000 euros. Que la dirección del centro no había hecho ninguna petición formal por este problema. Del estudio del problema denunciado y de los informes remitidos, esta institución consideró que por parte de la administración educativa, no se estaba cumpliendo lo establecido en la Ley de Educación, en su artículo 82; ni lo regulado en el artículo 5 del Decreto 203/1986, ni en la Orde de 1 de marzo de 1991; y todo ello sin prejuicio de la obligación que tiene la dirección del centro del deber de vigilancia, respecto de los escolares que están a su cargo tanto en las horas lectivas como en las horas posteriores que ejerce una función de guardia. Por ello y en uso de las facultades que le confiere la Ley 6/1984, do Valedor do Pobo, se realizó una sugerencia a la administración en los siguientes términos: Estudiar la conveniencia de realizar las gestiones necesarias, a la mayor brevedad posible, para que el centro CEIP de Calo en el Ayuntamiento de Teo, pueda ofrecer a los escolares los servicios necesarios para evitar las situaciones denunciadas por los padres, madres e docentes del centro, sobre inseguridad de los escolares mientras esperan el transporte escolar que les devuelva a sus hogares una vez concluida la jornada escolar del centro, y poder así cumplir los fines y los objetivos regulados en la Ley 2/2006 de Educación. *Estando pendiente en la fecha que se hace el informe de la contestación de la administración a dicha sugerencia.*

También en relación con el transporte escolar se abrió la queja 300/2009, al indicarse en los periódicos, que cuatro escolares de Boqueixón caminaban todos dos días dos kilómetros para acudir a la parada más próxima, al no tener parada en la aldea donde residen con sus familias. Que los escolares acudían desde su aldea de Espiñeira a la vecina de Casal andando para allí coger el transporte escolar. Indicaban también los familiares que el Ayuntamiento había realizado las obras que solicitara el inspector para poder conceder la parada del autobús. Que en su informe la administración contesto que por Resolución del Delegado Provincial de Educación, se había denegado la autorización de la creación de la parada escolar porque los domicilios de los interesados estaban a 600 metros, de la parada. *La*

queja quedo archivada al considerar que no se vulneraba el Decreto 203/1986, de 12 de julio.

Área de Servicios Sociales

La Q/141/09 se inició por una noticia aparecida en el diario *La Voz de Galicia* del 21 de enero de 2009, sobre diferentes casos de solicitantes de ayudas de dependencia. Se indica que una ciudadana de Vilagarcía, enferma, cuida sola a su marido, encamado. En el año 2007 pasaron todos los filtros de Vicepresidencia, pero el dinero no llega, señala la noticia. La mujer decidió acudir la Vicepresidencia, y tras numerosos viajes y papeles, un técnico se presentó en su casa para valorar el caso. "Nos dijo que iba a puntuar con el máximo"; eso fue hace dos años. Siguieron pidiendo informes médicos, papeles administrativos, certificados de la pensión del marido... J se cansó de esperar y ayer se acercó la oficina tramitadora: "allí tienen todo, pero todo sigue igual". J quiere pagar a una persona que la ayude a cuidar a su marido y a moverlo cuando hay que hacerle las curas, porque ella ya no puede con él. Lo que no entiende es que a ella no le den el dinero y que haya otras familias, con la casa llena de gente, a las que le mandan un cuidador. Ella cree que lo merece, así que no le queda otra que protestar, según se señala en la noticia. En otro apartado se señala que una "larga espera de un matrimonio de Ferrol. Lleva dos años y medio en un sofá junto a su cama, dice el esposo de una ferrolana de 97 años". Ella tiene 97 años, un grado reconocido de minusvalía del 95% y fue valorada como gran dependiente. Su marido explica que lleva dos años y medio durmiendo en un sofá junto a su cama. En noviembre del 2007 solicitó las ayudas de la Xunta y su petición, argumenta, cayó en saco roto. Parece que su expediente aún no salió, que aún no fue enviado a la Delegación Provincial. Teme que las ayudas lleguen demasiado tarde. Tiene días que no duerme ni una hora y media. Le solicitamos información a la anterior Vicepresidencia y después también a la *Consellería de Traballo e Benestar*, pero a día de hoy aún no hemos aclarado definitivamente la situación, ni con uno ni con otro órgano.

La Q/142/09 se inició por una noticia en el diario *La Opinión* del día 21 de enero de 2009 que hacía referencia a la denuncia de un ciudadana que señala que no se atendió la solicitud de ayuda a la dependencia de su madre. En la noticia se indica que un vecino denuncia a la Xunta por no pagar la ayuda a dependientes. Su madre tiene 101 y lleva diez postrada en una cama. La anciana tiene aprobada la prestación desde hace casi un año. Esta

persona pidió explicaciones cinco veces al Gobierno gallego. La enferma requiere de atención continua durante las 24 horas del día y su nuera se encarga de cuidarla. Según la noticia, esta persona exige que se pague su madre "lo que le deben" de la ayuda a dependientes que le concedieron hace casi un año. La resolución fue aprobada el 11 de marzo de 2008 y se clasificó la situación de la mujer como el grado III, que se caracteriza porque la persona necesita ayuda para realizar actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y por su pérdida total de autonomía física, mental e intelectual; necesita del apoyo indispensable y continuo de otras personas o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal. En cinco ocasiones se dirigió a la Xunta para solicitar información y exigir una explicación de porqué su madre no había recibido la ayuda pese a tener una valoración favorable y de carácter permanente, y dice que "cambian de personal continuamente para que uno no sepa a quien dirigirse". Se requirió aclaración a la anterior Vicepresidencia y se conoció que ya había aprobado el PIA, aunque con un retraso considerable respecto a los plazos legalmente previstos y sin que se justificaran las causas de ese evidente retraso. La fecha de la resolución de PIA no se menciona y se comunica casi un año después de la valoración, confirmando un amplio retraso. En cualquier caso, ahora se aprueba una prestación económica para cuidados en entorno familiar con los correspondientes retrasos.

La Q/355/09 se inició por la noticia del diario *La Voz de Galicia* del 19.02.09 en la que se señala que la Xunta confirma una ayuda de la ley de dependencia al día siguiente de morir la afectada. En la noticia también se señala que la familia, de Boiro, está indignada porque llevaba once meses esperando, añadiendo que hasta hace una semana cuidaba a una pariente de 94 años que llevaba un lustro encamada. Después de once meses de espera nunca recibieron ni un euro de la ayuda a la dependencia, y por si fuera poco la confirmación de que iban a cobrarla a partir de marzo les llegó el 11 de febrero, justo al día siguiente del fallecimiento de la anciana. La persona encargada de cuidar a la enferma era su nieta política, quien expresa su malestar con rotundidad; "*me molesta que primero dicen que van a dar y después hacen lo que quieren. Aprueban leyes que no se cumplen, por lo menos tal y como te dan a entender"*. Esta sensación de sentirse engañada fue la que la llevó a reclamar ante el

Vicepresidente cuando acudió a Boiro. Afirma que los oradores del acto hablaron mucho de centros de día y de los servicios dirigidos a los mayores, pero como ciudadana que conoce la realidad en la que se ven inmersos los que tienen a una persona a su cargo, explicó la situación y las vueltas que le hacen dar. Preguntó, *¿cuando va a ir para adelante la Ley de Dependencia?*. Recuerda que le respondió que había mucha gente en la misma situación y que no había mucho dinero, que el 50% procedían de la Xunta y el resto de Madrid, según expresa la noticia. La familia inició hace más de un año y medio el proceso para cobrar la ayuda por cuidar a una persona dependiente y en marzo de 2008 hicieron la valoración con resultado positivo y dijeron que en seis meses estaría resuelto el expediente. En varias ocasiones acudieron a Santiago para interesarse por el caso y realizaron múltiples llamadas telefónicas. *"Nos decían que había que esperar, que la cosa iba para rato"*. Dice sentirse molesta porque frecuentemente recibía llamadas que, en su opinión, sólo eran para hacer ver que el expediente estaba en curso. Un día te pedían el DNI, otro el nombre de la cuidadora y pasados otro par de días te solicitaban el número de cuenta. Piensa que era todo para enredar. Según se señala, la familia no recibió ni un euro mientras cuidaba a la mujer enferma y tampoco parece que lo vaya a cobrar ahora con carácter retroactivo: nos dijeron que no y que reclamáramos si estábamos disconformes. Como conclusión formulamos a la *Consellería de Traballo e Benestar* un recordatorio de deberes legales y una recomendación. Ésta remitió un borrador de Decreto que acepta parcialmente el criterio expresado por nuestra parte y por lo tanto reconocerá la necesidad de abono después del fallecimiento. Las disposiciones transitorias de ese borrador extienden ese efecto a los casos producidos con anterioridad. En concreto la Disposición Transitoria Sexta señala que se aplicará el mismo régimen que los supuestos recogidos en los artículos 40 y 41 del articulado, siempre que en la fecha de fallecimiento el correspondiente órgano de valoración hubiese emitido la propuesta del programa individual de atención. Por su parte, el art. 41 señala que "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de la comunidad de herederos de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se producirá siempre que hubiese existido resolución de reconocimiento del grado y nivel de dependencia según los requisitos y condiciones que se establezcan en la posterior normativa de desarrollo de este decreto. El derecho deberá ser solicitado por la

comunidad de herederos, debidamente acreditada, en un plazo máximo de dos meses desde el fallecimiento del beneficiario". Así pues, de resultar definitivamente aprobado el Decreto, después de que se cumplimente la correspondiente solicitud, de acuerdo con el previsto en el Decreto, la administración finalmente pagaría en los supuestos y condiciones que se citan. Por ello, en principio entendemos que finalmente se rectificó parcialmente la anterior posición de la administración autonómica y se abonará, aunque en parte, la deuda que reclama y contraída con las familias de los fallecidos después de vencimiento del plazo global para el establecimiento del PIA.

La Q/767/09 se inició debido a las noticias aparecidas en el periódico *La Voz de Galicia* sobre el fallecimiento de una *persona sin techo* cuando dormía en la Plaza del Berbés de Vigo. Según dichas informaciones, los colectivos de ayuda a las personas sin hogar indicaron que en lo que va de año fallecieron entre 12 y 14 *personas sin techo*, en la calle, hospitales y albergues; según la policía 5 de ellos murieron en la vía pública. Asimismo en la noticia se señala que *"la primera fase del nuevo albergue de emergencia social, conocido cómo "La gota de leche", ubicado en el antiguo Hogar San Pelayo, será entregado a finales de este mes en curso..."*. Realizamos una investigación sobre la situación de las *personas sin hogar* en Galicia, consecuencia de nuestra atención prioritaria a las situación de especial vulnerabilidad -la exclusión grave es una de estas situaciones. La Vicevaledora 2ª visitó el *dispositivo municipal de emergencia ante el frío*, situado en el barrio del Berbés, y constatamos que este recurso nocturno, con un índice de ocupación del 100%, no puede ser en modo alguno sustitutivo de un albergue de emergencia social, pues no fue creado para ello ni reúne las necesarias condiciones e infraestructuras. Constatamos la urgente necesidad de que se ponga en marcha un albergue de emergencia social ante la inexistencia de alojamientos de emergencia y servicios para atender las necesidades de las *personas sin techo* en Vigo. Por ello, solicitamos de la Delegación Territorial en Vigo y después de la *Consellería de Traballo e Benestar* que nos facilitara información sobre la situación del albergue de emergencia social *La Gota de Leche*, y sobre sus prestaciones, servicios e instalaciones. Un amplio comentario sobre las conclusiones lo realizamos en el área de Servicios Sociales, al tratar la queja

Q/2492/08. Con un objeto relacionado (servicio a los *sin techo* en las ciudades) permanece en curso la queja de oficio Q/2401/08.

La Q/822/09 se inició por una noticia de *La Voz de Galicia* del día 11 de mayo en la que se informa de una demora de 20 meses en la tramitación de las ayudas de la dependencia a una mujer de 97 años. En la noticia se indica que la administración demora 20 meses las ayudas a Dª x, encamada desde hace 3 años y que espera un Plan Individual de Atención. Se señala que el caso es uno más de una lista interminable de situaciones semejantes: grandes dependientes cuidados por los familiares, que renuncian a sus propias vidas y que se desesperan por la burocracia. El 11 de julio del 2007 presentó la correspondiente solicitud de dependencia, al amparo de la Ley 39/2006, de dependencia. El 9 de septiembre del 2008, un año y dos meses después, la *Delegación Provincial de Igualdade e do Benestar* de A Coruña dictó una resolución en la que se resolvía "reconocer que doña x se encuentra en situación de dependencia en grado III y nivel II, con carácter permanente". Se añade que la nieta de la dependiente se cansó de esperar porque las tan anunciadas ayudas de la Ley de Dependencia no llegan, y Dª X, que está a punto de cumplir un siglo, juega con el tiempo en contra. Por eso denunció el asunto ante lo juzgado de guardia. La Delegación no aprobó el PIA y "no hay siquiera una pista sobre en qué momento lo hará". Se produjo un retraso totalmente injustificado, tanto en el reconocimiento de la situación de dependencia (catorce meses, cuando se fija un máximo de seis), como en la aprobación del PIA; este plan tendría que haber sido aprobado en otros seis meses como máximo, pero tampoco fue así. El resultado son veinte meses esperando a que se haga efectivo su derecho de asistencia. La situación se agrava porque Dª X tiene 97 años y está encamada desde hace tres, y necesita atención continuada, permanente y total de una persona para todo. La familia de la afectada no puede entender cómo funciona un sistema que no tiene en cuenta los factores señalados, absolutamente determinantes. La *Consellería de Traballo e Benestar* finalmente aclaró que la dependiente había fallecido casi 2 anos después de la solicitud sin que en ese momento se hubiera resuelto el PIA. También remitió el borrador de Decreto que comentamos anteriormente, que acepta parcialmente el criterio expresado por nuestra parte.

La Q/959/09 se inició como consecuencia de la noticia aparecida en *El Correo Gallego* del 27 de mayo, en la que se informa que D. X y su mujer solicitaron en octubre de 2007 la ayuda de dependencia para la madre de ésta y falleció en marzo sin haber recibido nada. Se señala que *"me dijeron que no podía reclamar porque mi suegra ya había fallecido"*. Desde octubre de 2007 el tiempo pasó y la resolución llegó el 18 de diciembre de 2008, reconociendo una dependencia de grado III y nivel II. D. X se dirigió a la Xunta y le dijeron que debía entregar una certificación bancaria para esperar el ingreso de la cantidad que serviría para contratar a alguien y permitirles a ellos tener algo de tiempo libre. Pero no llegó ninguna cantidad y en marzo ella falleció. *"Me dijeron que no podía reclamar porque ya había muerto"*. Durante los últimos siete años habían estado pendientes de ella las 24 horas porque *"estaba incapacitada de todo, teníamos que moverla en silla de ruedas y no conocía a su hija ni tampoco a mí"*. Las apelaciones en los medios generaron una expectativa que la administración no pudo cumplir. *"Sin tanta publicidad no me haría tantas ilusiones"*, confiesa. *"A nosotros nos permitiría salir y ver más a los amigos"*, comenta sobre las ventajas de haber recibido la ayuda a que tienen derecho legalmente. El Sr. X se muestra resignado ante la lentitud de la administración, pero carga contra el trato recibido en la Xunta. *"A los pocos días de morir tu familiar te recibe una señora que habla con otra, te deja con la palabra en la boca ... Es totalmente denigrante, parece que tratan con animales"*, se queja. El papeleo tampoco ayuda a agilizar los trámites a personas que están constantemente pendientes de sus familias. *"Esto tiene muchísima burocracia"*. Para conocer los detalles del caso requerimos informe; además de este informe respeto del caso individual de la queja de oficio, la *Consellería de Traballo e Benestar* informó del citado Decreto, que, como subrayamos, acepta parcialmente el criterio expresado por nuestra parte.

La queja de oficio Q/2139/09 se inició debido la noticia aparecida el 20 de octubre en el diario *La Voz de Galicia* sobre la aplicación de la ley de dependencia a un tetrapléjico con síndrome de Down. Esta persona, de 40 años, reside en Bergondo con sus padres, de 81 y 77 años, que no recuerdan dormir más de cuatro horas sucesivas. Nació con síndrome de Down y hace cuatro años sufrió una tetraplejia que truncó su gran afición por el deporte. Lleva

marcapasos diafragmático y necesita respiración artificial, para lo cual se le practicó una traqueotomía. En el centro de tetrapléjicos estuvo quince meses en 2005 para ser sometido a una operación, pero *en la recuperación hubo un grave descuido que lo dejó así*. Desde entonces los padres viven pegados 24 horas a él, con pequeñas válvulas de escape como la visita de un trabajador de *Aspronaga, que viene todos los días por la tarde para levantarlo y darle un paseo*. Hace cuatro años la familia tuvo que abandonar un céntrico piso coruñés para desplazarse a Bergondo. *Hicimos obras en la casa para poder mover la silla de ruedas y compramos una grúa, pero no me puedo manejar sólo con ella*, señala el padre. La madre ilustra con un episodio reciente el sin vivir junto a su hijo dependiente. *El otro día, mientras pelaba tomates, oí un ruido de la habitación. Al principio no hice caso, pero finalmente fui al punto; lo descubrí sin la goma del oxígeno porque se la había arrancado con unos espasmos. Si no llego a ir en ese momento...*. Pese a la intensa atención que requiere, la familia aún no ha recibido ayuda de ninguna administración. *Tenemos ochenta años y no aguantaremos mucho tiempo así, la falta de descanso nos está matando. Tenemos que financiarnos hasta las tráqueas, que no se suministran en farmacias y nos cuesta encontrarlas*. En la noticia se añade que la ley de dependencia sigue en pañales. *Dicen que el apoyo asistencial aún está por desarrollar y ahora solamente se otorga ayuda material, que también nos niegan,* se señala. Por esa información requerimos aclaración a la *Consellería de Traballo e Benestar*, que nos indicó que lo previsto en la propuesta original de PIA tuvo efectividad por primera vez en forma de ayuda en el hogar de 90 horas al mes, pero tal servicio fue rechazado por la familia debido a su alto coste. No obstante, no se especificaba tal coste, ni si la familia en ese momento valoró que parte del mismo se abonaría mediante la libranza pendiente, puesto que al parecer aún no se había aprobado el PIA y por lo tanto no se estaba pagando. A la vista de lo anterior la familia solicita una libranza para cuidados en el entorno familiar con 30 horas de servicio de ayuda en el hogar, y propone como cuidador al padre. Esto se rechaza en la nueva propuesta, que reitera la conveniencia de 90 horas de ayuda a domicilio en el hogar a través del ayuntamiento de Bergondo. Se señala al respecto que es lo más adecuado atendiendo a las necesidades del dependiente, la edad de los cuidadores principales, las condiciones adecuadas de la vivienda, la disponibilidad de recurso público y la nueva ordenanza municipal que

regula el coste del servicio de ayuda en el hogar para las personas en situación de dependencia. No obstante, no se especificaba en que consisten las condiciones económicas de la ordenanza o el coste del servicio para la familia del dependiente, que al parecer era el principal motivo de rechazo. Por ello de nuevo nos dirigimos a la *Consellería* con el fin de que nos aclarase el coste anterior que llevó al rechazo, el coste a asumir por la familia en la actualidad, y la aprobación y efectividad definitiva del PIA. Al cierre del Informe no tenemos esa aclaración.

Área de sanidad

La única queja de oficio abierta en esta área de Sanidad, la número 2434/09, lo fue por un problema planteado por el servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Ourense. En las noticias de prensa aparecidas el día 9 de diciembre de 2009 en distintos medios La Región y el País, entre otros, sin perjuicio de las noticias aparecidas en las radios, se ponía de relieve la problemática planteada en dicho servicios por la falta de pediatras a partir del día 7 de diciembre. Los retrasos en la atención llegaron a unas seis horas.

