



**INFORME DEL VALEDOR DO POBO  
AL PARLAMENTO DE GALICIA**

**AÑO 2010**

## INDICE GENERAL

Página

<b>CAPÍTULO 1. RESUMO DAS QUEJAS POR ÁREAS.....</b>	<b>1</b>
1.1. <i>Área de empleo público e interior</i> .....	3
1.1.1. Introducción .....	5
1.1.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	5
1.1.3. Quejas admitidas a trámite .....	6
1.1.3.1. Empleo público .....	7
1.1.3.2. Orden público .....	22
1.1.3.3. Tráfico .....	22
1.1.4. Quejas no admitidas a trámite .....	24
1.1.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	26
1.1.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de empleo público e interior	27
1.2. <i>Área de urbanismo y vivienda</i> .....	95
1.2.1. Introducción .....	97
1.2.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	98
1.2.2.1. Quejas sobre urbanismo .....	98
1.2.2.2. Vivienda .....	109
1.2.3. Quejas no admitidas a trámite .....	115
1.2.4. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	116
1.2.5. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de urbanismo y vivienda ...	117
1.3. <i>Área de medio ambiente</i> .....	173
1.3.1. Introducción .....	175
1.3.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	181
1.3.3. Quejas admitidas a trámite .....	183
1.3.3.1. Los perjuicios ocasionados por el botellón y en general por el consumo de alcohol en la calle .....	183
1.3.3.2. Las localidades con graves problemas de contaminación acústica sin tratamiento adecuado: la falta de eficacia a la hora de abordar las zonas acústicamente contaminadas por saturación ...	190
1.3.3.3. Locales sin licencia, que no se ajustan al tipo de licencia que tienen, o que transmiten niveles de ruidos superiores a los permitidos.....	194
1.3.3.4. Incumplimiento de los horarios de cierre de los locales de ocio...	199
1.3.3.5. La contaminación acústica y otros problemas ambientales creados por actividades comerciales, industriales o de diferente tipo .....	201
1.3.3.6. Tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y la participación ciudadana en materia de medio ambiente .....	202

	<u>Página</u>
1.3.3.7. Evaluación de impacto ambiental .....	204
1.3.3.8. La gestión de las aguas continentales: los vertidos y las depuradoras .....	205
1.3.3.9. La frecuente carencia de licencia de actividad de las antenas de telefonía móvil .....	206
1.3.3.10. Las responsabilidades en materia de animales domésticos y de animales peligrosos .....	207
1.3.4. Quejas no admitidas a trámite .....	209
1.3.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	210
1.3.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de medio ambiente .....	211
1.4. <i>Área de educación</i> .....	283
1.4.1. Introducción: La situación de la educación en Galicia .....	285
1.4.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	287
1.4.3. Quejas admitidas a trámite .....	288
1.4.3.1. Los llamados recursos educativos complementarios .....	288
1.4.3.2. El transporte escolar .....	288
1.4.3.3. Los comedores escolares .....	293
1.4.3.4. La calidad del sistema educativo .....	297
1.4.3.5. La escolarización .....	297
1.4.3.6. La atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo .....	299
1.4.3.7. Las plantillas de profesorado .....	311
1.4.3.8. Las condiciones de los centros docentes .....	312
1.4.3.9. Las enseñanzas de régimen especial: especial referencia a las Escuelas Oficiales de Idiomas .....	314
1.4.3.10. Las escuelas infantiles: insuficiencia de la red pública de guarderías y los problemas del programa del cheque infantil .....	318
1.4.3.11. La educación universitaria .....	322
1.4.4. Quejas no admitidas a trámite .....	324
1.4.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	325
1.4.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de educación .....	326
1.5. <i>Área de industria, comercio y turismo</i> .....	373
1.5.1. Introducción .....	375
1.5.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	375
1.5.3. Quejas admitidas a trámite .....	376
1.5.3.1. Industria .....	376
1.5.3.1.1. Suministro de energía eléctrica .....	377
1.5.3.1.2. Comunicaciones telefónicas y electrónicas .....	382
1.5.3.2. Consumo .....	382
1.5.3.3. Comercio .....	383
1.5.3.4. Turismo .....	384