Con fecha 10 de diciembre se incoó la queja de oficio, solicitando el correspondiente informe a dicho complejo hospitalario. A principios de enero del año en curso se recibió el mismo, en el que se manifiesta que en el Servicio de Urgencias Pediátricas del CHOU los días 7 y 8 de diciembre de 2009 surgió una presión asistencial no previsible, si se toman como referencia las cifras de demanda asistencial de los años anteriores, datos que no hacían prever una mayor afluencia de pacientes en esas mismas fechas.

En esos días hubo una demanda asistencial por encima de la media en toda la provincia de Ourense, tanto en los PACS como en el Centro Hospitalario.

La actividad urgente se prevé en base a los datos estadísticos de picos de demanda relacionado con el día de la semana y época del año. El promedio de asistencia durante los sábados y domingos del año 2009 fue de 70-80 pacientes/día y que incluso los datos asistenciales de años anteriores en las mismas fechas no hacían prever una mayor presión asistencial.

La afluencia a todos los Servicios de Urgencia fue mayor, se prestó asistencia a 130 pacientes el día 7 de diciembre de 2009 y a 128 el día 8 de diciembre de 2009, cifras que no se corresponden con la demanda en esas mismas fechas en años anteriores.

Todos los días del año, desde abril de 2006, las guardias de pediatría del CHOU están cubiertas por dos pediatras y un médico residente, situación que se mantiene durante los días 5 a 8 de diciembre de 2009.

A la vista de la presión asistencial existente en la mañana del día 7 de diciembre de 2009, el pediatra de guardia comunica la citación al Directivo de Guardia, quien alertado por las necesidades existentes en le Servicio de Urgencias de Pediatría, inicia de manera inmediata las gestiones para conseguir refuerzos para este servicio, reforzándose a la mayor brevedad posible con una enfermera y un FEA, refuerzo que se mantuvo el día 8 de diciembre de 2009 y aún se mantiene en estas fechas (30 de diciembre) el refuerzo de un tercer facultativo, a pesar de que la actividad urgente en el Servicio de Urgencias de Pediatría de este Centro se mantiene dentro de los parámetros normales.

A la vista de lo informado, se acordó el archivo de la queja iniciada de oficio.

CAPÍTULO 2
ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

2.1 EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

A) Los casos más graves de falta de colaboración.

En algunos casos la resistencia a colaborar de forma adecuada en las investigaciones resultó evidente, destacando los casos de los ayuntamientos de Boiro, Tui y Oroso, todos ellos por requerimientos de aclaración de sus actuaciones para corregir situaciones ilegales relacionadas con considerables y frecuentes ruidos ocasionados por botellones, consumo fuera de los locales, locales sin licencia, locales que funcionaban sin respetar su licencia o gran saturación de establecimientos.

En el caso de Boiro, este año, como los anteriores, la actitud del ayuntamiento no fue adecuada. Después de mucho tiempo sigue sin aclarar algunas circunstancias fundamentales. Fue preciso formular varias advertencias de declaración de hostilidad y entorpecimiento, personarnos en el ayuntamiento para intentar finalizar la fase informativa sin más demoras (llevábamos con ella varios años), y hasta advertir de que se estudiaría el envío del expediente al Ministerio Fiscal. Ante eso el ente local siguió sin responder lo que le pedíamos, resultando claro que tenía la intención desde hace tiempo de no aclarar determinados aspectos fundamentales para tratar la quejas avalada por cientos de ciudadanos afectados. En vez de responder al fondo del asunto para aclarar que cumplía con todas sus funciones en defensa de los derechos fundamentales conculcados llegó a decir que “si el Valedor no sabe leer, que vaya al colegio”, en una inaudita falta de respeto institucional que además fue confirmada por el propio alcalde en la entrevista personal con él y con su equipo. Finalmente formulamos 4 recordatorios de deberes legales sobre el fondo del asunto bajo la premisa de que el ayuntamiento se encontraba en situación irregular respecto de lo que no se respondía desde 2006. Los recordatorios de deberes legales tampoco fueron respondidas en plazo por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Oroso tampoco respondía adecuadamente a las muchas quejas por ruidos que conocíamos desde 2003 y que habían dado lugar a recomendaciones que no fueron atendidas. Nos vimos obligados a advertir de la posible declaración de

hostilidad y entorpecimiento y a acudir personalmente a recabar una aclaración. Tal fue el grado de incumplimiento de sus deberes legales respecto a esta institución que el Alcalde llegó a manifestar en la prensa que el Valedor era "un órgano prescindible que lo único que hace es contradecir las leyes", otra falta de respecto institucional con el único precedente comentado en el caso de Boiro. Solicitamos oralmente aclaración o rectificación, cosa que no se dio en ningún momento. Cuando ya preparábamos la declaración de hostilidad finalmente llegó la respuesta municipal.

Por su parte, en Tui nos veíamos obligados a mantener abierta una queja de 2001 por la falta de colaboración del ayuntamiento. Los anteriores titulares de la institución declararon "hostil y entorpecedor" al alcalde y formularon varias recomendaciones al constatar ciertas ilegalidades en materia de ruidos. El ayuntamiento las aceptó, pero no aclaraba la situación de 3 establecimientos. Hacía tiempo que requeríamos esa aclaración, por lo que advertimos de la posibilidad de enviar el asunto al Ministerio Fiscal y convocamos al alcalde y a los funcionarios responsables a una comparecencia. A la vista de esta advertencia finalmente se realizaron las comprobaciones reiteradamente requeridas respecto de los locales que funcionaban sin ajustarse a lo previsto en su licencia (tienen licencia de café-bar y ejercen de pub), y finalmente se requirió a los responsables de los establecimientos para que regularicen su situación.

La contumaz actitud de los ayuntamientos de Boiro, Oroso y Tui respecto de las quejas sólo puede entenderse como un manifiesto desprecio, no sólo a la institución parlamentaria que las conoce, sino sobre todo a los ciudadanos que legítimamente las plantean como medio para que las administraciones actúen de acuerdo a lo legalmente previsto.

También destacan los frecuentes retrasos en el envío de información por parte de los Ayuntamientos de Vigo, Ribeira, Xinzo de Limia y Ponteareas, a los que fue preciso advertir de declaración de hostilidad y entorpecimiento a la labor de la institución en 3 o más ocasiones.

B) 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 2009. 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 una de esas Administraciones u órganos.

2.1.1 LAS ADVERTENCIAS APREMIANTES

Como ya tuvimos ocasión de señalar, 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 el siguiente:

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:

El artículo 22.1 de la Ley del *Valedor do Pobo* les 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 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 le deba dirigir la siguiente **ADVERTENCIA**:

Que si en el plazo máximo de 15 días a contar de la fecha de este escrito no se recibe en esta institución el informe, que una vez más le requerimos, según lo prescrito en el artículo 22.2, el *Valedor do Pobo* procederá a hacerle la declaración de *"hostil y entorpecedor de sus funciones"* en cuanto se refiere a la tramitación de esta queja.

Enumeramos aquí las Administraciones y órganos a los que nos vimos obligados a hacer este tipo de advertencia. Como se puede comprobar, se trata solo de ayuntamientos, puesto que en ningún caso fue preciso advertir a ningún órgano de la Xunta de Galicia o de las Diputaciones.

Administración Local:

Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Boiro: 2 veces (C.6.Q/955/06 y C.6.Q/1171/08)

Ayuntamiento de Carballo: 1 vez (C.6.Q/175/09).

Ayuntamiento de Oroso: 5 veces (N.7.Q/89/08, C.6.Q/289/09, C.6.Q/311/09, C.6.Q/636/09 y C.6.Q/2024/08).

Ayuntamiento de Ortigueira: 1 vez (C.6.Q/1999/08).

Ayuntamiento de Ribeira: 8 veces (C.6.Q/1472/08, C.6.Q/1734/08, C.6.Q/2058/08, C.6.Q/2071/08, C.6.Q/31/08, C.6.Q/2059/08, C.6.Q/1740/08 y C.6.Q/273/09,

Ayuntamiento de Malpica: 1 vez (C.6.Q/1897/08).

Ayuntamiento de Rois: 1 vez (M.6.Q/419/09).

Ayuntamiento de Laracha: 1 vez (C.6.Q/1707/08).

Ayuntamiento de Noia: 2 veces (C.6.Q/885/08 y C.6.Q/831/09).

Ayuntamiento de Culleredo: 1 vez (C.6.Q/2263/08).

Ayuntamiento de Melide: 2 veces (C.6.Q/1289/08 y L.2.Q/1903/08).

Ayuntamiento de Abegondo: 1 vez (C.6.Q/2043/08).

Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Samos: 1 vez (C.6.Q/1070/08).

Ayuntamiento de As Nogais: 1 vez (C.6.Q/826/08).

Ayuntamiento de Lugo: 2 veces (C.6.Q/764/08 e C.6.Q/1367/08).

Ayuntamiento de Palas de Reis: 1 vez (L.2.Q/2556/08).

Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Petín: 1 vez (B.2.Q/1610/08).

Ayuntamiento de Xinzo de Limia: 4 veces (C.6.Q/1391/08, C.6.Q/1830/07, C.6.Q/1830/07 -segunda vez-, y C.6.Q/1830/07 -tercera vez-).

Ayuntamiento de O Carballiño: 1 vez (C.6.Q/1500/08).

Ayuntamiento de Coles: 1 vez (G.6.Q/2318/08).

Ayuntamiento de Ribadavia: 1 vez (M.6.Q/1493/08).

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Vigo: 4 veces (C.6.Q/1134/08, C.6.Q/2488/08, C.6.Q/2431/08 y G.6.Q/2492/08).

Ayuntamiento de O Grove: 2 veces (C.6.Q/1858/07 dos veces).

Ayuntamiento de O Porriño: 2 veces (C.6.Q/1666/08 y C.6.Q/2375/08).

Ayuntamiento de A Estrada: 2 veces (C.6.Q/1585/08 y C.6.Q/434/09).

Ayuntamiento de Ponteareas: 3 veces (C.6.Q/766/07, C.6.Q/2209/07 y C.6.Q/16/09).

Ayuntamiento de Baiona: 2 veces (C.6.Q/1030/07 y D.3.Q/1815/08).

Ayuntamiento de Gondomar: 2 veces (N.7.Q/820/08 y C.6.Q/13/09).

Ayuntamiento de Tui: 1 vez (C.6.Q/191/09).

Ayuntamiento de O Grove: 1 vez (C.6.Q/1858/07).

2.1.2 LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE REITERÓ LA PETICIÓN DE INFORME HASTA EN DOS OCASIONES, Y NÚMERO DE VECES EN QUE TAL CIRCUNSTANCIA SE DIO.

A) XUNTA DE GALICIA.

ADMINISTRACIÓN	Nº Quejas
Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	4
Consellería de Economía e Industria (1)	11
Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	10
Consellería de Facenda	2
Consellería do Medio Rural	6
Consellería de Cultura e Turismo (2)	2
Consellería de Sanidade	11
Consellería do Mar (3)	1
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas (4)	41
Consellería de Traballo e Benestar (5)	65

(1) incluye la anterior Consellería de Economía e Facenda y Consellería de Innovación e Industria.

(2) incluye la anterior Consellería de Cultura e Deporte.

(3) incluye la anterior Consellería de Pesca e Asuntos Marítimos.

(4) incluye las anteriores Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Transportes, Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible, y Consellería de Vivienda e Solo.

(5) incluye la anterior Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar y la Consellería de Traballo.

DIPUTACIONES PROVINCIALES

Diputación Provincial	Nº Quejas
A Coruña	1

AYUNTAMIENTOS

A CORUÑA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Abegondo	1
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	1
Cabana de Bergantiños	1
Cabanas	1
Carballo	1
Carral	1
Cambre	1
Cedeira	1
Coristanco	2
Coruña, A	2
Culleredo	1
Ferrol	3
Fisterra	2
Irixoa	1
Laracha	1
Malpica	3
Melide	1
Muros	1
Muxía	2
Narón	2
Noia	2
Oroso	5
Padrón	2
Pontedeume	3
Rianxo	2
Ribeira	7

Ayuntamiento	Nº Quejas
Rois	3
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	7
Zas	1

LUGO

Ayuntamiento	Nº Quejas
Barreiros	2
Castro de Rei	1
Chantada	1
Lugo	1
Meira	1
Sarria	1

OURENSE

Ayuntamiento	Nº Quejas
Carballiño	1
Celanova	1
Coles	1
Ribadavia	1
San Cristovo de Cea	1
Vilar de Barrio	1

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Baiona	2
Barro	1
Bueu	1
Caldas de Reis	1
Cangas	3
Estrada. A	4
Gondomar	3
Grove, O	2
Lama, A	1
Marín	1

Ayuntamiento	Nº Quejas
Moaña	5
Mondariz	1
Pazos de Borbén	2
Ponteareas	2
Pontecesures	1
Pontevedra	3
Porriño, O	5
Redondela	3
Salceda de Caselas	2
Silleda	1
Tui	1
Valga	1
Vigo	12
Vila de Cruces	2
Vilanova de Arousa	1

CAPÍTULO 3
LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO

3.1 LAS RESPUESTAS DE LAS ADMINISTRACIONES U ÓRGANOS A LOS QUE SE DIRIGIÓ ALGUNA RESOLUCIÓN

3.1.1 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 de respuesta (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 efectividade”, 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.

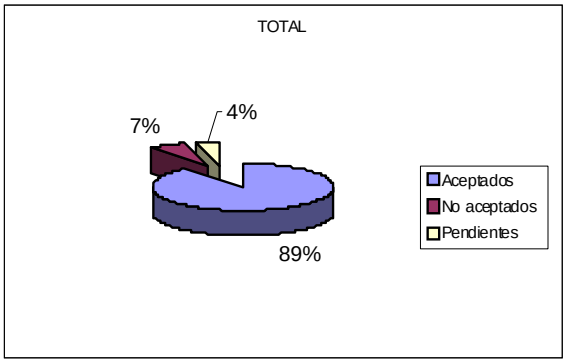
3.1.2 RESPUESTAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ÓRGANOS A LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

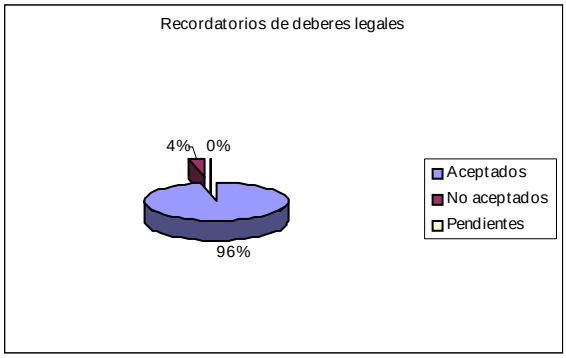
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Consellería de Facenda	1	0	1	0
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	2	1	0	1
Consellería de Economía e Industria	2	2	0	0
Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	10	7	3	0
Consellería de Traballo e Benestar	47	44	0	3
Consellería de Sanidade	4	4	0	0
Ayuntamiento de Ares	1	1	0	0
Ayuntamiento de Boiro	3	3	0	0
Ayuntamiento de Fisterra	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cabanas	1	1	0	0
Ayuntamiento de A Coruña	1	0	1	0

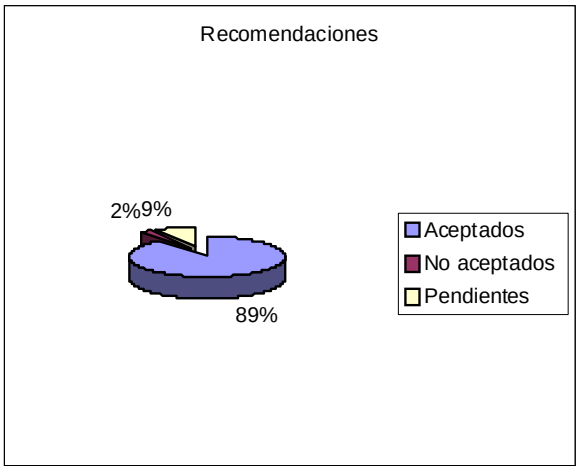
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Ayuntamiento de Muros	1	1	0	0
Ayuntamiento de Neda	1	1	0	0
Ayuntamiento de Oroso	2	2	0	0
Ayuntamiento de Padrón	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ribeira	1	1	0	0
Ayuntamiento de Barreiros	1	1	0	0
Ayuntamiento de Lugo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Sarria	1	1	0	0
Ayuntamiento de Boborás	1	1	0	0
Ayuntamiento de Baiona	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cangas	1	1	0	0
Ayuntamiento de O Grove	1	1	0	0
Ayuntamiento de Marín	1	0	1	0
Ayuntamiento de Sanxenxo	1	1	0	0
Compañía Radio Televisión de Galicia	1	1	0	0

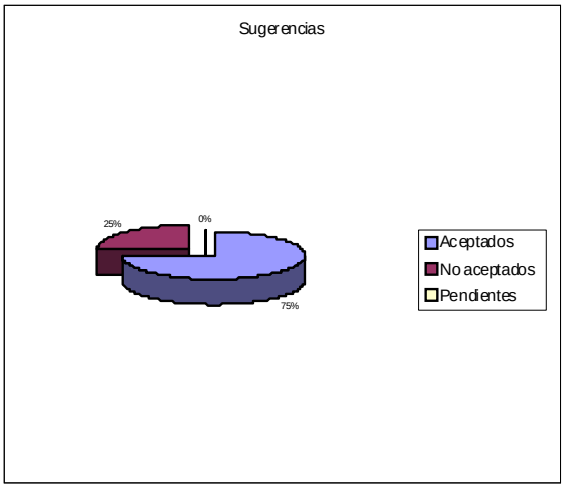
3.1.3 RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL *VALEDOR DO POBO* Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES.

RESOLUCIONES FORMULADAS	*TOTAL*	*ACEPTADAS*		*NO ACEPTADAS*		*PENDIENTES*	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Recordatorios deberes legales	**27**	26	96	1	4	0	0
Recomendaciones	**47**	42	89	1	2	4	9
Sugerencias	**16**	12	75	4	25	0	0
Total resoluciones	**90**	80	89	6	7	4	4









3.1.4 LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES.

A) RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

Área de empleo público e interior.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/129/08	Ayuntamiento de O Grove	Aceptado

Área de Urbanismo y Vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1187/08	Ayuntamiento de Cabana de Bergantiños	Pendiente de efectividad
Q/517/09	Ayuntamiento de Sarria	Aceptado

Área de medio ambiente

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08	Ayuntamiento de Boiro	Pendiente de efectividad

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/306/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/2464/08	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2465/08	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/2456/08	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/359/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/213/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Rechazado por la Vicepresidencia Aceptado por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/355/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/516/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/523/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/519/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/508/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada

Área de Sanidad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/664/08	Consellería de Sanidade	Aceptado
Q/2367/08	Consellería de Sanidade	Aceptado

Área de Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/206/08	Ayuntamiento de Boiro	Aceptado
Q/371/08	Ayuntamiento de Boiro	Aceptado
Q/2369/08	Ayuntamiento de Cangas	Aceptado
Q/56/09	Ayuntamiento de Cabanas	Aceptado
Q/492/09	Ayuntamiento de Neda	Aceptado
Q/447/09	Ayuntamiento de Padrón	Aceptado
Q/1339/09	Ayuntamiento de Lugo	Pendiente de efectividad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1020/09	Ayuntamiento de Marín	No Aceptado
Q/89/08	Ayuntamiento de Oroso	Aceptado

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1548/09	Ayuntamiento de Ribeira	Pendiente de efectividad

B) RECOMENDACIONES.