	<u>Página</u>
1.5.4. Quejas no admitidas a trámite .....	385
1.5.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	385
1.5.6. Observaciones .....	386
1.6. <i>Área de agricultura, ganadería y pesca</i> .....	389
1.6.1. Introducción .....	391
1.6.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	391
1.6.3. Quejas admitidas a trámite .....	392
1.6.4. Quejas no admitidas a trámite .....	395
1.6.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	395
1.6.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de agricultura, ganadería y pesca .....	397
1.7. <i>Área de servicios sociales</i> .....	403
1.7.1. Introducción: La aplicación de la Ley de Dependencia .....	405
1.7.1.1. Los problemas observados en relación con la aplicación de la Ley de dependencia.....	403
1.7.1.2. La información estadística enviada por la administración auto- nómica.....	409
1.7.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	414
1.7.3. Quejas admitidas a trámite .....	414
1.7.3.1. Los atrasos constatados en los procedimientos .....	414
1.7.3.2. Los abundantes casos de fallecimiento antes de la aprobación de la prestación o servicio con atraso en el procedimiento.....	422
1.7.3.3. La falta de abono de atrasos en casos de fallecimiento con PIA aprobado .....	428
1.7.3.4. La preferencia de los servicios sobre las prestaciones económicas.....	431
1.7.3.5. El déficit de plazas en el catálogo de servicios .....	434
1.7.3.6. Los problemas de algunos centros residenciales y centros de día o de noche .....	436
1.7.3.7. Las necesidades específicas de determinados grupos de depen- dientes, en especial de los discapacitados intelectuales: los recursos complementarios para casos justificados.....	439
1.7.3.8. La retirada de fondos complementarios antes enviados por la ONCE para atención de sus afiliados con discapacidad intelectual .....	442
1.7.3.9. Problemas con el servicio de apoyo a la movilidad personal o transporte adaptado (065).....	444
1.7.3.10. El Fomento de la accesibilidad .....	446
1.7.3.11. Amplios retrasos en las valoraciones de discapacidades .....	448
1.7.3.12. Las reclamaciones por rentas de integración social, ayudas de emergencia social o de otro tipo .....	449
1.7.3.13. Asistencia a las personas sin techo.....	450

	<u>Página</u>
1.7.4. Quejas no admitidas a trámite.....	451
1.7.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	451
1.7.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de servicios sociales.....	453
1.8. <i>Área de emigración y trabajo</i> .....	665
1.8.1. Introducción.....	667
1.8.2. Quejas recibidas y estado de tramitación.....	670
1.8.3. Quejas admitidas a trámite.....	671
1.8.4. Quejas no admitidas a trámite.....	674
1.8.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	675
1.9. <i>Área de sanidad</i> .....	677
1.9.1. Introducción.....	679
1.9.2. Quejas recibidas y estado de tramitación.....	692
1.9.3. Quejas admitidas a trámite.....	693
1.9.4. Quejas no admitidas a trámite.....	700
1.9.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	701
1.9.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de sanidad.....	702
1.10. <i>Área de justicia</i> .....	707
1.10.1. Introducción.....	709
1.10.2. Quejas recibidas y estado de tramitación.....	718
1.10.3. Quejas admitidas a trámite.....	720
1.10.4. Quejas no admitidas a trámite.....	721
1.10.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	722
1.11. <i>Área de administración económica y transportes</i> .....	723
1.11.1. Introducción.....	725
1.11.2. Quejas recibidas y estado de tramitación.....	727
1.11.3. Quejas admitidas a trámite.....	728
1.11.3.1. Hacienda.....	728
1.11.3.1.1. Hacienda autonómica.....	728
1.11.3.1.2. Administración municipal.....	729
1.11.3.2. Ordenación de la actividad económica.....	732
1.11.3.3. Transportes.....	731
1.11.3.4. Otros.....	734
1.11.4. Quejas no admitidas a trámite.....	734
1.11.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo.....	735
1.11.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de economía y transportes.....	736