Área de empleo público e interior.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/663/08	Ayuntamiento de Sanxenxo	Aceptada
Q/692/08	Consellería de Facenda	No aceptada
Q/1220/08	Consellería de Economía e Industria	Aceptada

Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1608/08	Ayuntamiento de Barreiros	Aceptada
Q/589/09	Ayuntamiento de Boborás	Pendiente de efectividad
Q/1328/09	Ayuntamiento de Ares	Aceptada

Área de trabajo y emigración.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/642/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada

Área de medio ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1213/08 y 1214/08	Ayuntamiento de Fisterra	Aceptada
Q/1147/09	Ayuntamiento de Muros	Pendiente de efectividad
Q/1604/07	Ayuntamiento de Oroso	Pendiente de efectividad

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/242/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Aceptada por la Consellería de Traballo e Benestar

Q/321/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Aceptada por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/241/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Aceptada por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/1998/08 y Q/69/09	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Aceptada por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/2440/08	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/528/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/500/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/575/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/725/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiene de efectividad
Q/801/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/2444/08	Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar	Aceptada por la Consellería de Traballo e Benestar
Q/1629/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1635/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1570/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1246/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/935/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1301/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/518/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/51/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1374/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1306/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente de efectividad
Q/1749/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1889/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/912/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente de efectividad
Q/920/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente de efectividad
Q/921/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente de efectividad
Q/1040/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1730/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1609/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1025/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/960/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1171/09	Consellería de Traballo e Benestar	Aceptada
Q/1581/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente
Q/2041/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente
Q/1280/09	Consellería de Traballo e Benestar	Pendiente

Área de Obras públicas y expropiación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/853/09	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Aceptada parcialmente
Q/1581/08	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas	Pendiente

C) SUGERENCIAS.

Área de Educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/161/08	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/2341/08	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/1921/08	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente de efectividad
Q/121/09	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/218/09	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/192/09	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	No Aceptada
Q/116/09	Ayuntamiento de Baiona	Aceptada

Área de Cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2537/08	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Pendiente de efectividad
Q/2349/08	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/2468/08	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/111/09	Consellería de Sanidade	Aceptada
Q/2257/08	Consellería de Economía e Industria	Aceptada
Q/2257/08	Ayuntamiento de A Coruña	No Aceptada
Q/975/09	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1234/09	Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/201/09	Director Compañía Radiotelevisión de Galicia	Aceptada

CAPÍTULO 4
RELACIONES INSTITUCIONALES

El presente capítulo recoge, de manera concisa, la actividad más destacada desplegada por el Valedor do Pobo en el ámbito de las instituciones durante el año 2009; y presta especial incidencia y atención a las relaciones mantenidas con el Parlamento de Galicia, del que esta oficina es Alto Comisionado y al que se dirige para dar cuenta de sus informes ordinarios y extraordinarios; así como a las actividades de relevancia que se desarrollan en el seno del organismo y a sus relaciones con el resto de las administraciones y/o comisionados. En este sentido, la anualidad ha estado marcada por el estreno de la VIII Legislatura y el trabajo desarrollado durante los primeros meses, en los que se ha afianzado el clima de cordialidad ya existente entre la Cámara gallega y el Valedor do Pobo, entidades siempre abiertas al diálogo y la colaboración.

Precisamente esa amistad imperante entre ambas instituciones permitió que durante el mes de junio se celebrase en el Pazo do Hórreo, sede del Parlamento de Galicia, uno de los actos institucionales más emotivos del ejercicio y de las últimas anualidades: la conmemoración del 25º Aniversario de la proclamación de la Ley 6/1984, de 5 de junio del Valedor do Pobo. En una misma sede democrática, y llamados a tomar parte en las jornadas convocadas *ad hoc* bajo el lema *Creando un espacio para la defensa de los derechos* , se consiguió reunir al Defensor del Pueblo, al ex Valedor do Pobo José Ramón Vázquez Sandes, y a todos los altos comisionados autonómicos españoles y miembros de sus gabinetes.

La actividad de esta defensoría durante el ejercicio 2009 también ha estado regida por la importante actividad institucional desplegada al amparo de los importantes cambios realizados en el marco estructural y de altos cargos de la administración autonómica. Lejos de suponer atrancos en el desarrollo del intenso trabajo comunicativo promovido desde el Valedor do Pobo, se ha conseguido mantener la fluidez en las relaciones conquistada en los últimos años por Benigno López González como titular de la institución desde el 2007; y siempre en beneficio de los ciudadanos que a él se han dirigido necesitados de desahogo y respuestas a los problemas surgidos en sus acciones como administrados.

La presencia y representación del Valedor do Pobo en encuentros nacionales e internacionales y su permanente contacto con altos comisionados y/o defensores de otras

comunidades, así como representantes de los poderes públicos y colectivos ciudadanos, mantiene su intensidad, ya asentada como vía óptima para compartir experiencias sobre problemáticas comunes que afectan a cada uno de los sectores sociales que reclaman actuaciones. En los encuentros mantenidos con todos ellos este año se ha tratado, con especial dedicación, el importante reto que supone implantar la esperada administración electrónica en los comisionados y en las relaciones de los mismos con los poderes públicos, compromiso que el Valedor do Pobo ya materializaba en su Plan Estratégico de Actuación 2008-2012, que se mentaba en estas mismas líneas hace precisamente un año.

En un entorno más próximo, una vez más, la puesta en marcha de campañas divulgativas en diferentes formatos (*spots* televisivos, trípticos didácticos y publicaciones más extensas) dirigidas a los menores que viven en Galicia, cubren parte de ese permanente propósito que tiene el Valedor do Pobo de permanecer vigilante con este sector de población para intentar que mantenga sus derechos intactos. En el 2009 la institución ha centrado parte de sus acciones, utilizando la información como instrumento, en intentar liberar a los más pequeños de las nuevas amenazas a las que se enfrentan en su contacto con las nuevas tecnologías.

La institución ha asimilado en esta anualidad la participación como una de las directrices lógicas a la que debe encaminar su labor, y ha decidido abrir las puertas (aunque siempre está disponible para quienes lo deseen) a diferentes colectivos a los que ha convidado a participar en mesas de debate sobre asuntos de diferente naturaleza, y ha estado en contacto directo con la realidad de los más necesitados, más concretamente con las personas mayores.

Dado el carácter variopinto de la agenda institucional y de los contactos del Valedor con responsables públicos, políticos y de la sociedad civil; así como la propia dificultad que conlleva catalogarla de una manera coherente, la presente exposición pretende hacer una enumeración de la actividad más relevante llevada a cabo por el alto comisionado durante el ejercicio 2009, que es objeto de análisis en este informe, partiendo de las comparecencias parlamentarias, para continuar con los contactos institucionales

dentro y fuera de la sede, reuniones de trabajo, actos oficiales, viajes y comunicaciones emitidas en el período.

4.1 ACTIVIDADES PARLAMENTARIAS. INFORMES ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS

4.1.1 INFORME ORDINARIO

El informe ordinario anual correspondiente al año 2008 fue presentado a la presidenta del Parlamento Gallego, Pilar Rojo, el día 26 de mayo de 2009. La entrega oficial se realizó en un lápiz de memoria USB y, a continuación, se dio difusión pública al contenido del informe a través de los medios de comunicación, las páginas web del Valedor do Pobo y del Parlamento y otros cauces habituales.

El documento entregado daba cuenta del ejercicio del 2008, en el que se tramitaron un total de 2.558 quejas, trescientas más que en el ejercicio anterior, destacando entre otras, las referidas a la entonces recién estrenada Ley de Dependencia.

El resto de las comparecencias del Valedor do Pobo en el Parlamento gallego vinculadas al mentado Informe, se realizaron con arreglo a la siguiente cronología:

- Intervención del Valedor ante la Comisión de Peticiones del Parlamento para exponer con más detalle el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2008. Realizada el 3 de junio del 2009. D. Benigno López compareció ante los representantes de los tres grupos parlamentarios para mostrar de manera resumida los asuntos que habían preocupado a las personas que se dirigieron a él. En sus intervenciones se mostró convencido de que la coyuntura económica del momento acentuaría "la exclusión social y la vulnerabilidad socioeconómica de los ciudadanos", algo que según afirmó le hacía asumir un papel más activo en la lucha contra las injusticias y por la defensa de los derechos de las personas en la búsqueda de una más eficiente administración. En este sentido, en su presentación, animaba al reciente Ejecutivo gallego a realizar un especial ejercicio de responsabilidad ya que, como dijo, "aunque en el informe estemos hablando de situaciones denunciadas por

los ciudadanos en el 2008, durante la gestión de un anterior Gobierno, corresponde a la actual Administración atender estas situaciones, valorarlas y habilitar los mecanismos para que estos problemas no se repitan en la nueva etapa".

- El Valedor expuso el contenido del Informe Ordinario 2008 ante el pleno del Parlamento de Galicia el 8 de septiembre del 2009. Durante algo más de media hora, el Valedor do Pobo, Benigno López González, resumió sus actividades del año haciendo incidencia en los asuntos que llamaron su atención dentro de la misión fiscalizadora de la administración que tiene encomendada y a los que dedicó gran parte de su intervención. En su primera comparecencia en pleno, en el marco de la VIII Legislatura, ratificó ante la Cámara su oferta de "colaboración leal e institucional, pues a todos en los incumbe bogar en la misma dirección".

Al terminar, y siendo fiel a las normas reguladoras de las relaciones entre el Parlamento y el *Valedor do Pobo* (Boletín Oficial del Parlamento nº 151, 1 de junio de 1991) se desplazó a la sede de la institución, junto a su gabinete, para seguir el debate parlamentario y tomar apuntes de las sugerencias de los portavoces de los tres grupos.

4.2 ACTIVIDAD DESPLEGADA POR LA INSTITUCIÓN

4.2.1 25 ANIVERSARIO DE LA LEY DEL VALEDOR DO POBO

La posibilidad de creación y organización de una institución similar a la del Defensor del Pueblo en Galicia se recogía ya en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía, y se hizo efectiva por medio de la Ley 6/1984 del Valedor, que el pasado 5 de junio de 2009 cumplió veinticinco años. Para celebrar la efeméride, el Valedor do Pobo invitó a todos los defensores españoles a participar en las jornadas *Creando un espacio para la defensa de los derechos: 25 años de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo* que se celebraron en Santiago de Compostela los días 22 y 23 de junio de 2009. Con sede en el Parlamento de Galicia, las jornadas contaron con la participación del Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, todos los comisionados autonómicos de la materia, y el Defensor del Menor de Madrid. Como autoridades destacadas, la Presidenta del Parlamento de Galicia,

Pilar Rojo, fue la encargada de dirigir la sesión inaugural en la que instó a la Administración a atender sus recomendaciones e informes por su "obligación legal" y "responsabilidad moral". La clausura correspondió al Presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, quien, por su parte, se refirió en su intervención a la trayectoria de la defensoría como "uno de los mayores éxitos de la autonomía gallega" al considerar que el cuarto de siglo transcurrido desde la promulgación de la Ley reguladora de la institución había sido suficiente para comprobar la confianza que el pueblo brinda a esta figura.

Los actos arrancaron el 22 de junio de 2009 en el Parlamento de Galicia con la conferencia inaugural: *"Del Estado de Derecho al Estado de derechos: ordenamiento jurídico y cultura social de los derechos y libertades en España*", a cargo del catedrático de Derecho Constitucional de la Universidade de Santiago, Roberto Blanco Valdés. Durante dos jornadas de trabajo se celebraron sendas mesas redondas en las que tomaron parte los titulares de diferentes comisionados. Así, el Valedor programó una primera sesión dedicada a tratar *La función constitucional de defensa del pueblo veinticinco años después: de la emergencia a la consolidación*, en la que realizaron sus aportaciones el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica; el Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó; la Defensora de La Rioja, María Bueyo Díez; y el Defensor de Navarra, Francisco Javier Enériz. El Ararteko vasco, Íñigo Lamarca; el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo; la Procuradora General del Principado de Asturias, María Antonia Fernández; y el Justicia de Aragón, Fernando García Vicente; hicieron los propio en otra mesa convocada sobre el papel de sus oficinas con el título: *Los defensores del pueblo entre la política y el derecho: la respuesta a su actuación de ciudadanos, partidos e instituciones*.

Un poco de historia

La creación de la figura de un defensor gallego, que se denominaría Valedor do Pobo, ya aparecía recogida en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía, y se hizo efectiva por medio de la Ley 6/1984 del Valedor, en cuyo preámbulo se explicaba la idoneidad de consolidar un órgano de este tipo en los siguientes términos: "Resulta conveniente su creación y regulación para completar en materia tan relevante la institucionalización autonómica de Galicia y que abra nuevas vías que completen la garantía de los derechos

que consagra el título I de la Constitución en el funcionamiento transparente y eficaz de la Administración Pública de Galicia". El argumento continuaba destacando que la relación entre la Administración Autónoma y los ciudadanos, por su "especial inmediación", entraña el riesgo de que puedan originarse comportamientos impropios, alejados de la estricta e igual aplicación de las normas, el cual subrayaba aun más, según el texto, la importancia de la figura en la comunidad.

La ley 6/1984 reguló una institución que ejerce sus funciones como alto comisionado del Parlamento de Galicia, que supervisa de oficio o a instancia de parte (a través de una queja) la actividad de la Administración, cuyo titular resulta elegido por períodos de cinco años por el Parlamento de Galicia a través de mayoría calificada y que ejerce sus funciones con autonomía y según su criterio, sin encontrarse sujeto a mandato imperativo y sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Precisamente uno de los rasgos de su naturaleza tiene que ver con su independencia e imparcialidad, de ahí que ya en la primera norma se estableciera que sus funciones son incompatibles con todos los cargos políticos o mandatos representativos.

4.2.2 NUEVO GOBIERNO EN GALICIA

El Presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, recibió el 14 de mayo de 2009 en el Pazo de Raxoi a Benigno López González, con quien mantuvo una reunión cordial de más de una hora, en la que se trataron cuestiones de carácter general sobre los problemas económicos, sociales y políticos del momento. El encuentro se produjo dentro de los primeros treinta días desde que Alberto Núñez Feijóo tomara posesión. "Recibiendo al Valedor, recibo al representante del pueblo gallego, de todos los gallegos", quiso dejar claro el entonces reciente titular del Ejecutivo que se marcó como uno de sus objetivos de Gobierno garantizar el respeto para con la tarea del Valedor así como aceptar las quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos, y responder en tiempo y forma a las cuestiones que se planteen.

Días antes, concretamente el 29 de abril, el defensor gallego recibía “lealtad” y “colaboración” también de la nueva Presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo, en el transcurso de la primera entrevista que ambos mantuvieron en el Pazo do Hórreo, sede de aquélla institución. En la misma trataron, entre otros asuntos, la importante conmemoración del 25 aniversario de la Ley del Valedor e intentaron coordinar agendas para la presentación ante la Cámara del Informe Ordinario correspondiente al ejercicio del 2008, que quedaría entregado antes del verano.

4.2.3 NUEVOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El Valedor do Pobo decidió sustituir este año la edición del tradicional tomo con el contenido íntegro de sus informes ordinarios por una revista en la que se resumen las principales vías de actuación de la institución y que incluye en su contraportada un cedé con la copia de la memoria íntegra en gallego y castellano. La primera de estas publicaciones, de la que editó quinientos ejemplares y que recogía en contenido del informe correspondiente al año 2007, fue distribuida en la primera semana de marzo entre diferentes organismos de la comunidad y de fuera de ella, entre los que se incluyeron la Presidencia de la Xunta y sus Consellerías, así como la diferentes órganos de la administración militar, religiosa, sanitaria, política, social, medios de comunicación, Parlamento, Congreso y Senado y otras defensorías autonómicas y del extranjero.

La revista de carácter anual forma parte del proyecto de modernización y ahorro económico (y de papel) desarrollado en el seno de la institución desde la llegada a la misma del actual titular en julio del 2007; y nació con afán de convertirse "en un instrumento más para el cumplimiento de los objetivos de transparencia y de cercanía, ofreciendo una versión próxima y comprensible sobre el exhaustivo trabajo desempeñado", tal y como describía Benigno López González en la introducción a la misma.

La segunda edición de la publicación, cuyo contenido hace referencia al Informe Ordinario del 2008, el último entregado y defendido ante el pleno del Parlamento de Galicia, fue editada y distribuida durante la primera quincena de diciembre del 2009 con el

mismo formato y un total de 88 páginas. Ambas revistas estás a disposición de todos los interesados en la dirección web del Valedor do Pobo: http://www.valedordopobo.com.

4.2.4 UN VALEDOR, POR PRIMERA VEZ EN LA SEDE DE LA FUNDACIÓN GALICIA EUROPA EN BRUSELAS.

El Valedor do Pobo, Benigno López González, se trasladó en el mes de noviembre a Bruselas para mantener un encuentro de trabajo en la *Fundación Galicia Europa*, siendo ésta la primera vez en la que en la que un representante de este Alto Comisionado Parlamentario visita la institución en Bruselas. La ocasión permitió a ambas entidades habilitar mecanismos de coordinación e información sobre las diferentes campañas que desarrollan.

Tanto la Fundación como el Valedor do Pobo han vinculado respectivamente sus sitios web correspondientes con el objetivo de difundir, por una parte, la misión de la defensoría para la protección de los derechos humanos en toda Europa, y, por otra, dar a conocer en Galicia la misión que desde hace 20 años desempeña la Fundación en defensa de los intereses de la comunidad ante la Unión Europea.

4.2.5 CAMPAÑA POR UNA NAVEGACIÓN SEGURA.

En el mes de marzo se estrenó una campaña de concienciación para que los más pequeños evitasen correr riesgos en sus relaciones con Internet. De este modo, se distribuyó un tríptico con recomendaciones para navegar seguros en la red, que llegó a un total de 100.000 escolares. La guía, que se remitió a los centros educativos gallegos, incluía consejos para que los menores evitasen correr riesgos innecesarios y sobre los mecanismos para pedir asesoramiento en caso de registrar problemas en sus prácticas en línea.

"Internet es muy útil para aprender, informarse y jugar, pero también es peligroso porque contiene engaños y mentiras". Bajo esta premisa se elaboró el tríptico dirigido a

fomentar la utilización segura por parte de los menores de los nuevos medios que tienen a su disposición para comunicarse. Las precauciones apuntadas pueden aplicarse tanto en las páginas web como en chats, en el mail o en redes sociales ya que, en ocasiones, como apuntaba el manual, "hay personas que quieren saber de tu vida para aprovecharse y hacerte daño".

Con un lenguaje familiar y un diseño juvenil, la guía aspiraba a concienciar a los más pequeños de los riesgos que supone navegar sin contar con la supervisión familiar o de sus profesores, e incluso sobre el peligro de facilitar datos personales o de terceros por medio de la red. "No olvides que tú eres el único dueño de tus datos y que tienes derecho a controlar el uso que se haga de ellos", se puede leer en el documento en el que se indica que en el caso de los menores de catorce años son los padres los únicos que pueden autorizar el tratamiento de los mismos.

Huir del intercambio de información personal con extraños y preservar en secreto las claves y contraseñas de uso particular son dos de las buenas prácticas apuntadas por la guía en la que se recogen, a modo de decálogo, un buen puñado de sugerencias que recuerdan a este sector de la población, vulnerable por su propia naturaleza, que en Internet "no todo el mundo es quien dice ser", por lo que se deben extremar las precauciones.

Parte de las recomendaciones giraban en torno a quién puede tener contacto con los pequeños internautas, y en este sentido se pedía a los niños que sólo compartan información con amigos que conozcan de antes y que nunca inviten a extraños en redes sociales y chats.

Por medio de esta edición, también se pretendía hacer entender a los alumnos que la descarga de archivos o programas que no se conocen es también muy peligrosa, al existir aplicaciones espía que se instalan en los ordenadores "para robar lo que hay en ellos y cometer delitos". La publicación de fotos sin permiso de los retratados, o la apertura de páginas personales o bitácoras, sin hacer que lo conozcan los familiares o docentes, forman parte de las malas prácticas citadas.

La campaña del Valedor do Pobo forma parte de la serie de actuaciones que dirige a los menores, un colectivo vulnerable, con el que ha adquirido un compromiso de protección de sus derechos reflejado en la Lei 337/1997 Gallega de la Familia, de la Infancia y de la Adolescencia que regula la especialización de uno de sus Vicevaledores en cuestiones relacionadas con la infancia.

Con la edición del folleto, financiada con la colaboración de la Consellería de Presidencia, el Valedor aspira a acercarse aún más la este sector de la población y brindarle herramientas para mantener intactos sus derechos.

4.2.6 DÍA INTERNACIONAL DE LAS PERSONAS MAYORES

El Valedor do Pobo, Benigno López González, se desplazó el 2 de octubre, Día Internacional de las Personas Mayores, hasta la residencia *Geriatros Coruña*, ubicada en el municipio de Oleiros, para mantener una jornada de contacto con los residentes en el centro. En el transcurso de la misma, el alto comisionado parlamentario respondió durante cerca de una hora a decenas de preguntas que le plantearon las personas mayores.

La falta de plazas en las residencias, el cobro de las pensiones, la carrera profesional del Valedor y el desempeño de sus funciones, así como la Ley de la Dependencia, fueron los asuntos que suscitaron un mayor interés entre los asistentes. Sobre alguna de las cuestiones que plantearon los mayores, una de ellas relacionada con el transporte adaptado, el alto comisionado aseguró que "tomaría nota" para conocer su funcionamiento en Galicia.

Al término del encuentro organizado por *Geriatros*, y que fue plasmado de forma íntegra en la publicación bimensual que edita esta entidad, el Valedor do Pobo tuvo la oportunidad de recorrer parte de las instalaciones y la zona ajardinada del recinto acompañado por el director del mismo, Antonio Taboada.

4.2.7 CAMPAÑA: ANTES DE COLGAR TU IMAGEN EN LA WEB, PIÉNSALO

El Valedor y la CRTVG colaboraron en la difusión en Galicia de un "spot" para fomentar la responsabilidad de los menores al "colgar" fotos en Internet. El Valedor do Pobo, Benigno López González, y el Director General de la Compañía de Radio y Televisión de Galicia (CRTVG), Alfonso Sánchez Izquierdo, firmaron el 22 de julio un convenio de colaboración para difundir en Galicia un anuncio televisivo elaborado por el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, para sensibilizar a los adolescentes en la responsabilidad que supone "colgar" sus imágenes o grabaciones en la red. El spot se emitió de manera intensiva desde el 1 de agosto, y durante mes y medio, en horarios de máxima audiencia juvenil.

El anuncio es parte de la campaña *Antes de colgar tu imagen en la web, piénsalo*, desarrollada por el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid (en colaboración con la Obra Social de Caja Madrid y Telefónica). La entidad cedió al Valedor la posibilidad de difundir de manera gratuita el spot en Galicia. En virtud del acuerdo conseguido con la CRTVG se reservaron los espacios en la TVG, y la compañía televisiva se encargó de realizar el doblaje al gallego para su emisión.

El *spot* está inspirado en uno parecido difundido en los Estados Unidos, aunque como novedad incluye el uso de la telefonía móvil relacionada con Internet y las redes sociales, tan arraigada entre la juventud. Al mismo tiempo que se estrenó en televisión, el archivo de vídeo se puso a disposición de todos los interesados en la página web del Valedor: www.valedordopobo.com.

4.2.8 LA REEDICIÓN DE UNA INICIATIVA DE ÉXITO

El Valedor do Pobo decidió entregar en el 2009 otros 25.000 ejemplares de la publicación *Mi libro de los derechos* a las familias que acudieron a inscribir a sus nuevos hijos en el registro. Confirmado el éxito conseguido por la iniciativa, y por segundo año consecutivo, el alto comisionado parlamentario colaboró con Unicef en la distribución del

documento, que llegó en el mes de mayo a los más de 300 registros y juzgados de paz de la comunidad.

En esta ocasión se repartieron 4.000 libros más que el año anterior, con el objeto de satisfacer la demanda creciente existente en algunos puntos de Galicia, donde se incrementaron los nacimientos y el número de inscripciones.

Mi libro de los derechos es una pequeña guía que hace un repaso a los derechos de la infancia definidos en la Convención de Derechos del Niño y la Niña de Naciones Unidas, el tratado internacional más ratificado para la defensa de los intereses de este colectivo, y también uno de los que más se vulnera. La propia naturaleza divulgativa hace que parte de la publicación recuerde a los padres cuáles son las obligaciones que les corresponden para la completa salvaguarda de los derechos de los pequeños.

Igual que en la primera fase de la campaña, cada persona que acudió a inscribir a sus hijos en el registro civil o juzgado de paz correspondiente, recibió un ejemplar del libro, en el que se incluyen detalles de una docena de derechos básicos para la infancia como el de identidad, familia, salud, educación, juego, igualdad o protección entre otros. Uno de los atractivos de la guía tiene que ver con su carácter interactivo, ya que reserva espacios para que los padres incluyan fotografías familiares, guarden los primeros dibujos del menor, anoten las fechas importantes de su crecimiento, información sobre los primeros amigos, etc.

La Consellería de Presidencia colaboró una vez más con la iniciativa prestando financiación, mientras que el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia fue el responsable de comunicar las instrucciones sobre la campaña del Valedor a los 314 registros y juzgados de paz gallegos en los que cuelgan algunos carteles alusivos a la campaña.

Con la puesta en marcha de la segunda fase del proyecto, por una parte el Valedor quiere de nuevo llamar a la atención sobre la situación de la infancia en Galicia que según él es mejorable en la medida en que sigue habiendo niños cuyos derechos son vulnerados;

y por otra, ratificar el compromiso de colaboración con Unicef Galicia materializado en un convenio en pro de la infancia firmado entre las dos entidades en el 2008.

4.3 VISITAS Y ACTOS OFICIALES Y PROTOCOLARIOS

El Valedor do Pobo recibió la visita de personalidades del ámbito de la Administración, del mundo profesional y de la ciudadanía y asistió a innumerables actos oficiales y protocolarios durante la anualidad, algunos de los cuales se enumeran a continuación.

Visitas de colectivos y personalidades.

-Vecinos de la localidad vilagarciana de Rubiáns fueron recibidos por el Valedor do Pobo para tratar los problemas que les aquejaban derivados del proceso de urbanización de una plaza en el núcleo el 23 de enero.

-El Presidente de la Corporación La Voz de Galicia, Santiago Rey Fernández-Latorre, fue recibido por primera ocasión por el actual alto comisionado parlamentario, Benigno López, en la sede de la institución el 26 de enero.

-El entonces director de la Compañía Radio Televisión de Galicia (CRTVG), Benigno Sánchez, visitó la sede de la institución el 2 de febrero.

-Alumnos de ciclos formativos de Formación profesional del IES Armando Cotarelo de Vilagarcía se desplazaron el 3 de febrero a las dependencias de la institución. Sus compañeros del Instituto Pedro Floriani de Redondela conocieron las dependencias de la institución el día 19 del mismo mes.

-Un grupo de estudiantes de la Facultad de Derecho de Vigo pudieron conocer por medio de una visita guiada a la sede del alto comisionado parlamentario gallego la finalidad, el funcionamiento y los mecanismos de trabajo del Valedor el 27 de marzo.

-El Secretario Xeral de Sanidade, Roberto Pérez López, se entrevistó con el Valedor en su despacho el cinco de mayo.

-Alumnos de la Facultad de Ciencias Sociais de Vigo visitaron la institución el 7 de mayo.

-Visita del CPI Vires da Cela de Monfero a las dependencias del Valedor, el 11 de mayo.

-El Presidente del Colegio Profesional de Ingeniería Informática, Fernando Suárez, quiso plantear al Valedor alguno de los problemas a los que se enfrenta la profesión en una audiencia concertada el 27 de mayo.

-La visita a la institución del Director Xeral de Función Pública, José María Barreiro, se produjo el 28 de mayo.

-El 6 de junio, fue la Presidenta de Cruz Roja en Galicia, Carmen Colmeiro, quien se desplazó hasta Santiago para ser recibida por Benigno López González.

-El Presidente de la Cámara Mineira de Galicia, D. Francisco Arechaga, protagonizó una reunión de trabajo, también con el Valedor, el 10 de junio.

-El nuevo presidente de la Compañía Radio y Televisión de Galicia, Alfonso Sánchez Izquierdo, visitó la sede del Alto Comisionado Parlamentario por primera ocasión el 26 de junio.

-El Conselleiro de Economía e Industria, Javier Guerra, de desplazó el 29 de septiembre hasta las oficinas del Valedor do Pobo para mantener un encuentro cordial con el titular de la misma y brindar su colaboración.

-Un grupo de representantes del colectivo Colega de Lesbianas, Bisexuales, y Transexuales de Galicia pudo charlar animadamente con el Valedor do Pobo el 22 de

octubre sobre las presuntas vulneraciones de sus derechos con las que se encuentran a diario en Galicia.

-Los alumnos del Instituto de Educación Secundaria Armando Cotarelo de Vilagarcía se desplazaron a la sede del Valedor do Pobo el 26 de noviembre.

-El responsable de relaciones públicas del Opus Dei en Galicia, Jaime Cárdenas, mantuvo una entrevista con el Valedor, para exponerle las líneas de esta obra en la comunidad, el 27 de noviembre.

-Representantes de la Asociación de Vecinos del Ensanche de A Coruña y el Presidente de la Federación de Asociaciones de Vecinos Salvador de Madariaga visitaron al Valedor para exponerle alguna de sus denuncias vecinales el 30 de noviembre de 2009. Hicieron también lo propio representantes de la Asociación de Veciños Antiviolencia de Vilagarcía que se entrevistaron con el titular de la defensoría durante esa misma jornada.

-Nidia Arévalo, alcaldesa de Mos, se entrevistó con el Valedor do Pobo el 1 de diciembre para tratar el contenido de una queja ciudadana en trámite en la institución desde meses antes.

-Un grupo de alumnos del Instituto de Educación Secundaria Río Cabe de Monforte de Lemos se trasladó hasta la sede del Valedor do Pobo el 10 de diciembre.

-Una veintena de jóvenes del IES Auga de Laxe protagonizaron una visita a la sede del Valedor el 14 de diciembre.

Encuentros institucionales

-El defensor gallego se reunió con el entonces Conselleiro da Presidencia, José Luis Méndez Romeo. 29 de enero.

-El Valedor visitó al Comandante Militar de A Coruña, Coronel Timón, en el Cuartel de Atocha de la localidad herculina. 4 de febrero.

-Reunión del Valedor do Pobo, Benigno López González, con la entonces recién nombrada Presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo. 29 de abril.

-Encuentro del Valedor do Pobo con el Presidente de la Xunta, Alberto Núñez Feijóo, en el Pazo de Raxoi. 14 de mayo.

-Almuerzo del Valedor do Pobo con la Conselleira de Sanidade, Pilar Farjas, para tratar asuntos relacionadas con el área sanitaria de la comunidad. Santiago, 13 de julio.

-Almuerzo del Valedor do Pobo con el Conselleiro de Educación, Jesús Vázquez. Santiago de Compostela, 13 de octubre.

-*Xornadas de atención á diversidade* organizadas por la Consellería de Educación. El Valedor do Pobo tomó parte y fue responsable de introducir la ponencia ofrecida por D. Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo.

Otros actos protocolarios

-El Valedor asistió al acto académico central de conmemoración de la festividad de Santo Tomás de Aquino, en el Paraninfo de la Universidade de A Coruña. 28 de enero.

-El titular de la defensoría acudió al acto de presentación de la Feria Internacional de Pesca World Fishing Exhibition 2009 en Vigo. 11 de febrero.

-Benigno López se desplazó a Lugo para estar presente en la entrega del Premio Puro Cora de Periodismo que concede el Grupo El Progreso. 13 de febrero.

-El Valedor do Pobo asistió a la toma de posesión de Miguel Cadenas como nuevo Presidente del Tribunal Superior de Xustiza de Galicia (TSXG) que se celebró en el Palacio de Justicia de A Coruña. 19 de febrero.

-La apertura del curso académico en la Escola Galega de Administracións Públicas (EGAP) contó con el representante de la institución, Benigno López. 13 de marzo.

-El alto representante de la defensoría acudió a la Investidura como Doctor Honoris Causa, por parte de la Universidade de Santiago, de D. Cesare Segre. 27 de marzo.

-El Valedor do Pobo estuvo presente en el acto de toma de posesión de Alberto Núñez Feijóo como Presidente de la Xunta de Galicia, celebrado en la Plaza del Obradoiro. 18 de abril.

-La solemne sesión de apertura de la VIII Legislatura en el Parlamento de Galicia contó con la presencia de innumerables autoridades, entre ellas, la del Valedor do Pobo de la comunidad. 21 de abril.

-La institución estuvo presente en la entrega de Premios Especiales de Radio Coruña a diferentes personalidadades con motivo del 75º Aniversario de la emisora. 30 de abril.

-Entrega de la Medalla de Oro de la ciudad de A Coruña a la Real Academia de Medicina y Cirugía de Galicia. 8 de mayo.

-Toma de posesión de Antón Louro como Delegado del Gobierno en Galicia. 8 de mayo.

-Toma de posesión de Juan Carlos Trillo como Magistrado del Tribunal Supremo en Madrid. 13 de mayo.

-Celebración de las Letras Galegas en la Fundación Luis Seoane de A Coruña. 16 de mayo.

-Toma de posesión de D. Jesús Palmou como Conselleiro de Contas.

-Acto de entrega de las Medallas Castelao en el Monasterio de San Domingos de Bonaval. Santiago de Compostela, 28 de junio.

-Inauguración de la Escuela de Verano del Poder Judicial en el Pazo de Mariñán. 30 de junio.

-Recepción a autoridades gallegas por parte del Ayuntamiento de A Coruña con motivo de la declaración de la Torre de Hércules como Patrimonio de la Humanidad. Palacio Municipal de A Coruña. 4 de julio.

-Acto de clausura del programa de conmemoración del 25º Aniversario del Consello da Cultura Galega. Pazo de Raxoi de Santiago de Compostela, 9 de julio.

-Solemne acto de jura de bandera y entrega de despachos en la Escuela Naval de Marín. 16 de julio.

-Celebración de San Ivo, Patrón de los Procuradores a cargo del Colegio de Procuradores de A Coruña. 17 de julio.

-Acto de jura de jueces de la 59ª promoción de la carrera judicial. Palacio de Justicia de A Coruña. 17 de julio.

-Ofrenda Nacional al Apóstol Santiago del 25 de julio.

-Apertura del Curso Académico en las Universidades gallegas. Paraninfo de la Universidade de a Coruña, 11 de septiembre.

-Inauguración de un nuevo centro de coordinación de Cruz Roja en A Coruña. 15 de septiembre.

-Acto de apertura de la Exposición Internacional de Pesca *World Fishing Exhibition* en el Recinto Ferial de Vigo siendo el Valedor Miembro del Comité de Honor. 16 de septiembre.

-Entrega de premios de la Fundación de la Guardia Civil. Teatro Colón de A Coruña, 30 de septiembre.

-Actos institucionales con motivo del Día de la Policía. A Coruña, 2 de octubre.

-Inauguración del curso académico de la Universidade de Santiago de Compostela. Pazo de Fonseca de Santiago de Compostela, 2 de octubre.

-Actos conmemorativos del Día de la Guardia Civil, celebrados en A Coruña. 4 de octubre.

-Ceremonia de la Función del Voto de la Virgen del Rosario en A Coruña. 7 de octubre.

-Recepción institucional en el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia con motivo de la apertura del Año Judicial. 16 de octubre.

-Entrega de placas y medallas al mérito policial en la Academia de Seguridade de A Estrada. 18 de noviembre.

-Entrega del LI Premio Fernández Latorre a D. Francisco Vázquez Vázquez en las instalaciones de la Fundación homónima en La Voz de Galicia. Sabón, Arteixo, 19 de noviembre.

-Actos conmemorativos de la Virgen de Loreto en el Aeródromo Militar de Lavacolla. 10 de noviembre.

-Apertura del curso académico en la Escola de Práctica Xurídica de Santiago. 14 de diciembre.

-Entrega de la Medalla Mecenas de la USC a la Fundación Pedro Barrié de la Maza en el Colegio Fonseca. Santiago de Compostela, 16 de diciembre.

-Toma de posesión de D. Juan Enrique Aparicio Hernández-Lastras como Jefe de la Fuerza Logística Operativa. Palacio de Capitanía General en A Coruña. 17 de diciembre.

-Recepción de Fin de Año a las autoridades por parte del Concello de A Coruña. 21 de diciembre.

-Ofrenda Nacional al Apóstol Santiago en la Catedral presidida por el Presidente de la Xunta de Galicia como delegado regio. 30 de diciembre.

-Acto protocolario de apertura de la Puerta Santa con motivo de la celebración del Año Santo 2010. Praza da Quintana de Santiago, 31 de diciembre.

4.4 REUNIONES DE TRABAJO NACIONALES E INTERNACIONALES

- Encuentro de defensorías del pueblo en Guadalajara sobre la aplicación de los derechos de los menores.

Una representación del Valedor do Pobo se desplazó el 15 de marzo a Guadalajara para participar en el *III Encuentro de Defensorías del Pueblo* celebrado en las dependencias de la Cámara de Comercio de la localidad con el objetivo de analizar la aplicación de la Convención sobre los Derechos del niño en las diferentes zonas representadas. Las conclusiones extraídas de la jornada, convocada por la Plataforma de la Infancia en colaboración con el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, se incorporaron, a un informe complementario que elabora esta oenegé y que pretende hacer llegar a Naciones Unidas.

-Curso "Los retos del Diputado del Común ante el nuevo marco estatutario" en La Palma

El Valedor do Pobo, Benigno López González, asistió como ponente al curso convocado por el Diputado del Común de Canarias bajo el título *Los retos del Diputado de Común ante el nuevo marco estatutario* celebrado los días 19 y 20 de marzo en la isla de La Palma. El alto comisionado gallego tomó parte en una mesa redonda sobre *Reformas de las leyes reguladoras de las instituciones autonómicas de los Defensores del Pueblo.*

Nuevas perspectivas, como alto comisionado invitado. Con su ponencia, Benigno López González acercó a los presentes la experiencia gallega en la materia.

-Jornada sobre el *Derecho a la buena administración* organizada por el Síndic catalán

El Síndic de Greuges de Cataluña organizó el 27 de marzo en Barcelona en la *Jornada sobre el derecho a la buena administración*, en la que participó el Valedor do Pobo y que contó con la presencia de defensores de las diferentes autonomías. El encuentro permitió a los asistentes la puesta en común de teorías y experiencias prácticas sobre el cumplimiento, por parte de los poderes públicos, de ese derecho que tienen los ciudadanos a la buena administración.

El Valedor do Pobo se sentó en la mesa redonda que cerró la Jornada y en la que se trataban las diferentes experiencias por comunidades autónomas, y pudo compartir debate con los defensores de Navarra, Andalucía y Castilla-La Mancha. La sesión contó además con la presencia del Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, que explicó a los presentes la actividad desarrollada por los ombudsman en el marco europeo.

La jornada fue inaugurada por el presidente de la Generalitat de Cataluña, José Montilla y clausurada por Ernst Benach, presidente del Parlamento catalán.

-Grupo de trabajo sobre maltrato infantil

El 20 de abril una representación de la institución del valedor do Pobo, capitaneada por el Vicevaledor especializado en materia de menores, José Julio Fernández, mantuvo un encuentro de intercambio de experiencias con miembros de una red europea de trabajo integrada por técnicos especializados en maltrato infantil, integrada por representantes del Concello de Santiago y un grupo procedente de Italia.

-IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman.

Defensores de todo el mundo, entre ellos el Valedor do Pobo Benigno López González, se dieron cita del 9 al 12 de junio en Estocolmo con motivo de la *IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman* (IOI). La edición coincidió con la conmemoración este año del bicentenario de la creación de la figura del *Ombudsman* Parlamentario de Suecia, de ahí que esta institución constase como organizadora, apoyada por el Riksdag, el parlamento sueco.

Como cada cuatro años, la Conferencia permitió a los defensores procedentes de todo el planeta debatir sobre asuntos de interés mutuo e influir en las decisiones sobre el futuro del IOI, del que el Valedor do Pobo es miembro de pleno derecho.

Las dos primeras jornadas incluyeron una apretada agenda de trabajo con grupos de debate creados acerca de el papel de los *ombudsman* en la defensa de los derechos humanos, la protección de los solicitantes de asilo, cómo llegar a los ciudadanos o el uso de las inspecciones para luchar contra la mala administración, entre otros. La organización preparó además reuniones sobre asuntos regionales, en las que se dieron cita los representantes de cada uno de los continentes por separado; así como varias sesiones plenarias dedicadas a analizar el método de trabajo y las herramientas de los defensores.

En el marco de la Conferencia, se celebró la *Asamblea General del IOI*, donde se dio a conocer la nueva estructura administrativa del mismo y modificaciones en el reglamento. La última jornada se dedicó integramente a conmemorar el bicentenario de la defensoría Sueca que culminó con un banquete "de Jubileo" en el Palacio del Ayuntamiento de Estocolmo.

El Valedor do Pobo y el resto de los defensores españoles participaron asimismo en una cena de gala en la Embajada de España en Estocolmo, por cortesía del representante diplomático.

-Jornada de trabajo con las oenegés gallegas de menores

Por primera vez en la historia de la institución, el Valedor do Pobo decidió convocar a una reunión de trabajo a representantes de todas las organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos de los menores y abrir un canal de comunicación con ellas para tratar temas que aquejan a este sector vulnerable de la población. La primera jornada, de una serie de contactos previstos, se celebró el 19 de junio en la sede del alto comisionado parlamentario en Santiago.

-Conferencia anual de la ENOC.

Celebrada el 22 de septiembre en la International University Centre de Paris, el Alto Comisionado Parlamentario fue uno de los treinta y cinco defensores presentes en la Conferencia Anual de la *European Network of Ombudspersons for Children* (ENOC). El encuentro, presidido por el Défenseur des Enfants de Francia, Dominique Versini, coincidió con la conmemoración del XX Aniversario de la Convención de los Derechos Humanos de los niños. Así, durante las diferentes sesiones de trabajo se trató la aplicación de los derechos de los menores en los diferentes países representados y en relación a temas como: el derecho del niño a ser oído ante la justicia , los derechos de los menores con discapacidad, su participación en las decisiones que les afectan, la situación de los niños internados en instituciones o familias de acogida, de los hijos de personas que pasan condena en prisión, la necesidad de abogar por una justicia adecuada a la edad de los menores, etc.

La red hizo pública una comunicación oficial acerca del problema de los niños que participan en conflictos armados. Según un informe del Secretario General de las Naciones Unidas, casi dos millones de niños han muerto en los diez últimos años en diferentes enfrentamientos, seis millones resultaron heridos o permanentemente discapacitados y veinte millones se han visto obligados a huir de las zonas de conflicto.

La ENOC fue fundada en 1997 para aglutinar diferentes instituciones encargadas de la defensa de los derechos del niño en Europa y su labor está reconocida por el

Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas con sede en Ginebra, un órgano encargado de supervisar la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Esta entidad cuenta con una secretaría permanente con sede en Estrasburgo, donde trabaja en estrecha colaboración con el Consejo de Europa, la Comisión Europea y las Naciones Unidas.

En la actualidad la red consta de 35 miembros repartidos por 28 países. El Valedor do Pobo fue admitido como miembro de pleno derecho en el año 2008.

-XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores.

Los días 19, 20 y 21 de octubre se celebraron en Sevilla y Córdoba las "*Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo*" a las que asistió el Valedor do Pobo acompañado de varios miembros de su gabinete, cuya organización desarrolló, en esta edición, el Defensor del Pueblo andaluz.

El tema objeto de estas jornadas fue en esta ocasión "*La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de las nuevas tecnologías (TIC)*". Al finalizar el encuentro se emitieron unas conclusiones asumidas por todos los defensores asistentes, que se reproducen íntegramente en las líneas que suceden:

"El siglo XXI ha puesto en evidencia el valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Su capacidad de expansión e influencia ha acuñado el término de la "Sociedad de la Información y del Conocimiento" para hacer referencia a la importancia que ostenta en nuestro sistema económico y cultural la creación, distribución y uso de la información.

A la vez, las TIC se han convertido en un instrumento esencial para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y en un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la efectividad de los mismos.

La misma importancia de estas tecnologías y su empleo generalizado las ha transformado en objeto de derechos de la ciudadanía que ocupan un papel creciente en las demandas de todas las personas ante los poderes públicos.

El acceso y pleno disfrute de las TIC va a definir la evolución, en diversos aspectos, de las sociedades y a condicionar las relaciones de las personas con las organizaciones administrativas y políticas. Su carácter de herramienta para el acceso a servicios esenciales hace imprescindible su utilización en la interrelación pública.

Conscientes de esta realidad, las instituciones de los Defensores del Pueblo han reflexionado conjuntamente con distintos agentes sociales sobre la incidencia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la esfera de

derechos de la ciudadanía, desde la perspectiva de acceso a éstas en condiciones de igualdad, el grado de desarrollo de la e-administración en sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, así como la oferta prestacional que se realiza por parte de las administraciones públicas a través de las TIC para avanzar en la plena efectividad de los derechos de contenido social.

A la vez, como integrantes del sector público, las Defensorías del Pueblo han tratado de la aplicación de las nuevas tecnologías en su ámbito de actuación a fin de ofrecer a la ciudadanía un mejor servicio público y, al mismo tiempo, alcanzar mayores cotas de eficiencia en su funcionamiento interno.

Después de las aportaciones de las Instituciones participantes y de los debates celebrados en las sesiones de trabajo, se han elaborado las siguientes conclusiones:

I.- Los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC.

1) El acceso y utilización de las nuevas tecnologías constituye, a nuestro juicio, un derecho en sí mismo considerado, que como tal debe ser reconocido y garantizado de manera efectiva por los poderes públicos -como de hecho lo está en distintos Estatutos de Autonomía-, ya que representa, además, un medio imprescindible para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y su incorporación a la vida social, económica y cultural. Toda limitación en el acceso y utilización de las nuevas tecnologías condiciona gravemente el efectivo disfrute de los derechos ciudadanos y su plena participación en la sociedad; de ahí que nos preocupe, muy seriamente, la brecha digital que ya afecta, de manera importante, a distintos colectivos a la hora de acceder en condiciones de igualdad a la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2) Los poderes públicos, en todo caso, deben velar porque las innovaciones tecnológicas puedan ser disfrutadas por toda la ciudadanía y evitar la creación de nuevas brechas digitales por una desigual incorporación de sectores de la sociedad a su disponibilidad. En particular, el proceso de implantación de la TDT, como acceso a vías de comunicación e interacción de las personas será un indicador del grado de compromiso y respuesta efectiva a los valores de igualad en el disfrute universal y generalizado de esta tecnología de uso doméstico.

3) Con el dinamismo y exigencias funcionales que demandan las nuevas tecnologías, se deben regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de toda la ciudadanía en el acceso a las TIC, por lo que se precisa una definición actualizada del "servicio universal de telecomunicaciones". Las autoridades nacionales pueden garantizar un contenido mayor de derechos que el previsto en la norma europea. En este sentido, las Defensorías del Pueblo consideran imprescindible que el acceso universal a la banda ancha a un precio asequible se considere como un requisito imprescindible para atender las necesidades funcionales de los usuarios de las TIC.

4) El reciente proceso de reformas de los distintos Estatutos de Autonomía, evidencia que las Comunidades Autónomas van a desempeñar un papel muy importante en la protección de los derechos de la ciudadanía relacionados con la Sociedad de la Información y del Conocimiento y la protección de los derechos de consumidores y usuarios. En coherencia con ello, sin perjuicio de las competencias estatales, se deben arbitrar las medidas legales y técnicas para que, en el marco de las Comunidades Autónomas, las Defensorías puedan ejercer la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC en su ámbito territorial.

5) La intervención de operadoras de servicios es imprescindible para acceder e interactuar en el seno de la Sociedad de la Información. Ahora bien, de manera compatible con el principio de libre competencia y el respeto a los acuerdos contractuales, los poderes públicos no pueden obviar la posición de superioridad de hecho en la que se encuentran tales operadoras en sus relaciones con los usuarios. Por ello, la importancia adquirida de las TIC debe ir pareja a la respuesta de los poderes públicos mediante mecanismos públicos de auditoría y supervisión eficaces para la evaluación de la idoneidad de los servicios que ofertan los operadores. Del mismo modo, será esencial potenciar la función de inspección y tutela de los derechos de los consumidores y usuarios frente a las entidades prestadores de estos servicios, disponiendo de medidas ágiles de mediación y solución de conflictos, a la vez que estableciendo un régimen sancionador efectivo que disuada a las operadoras de determinadas prácticas que utilizan de manera reiterada vulnerando los derechos de los usuarios de sus servicios.

6) Los poderes públicos deberán garantizar la ciber-seguridad y velar por la defensa de los derechos de las personas a su privacidad e intimidad, y dotarse de los medios necesarios para perseguir penalmente aquellas conductas en la red tipificadas como delito.

7) Los poderes públicos tienen el deber de liderar un modelo prestacional de servicios públicos a través de las TIC, además de impulsar la incorporación de la sociedad civil a la información y el conocimiento en un escenario irreversiblemente global

II.- Las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales.

8) El desarrollo que están alcanzando las TIC y la potencialidad real que tiene su aplicación práctica para favorecer el ejercicio de los derechos sociales, les confiere un papel destacado en este ámbito constituyendo un instrumento decisivo para la extensión del Estado del Bienestar. Las nuevas tecnologías contribuyen de modo decisivo a la efectividad de los derechos sociales incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables de nuestra sociedad a la vez que permiten un grado de participación social más amplio e igualitario.

9) Con respecto a la aplicación de las TIC en el ámbito educativo:

- La Administración debe ser el verdadero agente de cambio en la actualización del nuevo modelo educativo, realizando las acciones de formación y alfabetización digital que permitan a los potenciales usuarios conocer la utilidad de los desarrollos alcanzados, compartir conocimientos, y dándoles participación a nivel de crítica y propuesta, en pos de una mejor adaptación de los contenidos por vía participativa. Las Administraciones educativas deben fomentar la creación de órganos responsables en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, que sirvan de referencia, lideren el cambio tecnológico, y a los que se pueda acudir para proponer, asesorarse y solicitar medios en este ámbito. Una de las funciones de estos órganos debe ser la de arbitrar un sistema de evaluación y estudio continuo del avance y resultados del proceso de implantación de las TIC en este ámbito.

- Es necesario formar a los docentes en el uso de las nuevas tecnologías desde el principio de su preparación, y también de forma permanente, para que conozcan los nuevos avances y puedan liderar el proceso de implantación en la enseñanza. Los sistemas de formación que se arbitren han de ser complementados con métodos de valoración de los conocimientos adquiridos a la hora de puntuar los méritos de cada profesor, en la carrera administrativa y la promoción profesional.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículums de ambas, y en las pruebas de conocimientos de los alumnos.

- Los contenidos de las páginas web y servicios digitales de intercambio de información entre la comunidad educativa deben ser de utilidad para alumnos, profesores y para madres y padres, como incentivo para que se produzca la necesaria alfabetización digital de toda esta comunidad, y un intercambio fluido de información entre todos ellos de forma ordinaria y continua.

- Es esencial impulsar la producción de contenidos educativos TIC para las educaciones primaria, secundaria y de formación profesional, introduciéndolos en profundidad en los currículum de ambas, y en las pruebas de conocimientos.

10) En cuanto a la aplicación de las TIC al ámbito del sistema sanitario:

- El compromiso y el liderazgo de las autoridades sanitarias, en particular en lo que se refiere a las cuestiones financieras y organizativas, constituye un elemento esencial para que el despliegue de la salud electrónica tenga éxito. Los avances que se aprecian en este ámbito han de completarse hasta alcanzar el mismo grado de implantación en todas las Comunidades autónomas, atendiendo especialmente a las zonas aisladas.

- La correcta difusión de las prestaciones de e-sanidad requiere una política de comunicación e información adecuada y suficiente a los usuarios, determinando un Catálogo de e-prestaciones y servicios bien definidos y explicados; aglutinando en una única página web las políticas y las acciones el marco de la asistencia sanitaria y proporcionando un marco de comunicación tangible y comprensible.

- Se considera necesario avanzar en el grado de implantación de la Historia Clínica Digital, así como de la tele-cita de consultas médicas y especialidades y la tele-medicina. La introducción a nivel territorial de estos recursos es muy heterogénea, y es de esperar que la extensión de las redes de telecomunicaciones permita progresar su efectiva implantación a mayor ritmo en el futuro. Asimismo, se considera conveniente avanzar desde la prescripción informatizada de medicamentos a los sistemas de receta electrónica y la prescripción automatizada.

- *Es preciso avanzar más en la interoperabilidad entre los sistemas sanitarios a todos los niveles para asegurar la seguridad y la movilidad de los pacientes, y entre servicios sanitarios y sociales por la especial confluencia de ambos en la atención de la salud de la población.*

- *Consideramos que los avances tecnológicos deben alcanzar un elevado nivel de participación de los usuarios en el conocimiento de información relacionada con su estado de salud, su dolencia y su capacidad asociativa y de implicación aliada con el sistema sanitario.*

11) Por cuanto respecta al ámbito de los servicios sociales:

- *Las TIC se han convertido en un instrumento de vital importancia para aquellos sectores de población afectados por una discapacidad o dependencia que precisan de diferentes ayudas técnicas complementarias para vivir y participar plenamente en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. La accesibilidad universal que se predica de las nuevas tecnologías requiere que estas incorporen los ajustes necesarios y razonables para garantizar el acceso de este colectivo a las mismas ("diseño para todos"), especialmente en aquellas tecnologías relacionadas con los servicios públicos esenciales. Desde esta perspectiva las Administraciones Públicas deberán arbitrar los medios necesarios para que las TIC actúen como un instrumento que, mas allá de la integración sin más, favorezcan la inclusión en el diseño de una sociedad conformada para hacer frente a las necesidades de todos.*

- *Las TIC son herramientas valiosas no sólo como una solución a los problemas considerados básicos de estos colectivos, sino también como un instrumento para garantizar la inclusión en los ámbitos culturales, artísticos, deportivos o de ocio. Hay que garantizar, en definitiva, la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidad o dependencia ejerzan todos sus derechos y libertades en el entorno de estas nuevas tecnologías de forma que les permita la plena participación en las actividades de la sociedad en general.*

- *Dado el papel relevante que las nuevas tecnologías pueden jugar para garantizar a toda la ciudadanía el acceso efectivo a los derechos de contenido social, los poderes públicos promoverán la incorporación de las TIC en los catálogos de prestaciones y servicios del sistema de servicios sociales en orden a favorecer la e-accesibilidad y la e-inclusión de todos los ciudadanos, especialmente la de aquellos que presenten mayor vulnerabilidad por razón de sus discapacidades y dependencias.*

- *Las TIC ofrecen una extraordinaria oportunidad para sistematizar la gestión y evaluar el grado de eficacia y posibles disfuncionalidades de las prestaciones sociales que se ofertan. Ello por cuanto una de las carencias más importantes que, sin lugar a dudas, han tenido los programas de las políticas públicas sociales ha sido la dificultad de convertir un modelo de información-gestión integrado, que permite conocer y evaluar, en todo momento, la eficiencia, desviaciones y lagunas de la ejecución de los programas.*

III.- Ciudadanía y Administración Electrónica.

12) La implantación de la Administración Electrónica en el sector público constituye una oportunidad de ofrecer un mejor servicio público para la ciudadanía, aumentado la transparencia del sistema y situándonos en un nuevo modelo de desarrollo democrático. Por ello, es preciso hacer un seguimiento del cumplimiento riguroso de las previsiones de la Ley 11/2007, de 22 de Junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y de las normas autonómicas que, con objetivo similares, sean aprobadas.

13) La sociedad civil demanda que se avance en la consolidación de un modelo de buena administración, lo que exigirá la incorporación de las TIC como instrumento para garantizar la calidad y eficacia en las relaciones de la e-administración con la ciudadanía. En especial, es imprescindible avanzar en la interoperabilidad (nociones como la "ventanilla única", trabajo en red...) entre todas las Administraciones que fundamenten acciones de cooperación y colaboración mutuas. Así mismo se echa en falta en la nueva Ley 11/2007 la consagración de un derecho de participación electrónica conectado a los trámites de información pública.

14) Con relación a la participación democrática, las nuevas tecnologías pueden reactivar el proceso democrático gracias a sus potencialidades de información, comunicación y movilización, pero es preciso que los poderes públicos hagan un seguimiento de respeto a los principios de accesibilidad, veracidad y transparencia que deben presidir el uso de esas nuevas vías para la creación de las decisiones públicas.

En todo caso, el sufragio debe mantener sus rasgos jurídicos básicos, pues sólo así se podrá conseguir que tales vías sigan siendo efectivas para la participación democrática.

15) Es imprescindible que las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales impulsen y garanticen, a la mayor brevedad posible, el ejercicio por la ciudadanía de los derechos reconocidos en la Ley 11/2007 de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia.

16) La Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y Diputaciones Provinciales deben impulsar la colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos para incorporarlos al modelo de e-administración donde pueden desempeñar, dada su singularidad, un papel protagonista por su directa relación con la ciudadanía.

IV.- La aplicación de las TIC a las Instituciones de los Defensores del Pueblo.

17) Las TIC permiten acercar a las instituciones públicas a los ciudadanos superando barreras de distancia y tiempo que han venido representado un obstáculo decisivo para que éstos pudieran acceder de forma ágil y eficaz a los servicios públicos.

18) Las instituciones de los Defensores del Pueblo participan de los principios que establece la Ley 11/2007 para la utilización de las TIC en el ámbito público y asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan así como la implementación de las comunicaciones electrónicas con las Administraciones Públicas en sus relaciones con éstas. A tal fin, se considera muy conveniente plantear la posibilidad de hacer uso, según los casos, de las distintas plataformas y softwares que estén implantados en las respectivas Administraciones territoriales.

19) Las Defensorías deben fijar y comprometer sus servicios básicos de administración electrónica, asumiendo en este contexto los de presentación y tramitación de documentos, tramitación de expedientes de queja y consultas, consultas de expedientes y aquellos que en nuestra condición de entidad pública nos fuera de aplicación (contratación administrativa, materia de personal...).

20) Para la efectiva implantación de estos servicios se considera esencial potenciar las acciones de intercambio de información y experiencias en este proceso y promover medidas de coordinación en este ámbito.

21) En este contexto, las Defensorías manifiestan su firme compromiso con la tutela de los derechos que en materia de protección de datos establece la normativa garantizadora de los mismos. Para ello, estas Instituciones, promoverán y garantizarán los derechos de los ciudadanos en este entorno, en el ámbito de sus competencias, adoptando las medidas correspondientes e incidiendo en la formación y sensibilización de todo el personal al servicio de las mismas.

Andalucía, Octubre de 2009."

- XIV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

El encuentro anual de los defensores iberoamericanos se celebró entre los días 27 y 29 de octubre en Madrid. El Valedor do Pobo, junto con sus homólogos autonómicos, el Defensor del Pueblo y los Ombudsman Iberoamericanos participaron en el *XIV Congreso Anual y Asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman* (FIO) y fueron parte

activa de la elección de la nueva presidencia de la Federación que recayó en Beatriz Merino, actual defensora de Perú.

El encuentro, cons ede en el Palacio del Senado, permitió celebrar durante la primera sesión el Congreso anual de la FIO, que contó con un acto solemne de apertura presidido por SS. AA. RR. los Príncipes de Asturias. En el marco del mismo y como ponentes invitados, pronunciaron sendas conferencias el Catedrático Gregorio Peces-Barba y el juez Sergio García Ramírez.

En el marco de la *XIV Asamblea general ordinaria* de la FIO, que se reservó a la segunda jornada, se dieron a conocer los resultados del Observatorio FIO sobre Derechos Humanos en Iberoamérica, así como los informes anuales de las redes de mujeres y comunicación de la entidad. En la misma se procedió a renovar la presidencia de la Federación que recayó en Beatriz Merino; así como a la elección de la próxima sede del encuentro anual de los defensores iberoamericanos, resultando vendedora la única candidatura presentada: Cartagena de Indias, en Colombia.

-Celebración de los 200 años del ombudsman

Brasil quiso conmemorar el Bicentenario de la creación de la figura del *Ombudsman* en Suecia y la Asociación Brasilera de Defensores del Pueblo y el Instituto Brasilero Pro- Cidadanía invitaron al Valedor do Pobo a formar parte de la comitiva de defensores brasileños y de diferentes nacionalidades que acudieron al *2º Seminario Internacional de Defensores del Pueblo y Ombudsman*, el *5º Seminario Nacional de Defensores del Pueblo y Defensorías* así como en el *12º Congreso Brasilero de Defensores del Pueblo* que se celebraron de forma paralela en la ciudad de Sao Paulo en el mes de noviembre.

-Coloquio Internacional Mediatisation: la comunicación al servicio de la mediación.

Una comitiva de la institución del Valedor do Pobo, presidida por su titular, Benigno López González, se desplazó los días 22 y 23 de noviembre a la localidad belga de Namur para participar en el Coloquio Internacional Mediatisation: la comunicación al servicio de la mediación en el que tomaron parte defensores de decenas de nacionalidades, principalmente de países francófonos y europeos.

Durante dos jornadas de trabajo, los asistentes pudieron participar en los cinco talleres convocados sobre temas tan diversos como: Mediación y Administración ¿comunican juntas?, Los medios de comunicación ¿medios de sensibilización del político?, La mediación ¿no es demasiado atractiva para los media?, Cuando la prensa juega al Defensor del Pueblo y, por último, La evolución de las técnicas y medios de comunicación. Todos ellos contaron con ponencias de diferentes expertos en la materia, tanto representantes de diferentes medios de comunicación como de las defensorías.

El coloquio coincidió con la conmemoración de los 15 años de la aprobación del Decreto que regula la institución del Mediateur de la Región Valona, el primer órgano de mediación creado en Bélgica, motivo por el cual los asistentes pudieron participar en una cena de gala para recordar esa fecha.

4.5 RELACIÓN CON OTROS COMISIONADOS AUTONÓMICOS

-Taller Ciudadanía y Administración Electrónica.

La institución acogió el 20 de mayo en Santiago el taller Ciudadanía y Administración electrónica, una de las cuatro reuniones preparatorias de las Jornadas de Coordinación de Defensores que se celebraron en octubre en Sevilla bajo el lema: La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC): un reto para las instituciones de los Defensores del Pueblo del siglo XXI. A la convocatoria acudieron representantes de todas

las defensorías autonómicas y del Defensor del Pueblo con el objeto de consensuar un documento de conclusiones de su trabajo que se expondría en Andalucía.

Los representantes de las defensorías analizaron de este modo diferentes aspectos vinculados con la e-administración. En una primera parte se hizo una valoración normativa sobre el acceso de los ciudadanos a la Administración a través de medios electrónicos, tanto en Galicia, como en el resto de las comunidades. Los participantes también reflexionaron sobre los derechos derivados de esta nueva manera de acercarse a los poderes públicos regulada por la Ley 11/2007, conscientes de la necesidad de tratar las disfuncionalidades que puedan surgir en su implantación o en la necesidad de aclarar su contenido para que sea eficaz. La institución del Valedor presentó en este terreno un documento que resume el contenido de las principales quejas presentadas en las diferentes defensorías por los ciudadanos respecto de la presunta vulneración de esos derechos.

La necesidad de emplear las nuevas tecnologías para revitalizar el sistema democrático, e incluso la necesidad de abrir nuevas vías de participación para legitimar el proceso de decisión pública centraron parte del discurso de la reunión en la que los asistentes tomaron nota de los retos de futuro de los poderes públicos sobre la materia, con especial atención a la Administración local como exponente máximo de la cercanía en las relaciones con la ciudadanía.

El taller de Santiago formó parte de la serie de encuentros convocados por los defensores para preparar sus Jornadas de Coordinación del mes de octubre. Los otros tres previstos, se celebraron en diferentes comunidades y versaron sobre asuntos como los derechos de la ciudadanía en el acceso las TICs, las tecnologías como garantes de la efectividad de los derechos sociales y sobre la aplicación de los nuevos instrumentos al trabajo en las instituciones de los defensores.

-Acto institucional en Vitoria con motivo del XX Aniversario del Ararteko

Defensores de todas las autonomías y el Defensor del Pueblo asistieron al acto institucional del Ararteko celebrado en Vitoria para conmemorar los veinte años de

funcionamiento de la institución que, aunque había sido creada por la Ley de Ararteko 3/1985, de 27 de febrero, del Parlamento Vasco, no tuvo al frente a su primer titular, Juan San Martín hasta el 8 de marzo de 1989, efeméride que se recordaba.

-Visita del Presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman

Carlos R. Constenla, Presidente del Instituto Iberoamericano del Ombudsman, visitó a principios de diciembre la institución del Valedor do Pobo, donde pudo entrevistarse y almorzar con su titular, Benigno López González, para tratar temas comunes de trabajo. Constenla, nombrado presidente del Instituto el 20 de diciembre del 2006 y ex Defensor del Pueblo de Vicente López (Buenos Aires) visitaba por segunda ocasión la sede del alto comisionado parlamentario gallego, con la que mantiene una estrecha relación, dado que sus antepasados proceden de la comunidad gallega.

-Toma de posesión del nuevo Síndic de Valencia

José Cholbi es desde el pasado 6 de marzo de 2009 el nuevo Síndic de Greuges de Valencia tras tomar posesión en el transcurso de un acto al que asistió el Valedor do Pobo, Benigno López González, además del Defensor del Pueblo y los comisionados autonómicos, autoridades valencianas como la presidenta de Les Corts, Milagrosa Martínez, o el President de la Generalitat, Francisco Camps.

-Premio Derechos Humanos Rey de España

El 31 de marzo, el Valedor do Pobo asistió como autoridad invitada a la entrega de la II Edición del Premio Rey de España de Derechos Humanos instituido en el año 2002 por el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá con el apoyo de la Casa de S.M. el Rey; y que en esta ocasión recayó en el Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer, entidad sin ánimo de lucro con sede en Perú, “por su meritoria y continuada actividad, iniciada en 1987, en la defensa de los derechos de la mujer, coordinando una extensa red de organizaciones regionales y destacadas personalidades que trabajan en el ámbito iberoamericano desde una perspectiva feminista”.

4.6 COMUNICACIONES Y/O CONFERENCIAS

La institución emitió una declaración institucional para recordar la conmemoración, el pasado 20 de noviembre, del 20º Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño, ocasión que aprovechó para comprometerse a "redoblar" su compromiso para con la protección de los derechos de los menores que viven en Galicia. A continuación se reproduce su contenido de manera íntegra:

"El 20 de noviembre de 2009 se conmemora el vigésimo aniversario de la aprobación de la Convención de Derechos del Niño, un tratado internacional adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas que ha tenido una amplia repercusión en gran parte del planeta. El instrumento de ratificación de España se fecha el 30 de noviembre de 1990. Las previsiones de este documento se completan con la entrada en vigor en 2002 de dos protocolos facultativos, uno relativo a la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, y otro referido a la participación de niños en conflictos armados.

Dicha Convención es el exponente del nuevo paradigma en el tratamiento de los menores. Atrás queda la época del paternalismo, que generaba en más de una ocasión problemas de seguridad jurídica. A partir de este instrumento internacional adquiere carta de naturaleza la nueva forma de afrontar los problemas de la infancia y adolescencia bajo la égida que marca un principio hermenéutico esencial: el interés superior del menor.

La Convención evidencia el convencimiento que anidó en la sociedad internacional de la necesidad de un documento jurídico vinculante que incorporara de forma específica los derechos humanos de los menores de 18 años. Esa franja de edad reclama una protección específica que no requieren los adultos. Se establecen, así, los derechos y libertades básicos que se deben cumplir como exigencia de la dignidad de cada persona, bajo la inspiración que marca el espíritu de paz, tolerancia, libertad, igualdad y solidaridad que se menciona en el Preámbulo de este Tratado.

A partir de la senda que abre la Convención, un elevado número de legislaciones nacionales se reforman y se adaptan a las nuevas exigencias. España, como no podía ser de otro modo, se suma a este proceso. Los Estados firmantes informan al Comité de Derechos del Niño de los pasos dados para el cumplimiento de lo preceptuado en este instrumento.

No obstante, aún falta mucho camino que recorrer, sobre todo en el plano de la aplicación real y efectiva de la Convención, alejada de la criticable realidad de muchas zonas del globo. El yugo de la pobreza, los conflictos armados y el SIDA es una pesada carga que cuesta abandonar. Ojalá que el futuro próximo nos permita ver el avance definitivo que convierta a los menores en el verdadero sector protegido de la comunidad, como reclama su propia naturaleza. La supervivencia y el progreso de la propia civilización humana están en sus manos.

Festejamos, pues, el aniversario de la Convención de Derechos del Niño y redoblamos el compromiso del Valedor do Pobo con la protección de los menores que viven en Galicia, cuyo destino es el nuestro y cuyo bienestar conforma el faro que nos guía.

Valedor do Pobo de Galicia"

Benigno López suscribió además el pasado 10 de diciembre de 2009 una declaración institucional para ratificar su compromiso para con la Declaración de los Derechos Humanos en su 61º aniversario "para alcanzar el impulso necesario para trabajar intensamente en pro del bienestar máximo de los ciudadanos".

Texto completo de la misma:

"En una fecha como la de hoy, el Valedor do Pobo, la institución gallega que tiene encomendada la función de garantizar los derechos de las personas mediante la supervisión de las políticas públicas de las administraciones, conmemora con especial entusiasmo la proclamación hace 61 años, un 10 de diciembre de 1948, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos por la Asamblea General de la ONU. Esta efeméride nos permite cada año ratificar nuestro compromiso hacia la misma para alcanzar el impulso necesario para trabajar intensamente en pro del bienestar máximo de los ciudadanos.

Tras veinticinco años de la creación por Ley de la institución del Valedor do Pobo, y a punto de cumplirse el vigésimo aniversario de su puesta en marcha, se puede afirmar que hoy los gallegos han madurado en la interiorización de sus derechos básicos de carácter civil, político, social, económico y cultural indisociables de su condición de persona. Los capítulos 1 y 2 de la Declaración que hoy recordamos recogen los principios básicos en torno a los que se articulan muchas de las resoluciones firmadas a diario por el Valedor do Pobo como la libertad, la igualdad, la fraternidad y la no discriminación.

La vulnerabilidad de algunos colectivos, no obstante, y la dimensión de algunos de los problemas que les acechan en su vida ordinaria y en sus relaciones con la administración, otorgan un papel aún más importante a instituciones como la nuestra, que lucha contra las discriminaciones sociales cualquiera que sea su origen. El Valedor do Pobo asume de este modo un compromiso más activo en la vigilancia de las presuntas injusticias que se puedan cometer para con algunos colectivos como el de los mayores, cuyas necesidades muchas veces no están siendo correspondidas con un aumento de recursos; o el de los más pequeños a los que el acceso a la administración, por cuestiones evidentes, resulta casi infranqueable.

Hace un año todos los Defensores del Pueblo nos reuníamos en Barcelona para conmemorar los 60 años de la Declaración de los Derechos Humanos con una comunicación consensuada en defensa de nuestra tarea. Hoy vuelve a ser una jornada para recordar y ratificar una vez más el compromiso del Valedor do Pobo para con todos los ciudadanos que acudan a esta institución en demanda de ayuda. Porque para este Valedor no hay asuntos grandes ni pequeños, sino que todos ellos, sobre todo cuando suponen la vulneración de derechos inherentes a la sociedad, requieren de nuestro máximo empeño y dedicación.

Valedor do Pobo".

CAPÍTULO 5
APÉNDICE ESTADÍSTICO

5.1 INTRODUCCIÓN.

En este capítulo ofrecemos una visión global y esquematizada de las quejas y documentos tramitados durante el año 2009, reflejados en gráficos y cuadros acompañados de un breve comentario.

Recordamos al mismo tiempo que las quejas incluidas en el presente informe fueron objeto de comentario, y en su caso, exposición pormenorizada en el capítulo 1, en el área correspondiente.

5.2 ENTRADAS Y SALIDAS DE DOCUMENTOS.

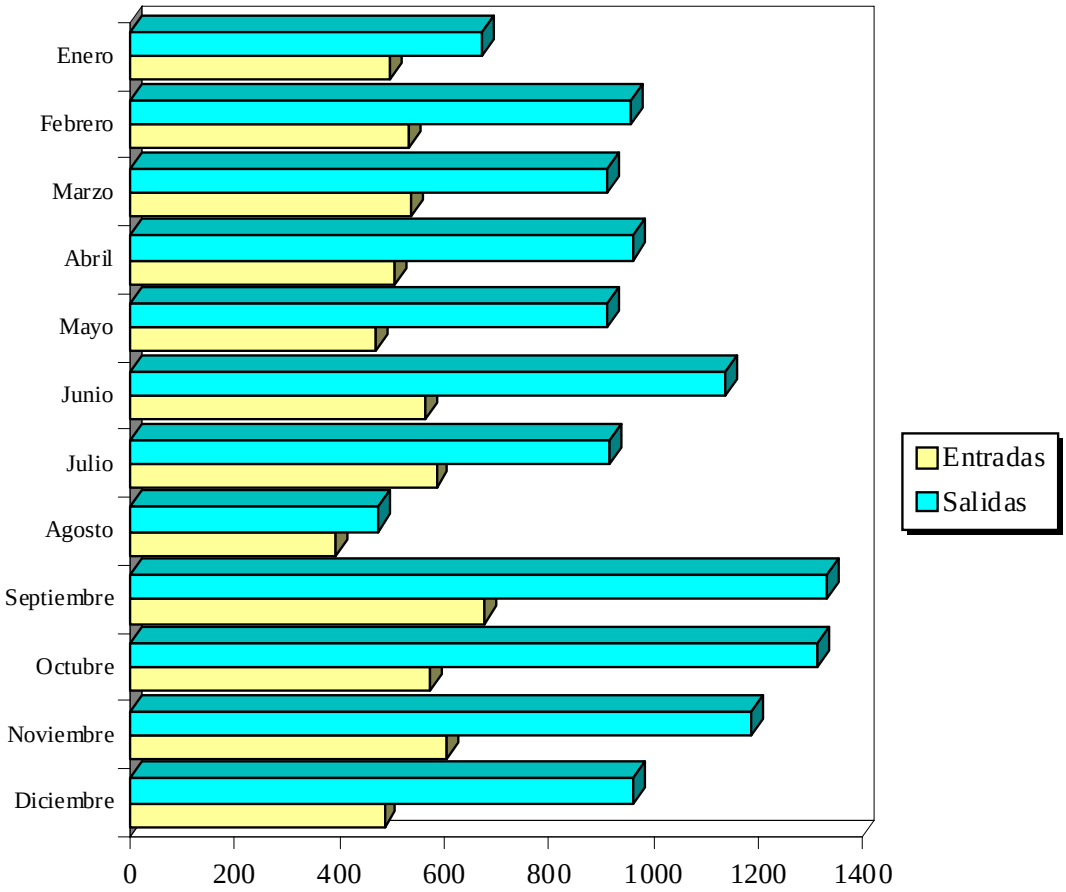
Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante el año 2009 fueron en total 6419, lo que da una media mensual de 534 entradas. En este mismo año, la institución emitió un total de 11732 documentos, lo que supone una media de 977 salidas.

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2009

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	497	671
Febrero	533	958
Marzo	538	912
Abril	506	962
Mayo	470	913
Junio	563	1135
Julio	584	917
Agosto	392	475
Septiembre	677	1330
Octubre	571	1311
Noviembre	603	1186
Diciembre	485	962
Total	6419	11732

Media mensual de entradas: 534
Media mensual de salidas: 977

ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



Totales:
Entradas: 6419
Salidas: 11732

5.3 QUEJAS INICIADAS EN EL AÑO 2009.

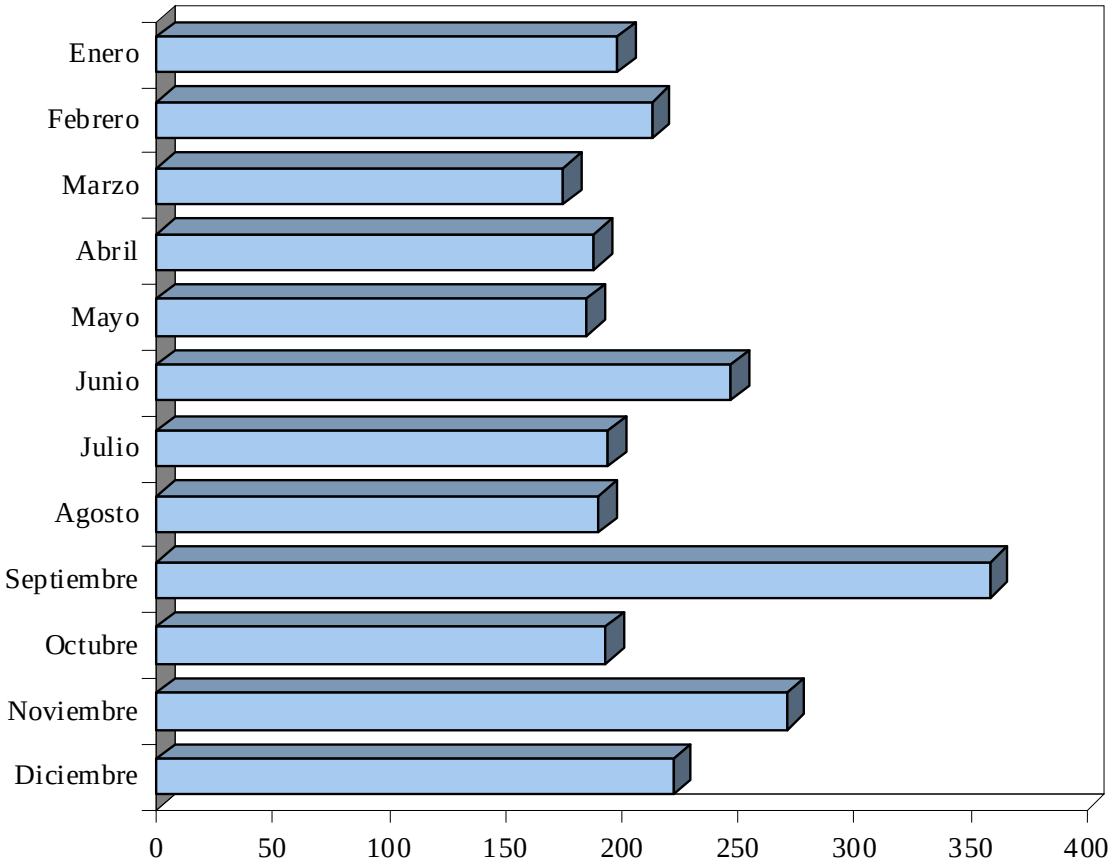
El número de quejas iniciadas en la institución durante el año 2009 fue de 2634 entre las recibidas de los ciudadanos y las abiertas de oficio, 76 más que el año pasado. Lo que da como resultado una media mensual de 219 quejas, con un máximo de 358 en el mes de diciembre y un mínimo de 190 en el de agosto.

ENTRADA DE QUEJAS
AÑO 2009

Mes	Entrada de quejas
Enero	198
Febrero	213
Marzo	175
Abril	188
Mayo	185
Junio	247
Julio	194
Agosto	190
Septiembre	358
Octubre	193
Noviembre	271
Diciembre	222
Total	2634

Media mensual de quejas: 219

ENTRADA MENSUAL DE QUEJAS



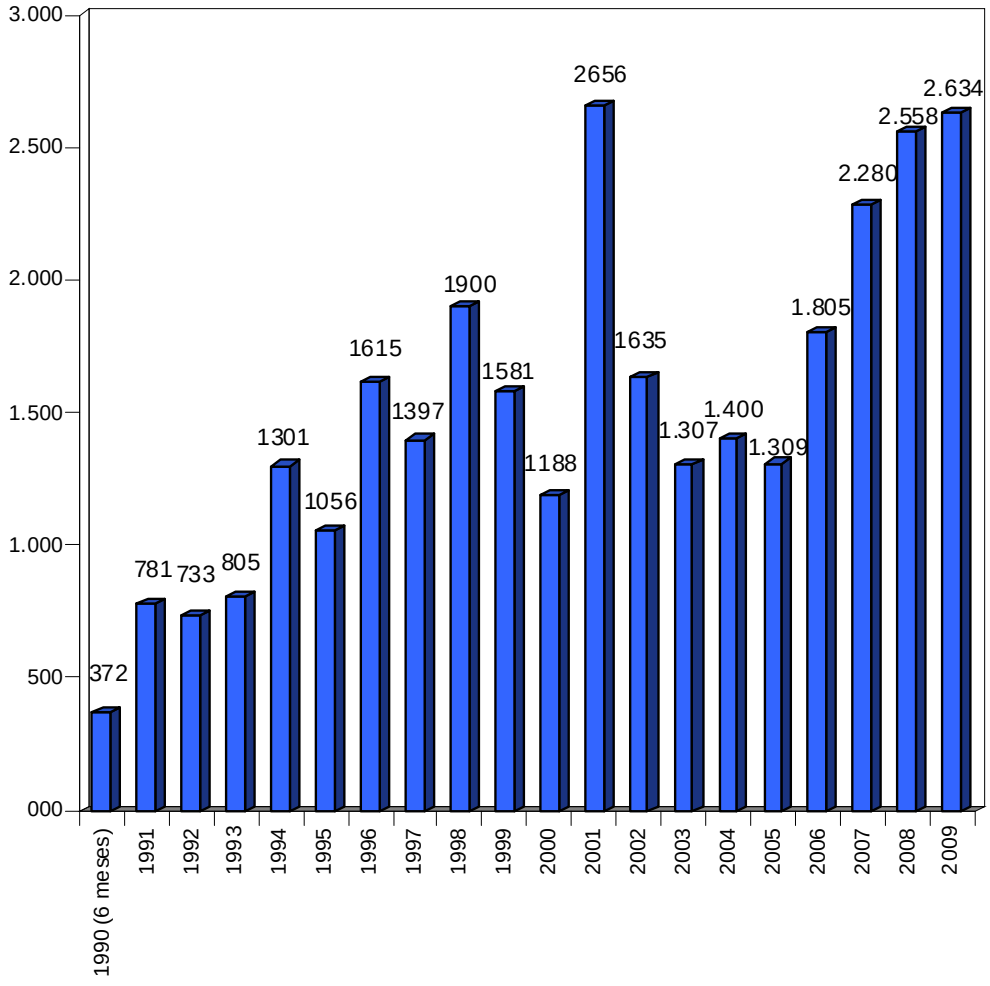
Total: 2634

5.3.1 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
Total	**30313**

ENTRADA DE QUEJAS POR AÑOS



5.3.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LAS QUE SE REFIEREN.

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2009 según las áreas administrativas a las que se refieren. Como se puede comprobar, las áreas que concentraron un mayor número de quejas fueron la de servicios sociales, con 361 quejas (13,71 %), seguida por las de Empleo público e interior, con 336 quejas (12,76 %) y Obras públicas y expropiaciones, con 262 quejas (9,95 %)

ÁREAS	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Empleo público e interior	336	12,76 %
Urbanismo y vivienda	241	9,15 %
Medio ambiente	178	6,76 %
Educación	219	8,31 %
Industria, comercio y turismo	138	5,24 %
Agricultura, montes y pesca	46	1,75 %
Servicios sociales	361	13,71 %
Emigración y trabajo	83	3,15 %
Sanidad	166	6,30 %
Justicia	113	4,29 %
Administración económica, comunicaciones y nuevas tecnologías	117	4,44 %
Obras públicas y expropiaciones	262	9,95 %
Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil	203	7,71 %
Menores	29	1,10 %
Cultura y política lingüística	106	4,02 %
Sociedad de la información	36	1,37 %
Total	**2634**	**100 %**

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 sólo en las quejas presentadas sobre asuntos diferentes, considerando “en serie” o iguales sólo como una, entonces las áreas con más quejas son servicios sociales, con 361 (16,09%), empleo público e interior, con 266 (11,86 %) y urbanismo y vivienda, con 223

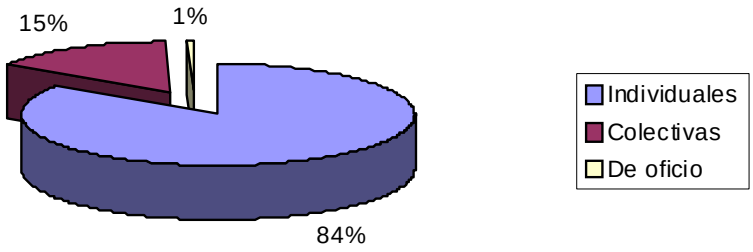
(9,94 %). Las quejas individuales (non “en serie”) se distribuyen por áreas de la forma que exponemos en el siguiente cuadro.

ÁREAS	**NÚMERO**	**PORCENTAJE**
Empleo público e interior	266	11,86 %
Urbanismo y vivienda	223	9,94 %
Medio ambiente	156	6,95 %
Educación	143	6,38 %
Industria, comercio y turismo	138	6,15 %
Agricultura, montes y pesca	46	2,05 %
Servicios sociales	361	16,09 %
Emigración y trabajo	83	3,70 %
Sanidad	166	7,40 %
Justicia	113	5,04 %
Administración económica, comunicaciones y nuevas tecnologías	117	5,22 %
Obras públicas y expropiaciones	74	3,30 %
Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil	186	8,29 %
Menores	29	1,29 %
Cultura y política lingüística	106	4,73 %
Sociedad de la información	36	1,60 %
Total	**2243**	**100 %**

5.3.3 ALGUNOS DATOS SOCIOLÓGICOS REFLEJADOS EN LAS QUEJAS.

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	2223 (84 %)
* Colectivas	6 (397) (15 %)
* De oficio	14 (1 %)
TOTAL	**2243**



En el siguiente cuadro ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: las quejas 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, etc. Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (14).

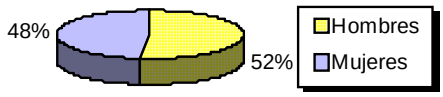
TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2009: 2634

DATOS SOCIOLÓGICOS:
(referidos a 2620, dado que 14 quejas son de oficio)

GENERO DE LOS RECLAMANTES: (*)

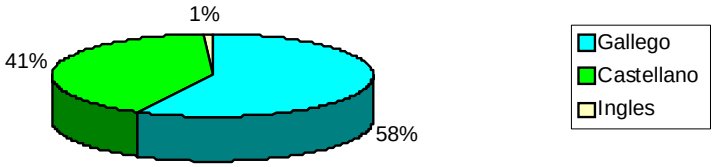
Hombres	1344
Mujeres	1238

(*) Excluídas as 38 queixas de máis de un reclamante



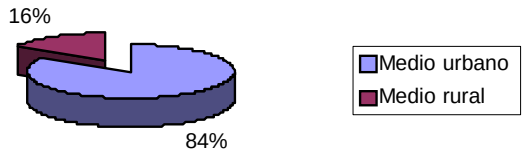
IDIOMA:

Gallego	1516
Castellano	1084
Inglés	20



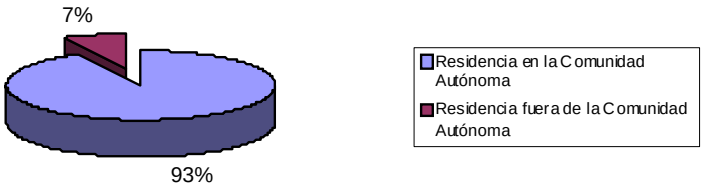
HABITAT DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	2195
Medio rural	425



PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en la Comunidad Autónoma	2425
Residencia fuera de la Comunidad Autónoma	195



CARÁCTER:

Un reclamante	2582
De más de un reclamante	38

5.4 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.

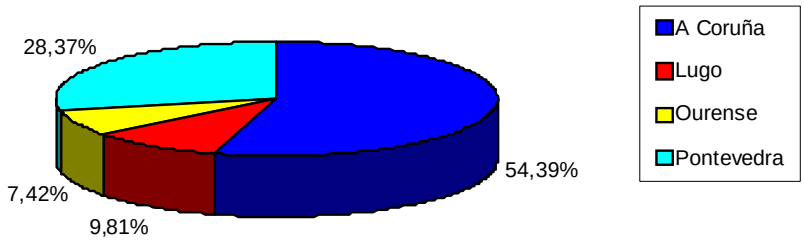
5.4.1 POR PROVINCIAS.

Como se puede observar en el siguiente cuadro, el mayor número de quejas procede de la provincia de A Coruña, más de la mitad, y el menor proviene de la provincia de Ourense. 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	1319	54,39 %	11,51
Lugo	238	9,81 %	6,70
Ourense	180	7,42 %	5,36
Pontevedra	688	28,37 %	7,16
Total C.A.	**2425**		
Fuera de la C.A.	**195**		
TOTAL	**2620 (*)**		

(*) Se excluyen las 14 quejas de oficio

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR PROVINCIAS



5.4.2 **POR AYUNTAMIENTOS.**

Como podemos observar, la ciudad desde donde se presentaron más quejas fue A Coruña (259), seguida de Santiago de Compostela (222) y Vigo (221). Destaca el número de las presentadas desde Betanzos (169), debido a una reclamación “en serie” por el trazado del AVE. También en el ámbito de los municipios intermedios destacan las muchas quejas presentadas en Narón (55), Ames (45) y Oleiros (34).

A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	3
Ames	45
Aranga	1
Ares	7
Arteixo	21
Arzúa	7
Baña, A	1
Bergondo	9
Betanzos	169
Boimorto	
Boiro	8
Boqueixón	2
Brión	5
Cabana de Bergantiños	
Cabanas	3
Camariñas	5
Cambre	16
Capela, A	4
Carballo	6
Cariño	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Carnota	4
Carral	5
Cedeira	6
Cee	4
Cerceda	2
Cerdido	1
Cesuras	1
Coirós	3
Corcubión	2
Coristanco	5
Coruña, A	259
Culleredo	30
Curtis	10
Dodro	1
Dumbría	
Fene	33
Ferrol	75
Fisterra	6
Frades	
Irixoa, A	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Laracha	8
Laxe	3
Lousame	2
Malpica de Bergantiños	5
Mañón	
Mazaricos	2
Melide	10
Mesía	1
Miño	5
Moeche	
Monfero	1
Mugardos	3
Muros	8
Muxía	3
Narón	55
Neda	5
Negreira	3
Noia	10
Oleiros	34
Ordes	8
Oroso	4
Ortigueira	2
Outes	2
Oza dos Ríos	1
Paderne	
Padrón	16
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal , A	7
Ponteceso	5
Pontedeume	6
Pontes de García Rodríguez, As	14
Porto do Son	4

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Rianxo	10
Ribeira	22
Rois	
Sada	16
San Sadurniño	1
Santa Comba	8
Santiago de Compostela	222
Santiso	4
Sobrado	2
Somozas, As	
Teo	16
Toques	1
Tordoia	
Touro	2
Trazo	1
Val do Dubra	2
Valdoviño	10
Vedra	3
Vilarmaior	3
Vilasantar	
Vimianzo	4
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	**1319**

LUGO

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abadín	
Alfoz	1
Antas de Ulla	
Baleira	1
Baralla	
Barreiros	
Becerreá	2
Begonte	2
Bóveda	
Burela	6
Carballedo	
Castro de Rei	2
Castroverde	4
Cervantes	
Cervo	4
Corgo, O	
Cospeito	5
Chantada	10
Folgoso do Courel	2
Fonsagrada, A	1
Foz	9
Friol	
Guitiriz	1
Guntín	1
Incio, O	3
Láncara	1
Lourenzá	2
Lugo	110
Meira	1
Mondoñedo	7
Monforte de Lemos	10
Monterroso	1
Muras	
Navia de Suarna	1
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	1
Palas de Rei	1
Pantón	5
Paradela	1
Páramo, O	1
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	1
Portomarín	1
Quiroga	2
Rábade	1
Ribadeo	5
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	1
Samos	
Sarria	10
Saviñao, O	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Sober	
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	1
Valadouro, O	2
Vicedo, O	
Vilalba	6
Viveiro	8
Xermade	1
Xove	
TOTAL LUGO	**238**

OURENSE

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	1
Gudiña, A	1
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	
Lobios	1
Maceda	1
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	1
Mezquita, A	
Montederramo	1
Monterrei	
Muíños	2
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	107
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar	5
Peroxa, A	
Petín	2
Piñor	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Pobra de Trives, A	
Pontedeva	
Porqueira	
Punxín	1
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	1
Ribadavia	5
Riós	
Rúa, A	1
Rubiá	1
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	
San Cristovo de Cea	1
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	
Taboadela	1
Teixeira, A	
Toén	
Trasmiras	2
Veiga, A	
Verea	1
Verín	8
Viana do Bolo	1
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	
Vilar de Santos	
Vilardevós	1
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	2
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadanedo	1
TOTAL OURENSE	**180**

PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	1
Arbo	1
Baiona	11
Barro	
Bueu	3
Caldas de Reis	9
Cambados	5
Campo Lameiro	1
Cangas	23
Cañiza, A	
Catoira	2
Cerdedo	
Cotobade	1
Covelo, O	1
Crecente	
Cuntis	2
Dozón	
Estrada, A	24
Forcarei	2
Fornelos de Montes	
Gondomar	11
Grove, O	2
Guarda, A	10
Illa de Arousa	1
Lalín	21
Lama, A	7
Marín	42

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Meaño	1
Meis	2
Moaña	14
Mondariz	3
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	14
Neves, As	3
Nigrán	10
Oia	4
Pazos de Borbén	3
Poio	15
Ponteareas	22
Pontecaldelas	4
Pontecesures	4
Pontevedra	64
Porriño, O	15
Portas	3
Redondela	16
Ribadumia	3
Rodeiro	
Rosal, O	1
Salceda de Caselas	6
Salvaterra de Miño	5
Sanxenxo	7
Silleda	4
Soutomaior	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Tomiño	7
Tui	10
Valga	4
Vigo	221
Vila de Cruces	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	32
Vilanova de Arousa	3
TOTAL PONTEVEDRA	**688**

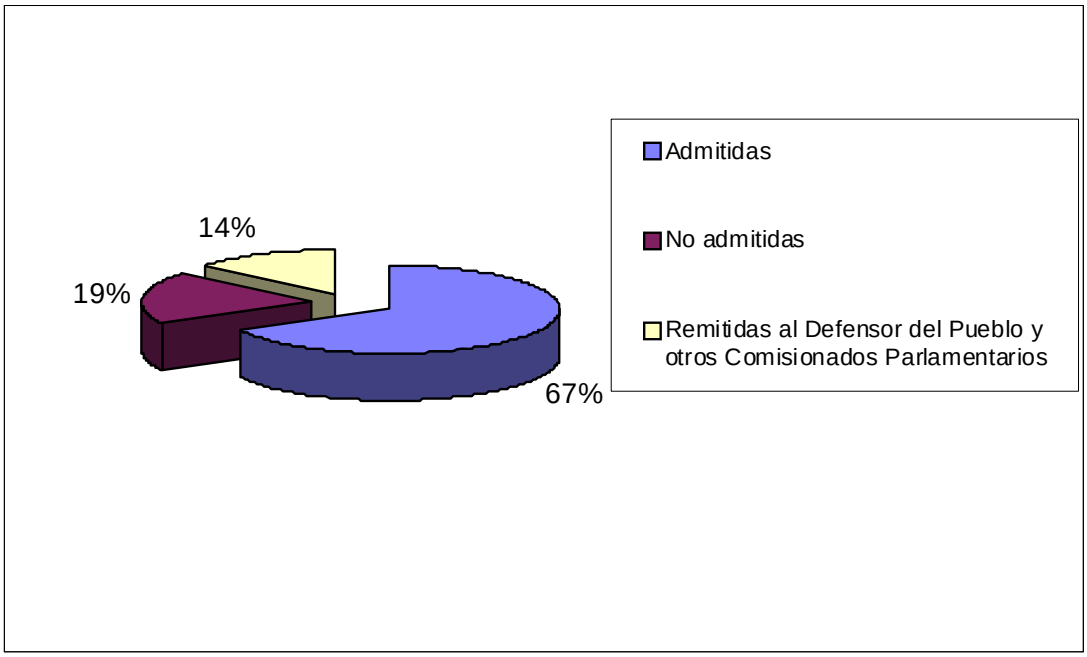
5.5 CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

Aquí clasificamos las quejas en tres grupos, por razón del procedimiento seguido en su tramitación. Incluimos en el primer grupo las quejas que admitimos a trámite, distinguiendo en este grupo aquellas en las que su tramitación la concluimos durante el año 2009 y las que todavía 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.	
Admitidas:	**1769**	
	En trámite	712
	Concluidas	1057
No admitidas	**502**	
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	101
	No actuación administrativa previa	195
	Relación jurídico-privada	70
	Asunto sub-iudice	7
	Competencia judicial	80
	No competencia del Valedor	35
	Carencia de fundamento	3
	Queja inconcreta	1
	No interés legítimo	4
	Quejas anónimas	5
	Otra	1
Remitidas al Defensor del Pueblo y otros Comisionados Parlamentarios	**363**	

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS



ESTADO PROCEDIMENTAL DE QUEJAS POR ÁREAS

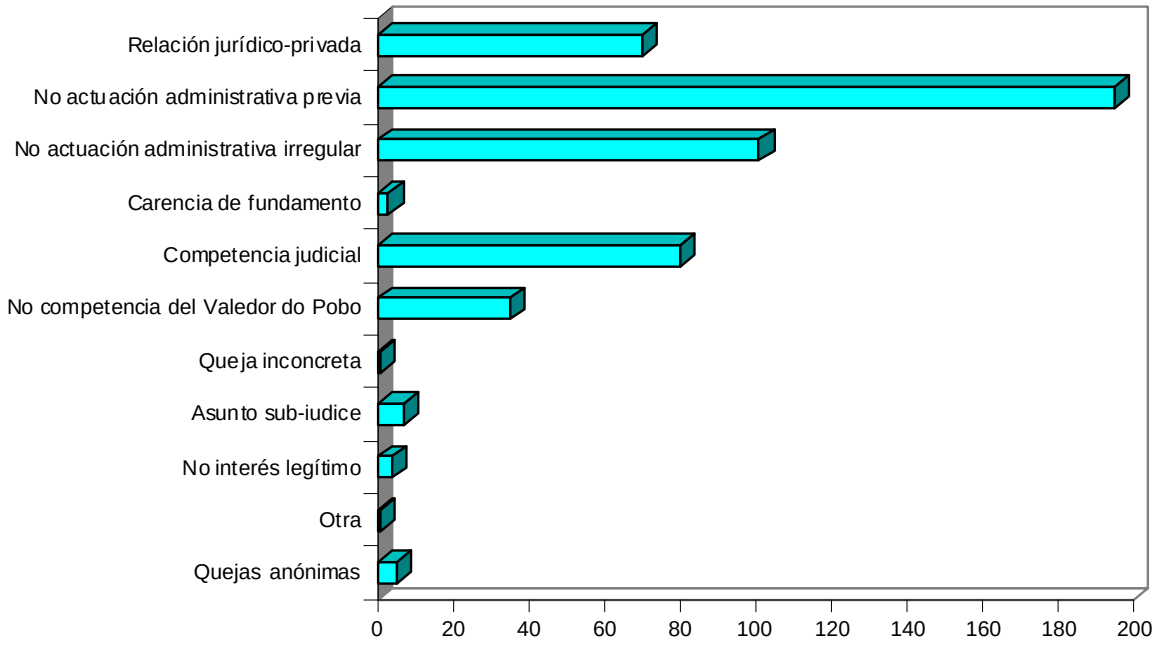
POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	336	223	66,37	84	25,00	29	8,63
Urbanismo y vivenda	241	171	70,95	54	22,41	16	6,64
Medio ambiente	178	134	75,28	39	21,91	5	2,81
Educación	220	185	84,09	24	10,91	11	5,00
Industria, comercio y turismo	138	72	52,17	60	43,48	6	4,35
Agricultura, montes y pesca	46	41	89,13	5	10,87	0	0,00
Servicios sociales	361	353	97,78	6	1,66	2	0,55
Emigración y trabajo	83	37	44,58	16	19,28	30	36,14
Sanidad	166	139	83,73	23	13,86	4	2,41
Justicia	113	34	30,09	58	51,33	21	18,58
Administración económica, comunicaciones y nuevas tecnologías	117	49	41,88	52	44,44	16	13,68
Obras públicas y expropiaciones	262	58	22,14	6	2,29	198	75,57
Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil	203	184	90,64	18	8,87	1	0,49
Menores	28	20	71,43	7	25,00	1	3,57
Cultura y política lingüística	106	61	57,55	38	35,85	7	6,60
Sociedad de la información	36	8	22,22	12	33,33	16	44,44
TOTAL	**2634**	**1769**	67,16	**502**	19,06	**363**	13,78

5.6 LAS CAUSAS DE NO ADMISIÓN POR ÁREAS

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2009 son en total 502. 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 1, al hacer la descripción de las quejas por áreas, ya se hizo una exposición pormenorizada de muchas de ellas.

ÁREA	Número quejas	No actuación administrativa irregular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Asunto sub-iudice	Competencia judicial	No competencia del valedor do pobo	Carencia de fundamento	Queja inconcreta	No interés legítimo	Queja anónima	Otra
Empleo público e interior	84	9	69	1	0	4	1	0	0	0	0	0
Urbanismo y vivienda	54	26	12	8	0	5	2	0	1	0	0	0
Medio ambiente	39	8	5	0	1	2	23	0	0	0	0	0
Educación	24	4	11	2	2	1	0	2	0	1	1	0
Industria, comercio y turismo	60	4	34	21	0	0	1	0	0	0	0	0
Agricultura, montes y pesca	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios sociales	6	0	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0
Emigración y trabajo	16	1	11	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Sanidad	23	3	16	1	0	3	0	0	0	0	0	0
Justicia	58	0	3	6	3	45	0	0	0	1	0	0
Administración económica, comunicaciones y nuevas tecnologías	52	21	10	16	1	2	2	0	0	0	0	0
Obras públicas y expropiaciones	6	0	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0
Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil	18	6	8	1	0	2	1	0	0	0	0	0
Menores	7	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0
Cultura e Política Lingüística	38	8	11	6	0	8	2	0	0	2	0	1
Sociedad de la información	12	6	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0
TOTAL	502	101	195	70	7	80	35	3	1	4	5	1

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LA CAUSA DE LA NO ADMISIÓN A TRÁMITE



5.7 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 la Administración pública a las que se refieren. Distinguimos aquí también entre las quejas que estaban concluidas al finalizar el año 2009 y las que seguían todavía en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
	Núm.	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	223	114	51,12	109	48,88
Urbanismo y vivienda	171	81	47,37	90	52,63
Medio ambiente	134	76	56,72	58	43,28
Educación	185	103	55,68	82	44,32
Industria, comercio y turismo	72	12	16,67	60	83,33
Agricultura, montes y pesca	41	9	21,95	32	78,05
Servicios sociales	353	161	45,61	192	54,39
Emigración y trabajo	37	7	18,92	30	81,08
Sanidad	139	34	24,46	105	75,54
Justicia	34	8	23,53	26	76,47
Administración económica, comunicaciones y nuevas tecnologías	49	14	28,57	35	71,43
Obras públicas y expropiaciones	58	23	39,66	35	60,34
Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil	184	59	32,07	125	67,93
Menores	20	11	55,00	9	45,00
Cultura e política lingüística	61	14	22,95	47	77,05
Sociedad de la información	8	4	50,00	4	50,00
TOTAL	1769	712	40,25	1057	59,75

5.8 DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS REFERIDAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GALLEGA, SEGÚN NIVELES.

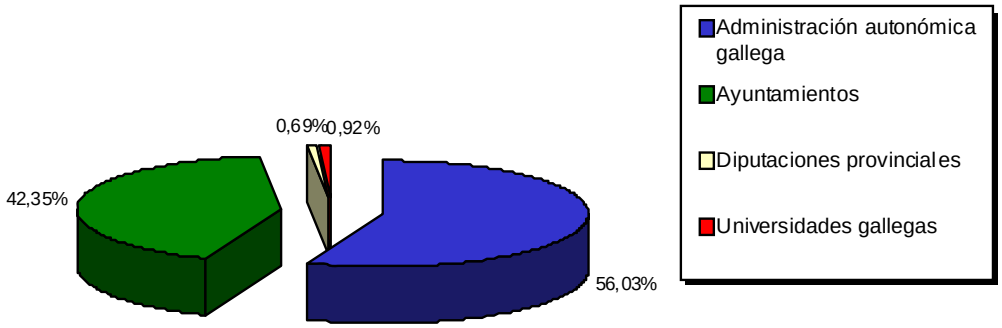
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las Administracione públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, según que afecten a la Xunta de Galicia, a los Ayuntamientos, a las Diputaciones Provinciales o a las Universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación las que se refieren a la Administración General del Estado y los órganos jurisdiccionales.

Administración	**Quejas**	
	Número	**Porcentaje**
Administración autonómica gallega	1011	67,90 %
Ayuntamientos	463	31,09 %
Diputaciones Provinciales	11	0,74 %
Universidades gallegas: * Santiago de Compostela 1 * Vigo 2 * A Coruña 1	4	0,27 %
Total	**1489**	

TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	1489
Otras (Estado, órganos jurisdiccionales y consultas)	280
TOTAL	**1769**

DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS



5.9 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 Traballo e Benestar* y a la *Consellería de Sanidade*, con porcentajes del 34,52 % y 19,09 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. quejas	Porcentajes
Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	37	3,66 %
Consellería de Economía e Industria (1)	70	6,92 %
Consellería de Educación e Ordenación Universitaria	187	18,50 %
Consellería de Facenda	38	3,76 %
Consellería do Medio Rural	44	4,35 %
Consellería de Cultura e Turismo (2)	6	0,59 %
Consellería de Sanidade	193	19,09 %
Consellería do Mar (3)	8	0,79 %
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestruturas (4)	79	7,81 %
Consellería de Traballo e Benestar (5)	349	34,52 %
Total	**1011**	

(1) incluye la anterior Consellería de Economía e Facenda y Consellería de Innovación e Industria.

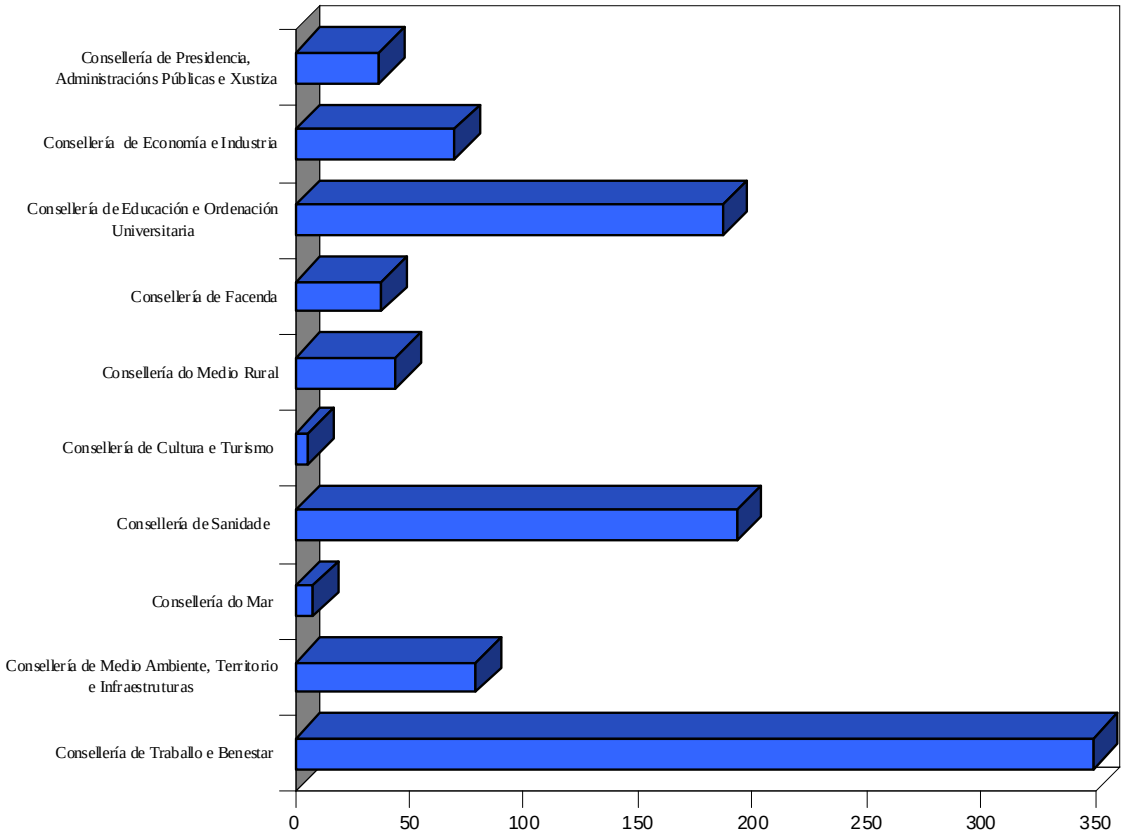
(2) incluye la anterior Consellería de Cultura e Deporte.

(3) incluye la anterior Consellería de Pesca e Asuntos Marítimos.

(4) incluye las anteriores Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Transportes, Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible, y Consellería de Vivienda e Solo.

(5) incluye la anterior Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar y la Consellería de Traballo.

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



Totales: 1011

5.10. 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 47 quejas. Los siguientes han sido Marín (26), Ourense (26) y A Coruña (24).

5.10.1 QUEJAS REFERENTES A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES:

Diputación da Coruña	3
Diputación de Lugo	5
Diputación de Ourense	2
Diputación de Pontevedra	1

5.10.2 QUEJAS REFERENTES A LOS AYUNTAMIENTOS:

5.10.2.1 **A CORUÑA**

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	
Ames	6
Aranga	1
Ares	2
Arteixo	4
Arzúa	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Baña, A	
Bergondo	3
Betanzos	3
Boimorto	
Boiro	2
Boqueixón	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Brión	1
Cabana de Bergantiños	3
Cabanas	8
Camariñas	3
Cambre	4
Capela, A	
Carballo	2
Cariño	1
Carnota	1
Carral	2
Cedeira	3
Cee	1
Cerceda	
Cerdido	
Cesuras	
Coirós	
Corcubión	1
Coristanco	2
Coruña, A	24
Culleredo	7
Curtis	
Dodro	
Dumbría	
Fene	2
Ferrol	16
Fisterra	2
Frades	
Irixoa, A	2
Laxe	
Laracha	2
Lousame	
Malpica de Bergantiños	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mañón	
Mazaricos	
Melide	3
Mesía	
Miño	1
Moeche	
Monfero	
Mugardos	2
Muxía	1
Muros	4
Narón	8
Neda	3
Negreira	
Noia	2
Oleiros	3
Ordes	1
Oroso	6
Ortigueira	1
Outes	
Oza dos Ríos	
Paderne	
Padrón	5
Pino, O	2
Pobra do Caramiñal, A	3
Ponteceso	2
Pontedeume	2
Pontes de García Rodríguez, As	1
Porto do Son	5
Rianxo	2
Ribeira	8
Rois	1
Sada	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
San Sadurniño	
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	47
Santiso	1
Sobrado	
Somozas	
Teo	2
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	
Val do Dubra	
Valdoviño	
Vedra	
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	1
Zas	1
TOTAL A CORUÑA	**234**

5.10.2.2 LUGO

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mondoñedo	1
Monforte de Lemos	3
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	
Pantón	
Paradela	
Páramo, O	1
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	1
Pontenova, A	
Portomarín	1
Quiroga	1
Rábade	1
Ribadeo	2
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	
Riotorto	1
Samos	
Sarria	4
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	
Triacastela	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Valadouro, O	3
Vicedo, O	
Vilalba	2
Viveiro	
Xermade	
Xove	
TOTAL LUGO	**40**

5.10.2.3 OURENSE

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Allariz	
Amoeiro	
Arnoia, A	
Avión	
Baltar	
Bande	
Baños de Molgas	
Barbadás	1
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	2
Cartelle	
Castrelo de Miño	1
Castrelo do Val	
Castro Caldelas	
Celanova	2
Cenlle	
Coles	
Cortegada	
Cualedro	
Chandrexa de Queixa	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	1
Irixo, O	
Larouco	
Laza	
Leiro	
Lobeira	
Lobios	1
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	
Muíños	
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	
Ourense	26
Paderne de Allariz	2
Padrenda	
Parada de Sil	1
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	
Petín	
Piñor	

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadanedo	
TOTAL OURENSE	**46**

5.10.2.4 PONTEVEDRA

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lama, A	1
Marín	26
Meaño	
Meis	
Moaña	7
Mondariz	2
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	2
Neves, As	
Nigrán	4
Oia	1
Pazos de Borbén	2
Poio	4
Ponteareas	5
Pontecaldelas	
Pontecesures	1
Pontevedra	7
Porriño, O	7
Portas	2
Redondela	4
Ribadumia	2
Rodeiro	
Rosal, O	
Salceda de Caselas	4
Salvaterra de Miño	
Sanxenxo	1
Silleda	3
Soutomaior	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Tomiño	2
Tui	2
Valga	1
Vigo	15
Vila de Cruces	1
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	5
Vilanova de Arousa	1
TOTAL PONTEVEDRA	**143**

ANEXO

Liquidación presupuesto (artículo 37.4 da 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 liquidación del presupuesto de la Institución del *Valedor do Pobo* referida al año 2009.

Es necesario señalar que en el momento de presentación de este informe, está en curso su tramitación ante el órgano de la Cámara competente para su ulterior aprobación.

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS
1.- LIQUIDACIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECADAUCIÓN NETA	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS PDTES. DE COBRO EN EL 31/12
	PREVISIONES INICLAIS	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3	0,00	0,00	0,00	18.989,65	18.116,45	0,00	873,20
4	1.902.015,00	0,00	1.902.015,00	1.902.014,96	1.582.008,30	0,00	320.006,66
Total operaciones corrientes	**1.902.015,00**	**0,00**	**1.902.015,00**	**1.921.004,61**	**1.600.124,75**	**0,00**	**320.879,86**
7	18.025,00	0,00	18.025,00	18.025,00	18.025,00	0,00	0,00
Total operaciones capital	**18.025,00**	**0,00**	**18.025,00**	**18.025,00**	**18.025,00**	**0,00**	**0,00**
5	30.050,00	0,00	30.050,00	90.004,17	90.004,17	0,00	0,00
Total operaciones patrimoniales	**30.050,00**	**0,00**	**30.050,00**	**90.004,17**	**90.004,17**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones non financieras	**1.950.090,00**	**0,00**	**1.950.090,00**	**2.029.033,78**	**1.708.153,92**	**0,00**	**320.879,86**
8	12.000,00	137.115,45	149.115,45	20.202,72	20.202,72	0,00	0,00
Total cap. 8 e 9	**12.000,00**	**137.115,45**	**149.115,45**	**20.202,72**	**20.202,72**	**0,00**	**0,00**
Total operaciones financieras	**12.000,00**	**137.115,45**	**149.115,45**	**20.202,72**	**20.202,72**	**0,00**	**0,00**
Total Gen.:	**1.962.090,00**	**137.115,45**	**2.099.205,45**	**2.049.236,50**	**1.728.356,64**	**0,00**	**320.879,86**

VALEDOR DO POBO

Data de Referencia: 31/12/2009
Data de Creación: 01/03/2010

LIQUIDACIÓN DO ORZAMENTO DE GASTOS
1.- LIQUIDACIÓN DO ESTADO DE GASTOS

CL. ORGÁNICA **0102** VALEDOR DO POBO
CL. FUNCIONAL **111B** Actividad Legislativa

ECONÓMICO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			COMPROMETIDOS	OBLIG. REC. NETAS	REMANENTES CRÉDITO	PAGOS	OBL. PDTES. EN EL 31/12
	INICIÁLES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
1	1.587.465,00	-42.331,96	1.545.133,04	1.512.674,09	1.512.674,09	32.458,95	1.512.540,84	133,25
2	344.500,00	136.757,18	481.257,18	457.863,38	457.863,38	23.393,80	447.119,21	10.744,17
4	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Total operaciones corrientes	**1.932.065,00**	**94.425,22**	**2.026.490,22**	**1.970.537,47**	**1.970.537,47**	**55.952,75**	**1.959.660,05**	**10.877,42**
6	13.500,00	42.690,23	56.190,23	28.111,80	28.111,80	28.078,43	21.111,35	7.000,45
7	4.525,00	0,00	4.525,00	3.214,70	3.214,70	1.310,30	2.463,76	750,94
Total operaciones capital	**18.025,00**	**42.690,23**	**60.715,23**	**31.326,50**	**31.326,50**	**29.388,73**	**23.575,11**	**7.751,39**
Total operaciones non financieras	**1.950.090,00**	**137.115,45**	**2.087.205,45**	**2.001.863,97**	**2.001.863,97**	**85.341,48**	**1.983.235,16**	**18.628,81**
8	12.000,00	0,00	12.000,00	6.703,31	6.703,31	5.296,69	6.703,31	0,00
Total cap. 8 e 9	**12.000,00**	**0,00**	**12.000,00**	**6.703,31**	**6.703,31**	**5.296,69**	**6.703,31**	**0,00**
Total operaciones financieras	**12.000,00**	**0,00**	**12.000,00**	**6.703,31**	**6.703,31**	**5.296,69**	**6.703,31**	**0,00**
TOTAL PROGRAMA	**1.962.090,00**	**137.115,45**	**2.099.205,45**	**2.008.567,28**	**2.008.567,28**	**90.638,17**	**1.989.938,47**	**18.628,81**
TOTAL ORGÁNICA	**1.962.090,00**	**137.115,45**	**2.099.205,45**	**2.008.567,28**	**2.008.567,28**	**90.638,17**	**1.989.938,47**	**18.628,81**
Total Gen.:	**1.962.090,00**	**137.115,45**	**2.099.205,45**	**2.008.567,28**	**2.008.567,28**	**90.638,17**	**1.989.938,47**	**18.628,81**