	<u>Página</u>
1.12. Área de obras públicas y expropiaciones.....	743
1.12.1. Introducción .....	745
1.12.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	745
1.12.3. Quejas admitidas a trámite .....	746
1.12.3.1. Los atrasos en la fijación y pago de los justiprecios en las expropiaciones forzosas .....	746
1.12.3.2. Problemas relacionados con la expropiación de viviendas.....	750
1.12.3.3. Los daños por obras públicas y la responsabilidad patrimonial de la Administración .....	753
1.12.3.4. La gestión del dominio público hidráulico .....	754
1.12.4. Quejas no admitidas a trámite .....	755
1.12.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	755
1.12.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de obras públicas y expropiaciones .....	757
1.13. Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil.....	763
1.13.1. Introducción .....	765
1.13.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	765
1.13.3. Quejas admitidas a trámite .....	766
1.13.3.1. Derecho de participación en las corporaciones locales .....	766
1.13.3.1.1. El derecho de los miembros de las corporaciones de acceso a la información y documentación municipales .....	766
1.13.3.1.2. Derecho de participación del vecino en la actividad municipal .....	768
1.13.3.1.3. Organización y funcionamiento de las corporacio- nes locales .....	769
1.13.3.2. Servicios de las corporaciones locales.....	770
1.13.3.2.1. Servicios locales .....	770
1.13.3.3. Protección civil y otros .....	771
1.13.4. Quejas no admitidas a trámite .....	774
1.13.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	775
1.13.6. Resoluciones do <i>Valedor do Pobo</i> en materia de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil.....	776
1.14. Área de menores .....	807
1.14.1. Introducción .....	809
1.14.2. Análisis de los expedientes tramitados.....	810
1.14.3. Actividad de pedagogía de derechos.....	816
1.14.4. Seguimiento del informe extraordinario del <i>Valedor do Pobo</i> sobre menores en situación de desprotección.....	819
1.14.5. Resolución del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de menores.....	820

	<u>Página</u>
1.15. <i>Área de cultura y política lingüística</i> .....	831
1.15.1. Introducción .....	833
1.15.2. Quejas recibidas y estado de tramitación .....	824
1.15.3. Quejas admitidas a trámite .....	834
1.15.3.1. La protección del patrimonio cultural .....	834
1.15.3.2. Deportes .....	835
1.15.3.3. Los derechos lingüísticos en el ámbito de las administraciones públicas .....	835
1.15.4. Quejas no admitidas .....	839
1.15.5. Quejas remitidas al Defensor del Pueblo .....	840
1.15.6. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de cultura y política lingüística .....	841
1.16. <i>Área de sociedad de la información</i> .....	877
1.16.1. Datos generales e introductorios .....	879
1.16.2. Análisis de los expedientes tramitados .....	880
1.16.3. Actividad de pedagogía de derechos .....	884
1.16.4. Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> en materia de sociedad de la información .....	887
1.17. Quejas de oficio .....	889
<b>CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCION</b> .....	<b>905</b>
2.1. El Deber legal de colaboración en las investigaciones de la Institución .....	907
2.1.1. Las advertencias apremiantes .....	908
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 .....	914
<b>CAPÍTULO 3. LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL VALEDOR DO POBO</b> .....	<b>919</b>
3.1. Las respuestas de las Administraciones u órganos a los que se dirigió alguna resolución .....	921
3.1.1. Introducción .....	921
3.1.2. Respuestas de las diferentes administraciones y órganos a las Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> .....	923

3.1.3. Resumen de las Resoluciones del <i>Valedor do Pobo</i> y de su aceptación por las correspondientes administraciones.....	926
3.1.4. Las respuestas a las Resoluciones .....	928

**CAPÍTULO 4. RELACIONES INSTITUCIONALES .....** 935

4.1. Actividades parlamentarias. Informes ordinarios y extraordinarios .....	938
4.1.1. Informe ordinario .....	938
4.1.2. Informe extraordinario .....	940
4.2. Otras actividades de la institución .....	941
4.2.1. Contratación pública .....	941
4.2.2. Campaña de divulgación de derechos .....	942
4.2.3. Veinte años del Valedor .....	942
4.2.4. Sesiones de puertas abiertas .....	944
4.2.5. Publicaciones.....	944
4.2.6. Presencia en internet .....	946
4.3. Visitas y actos oficiales y protocolarios.....	946
4.3.1. Recepciones en la sede de la institución .....	947
4.3.2. Encuentros institucionales.....	949
4.3.3. Otros actos protocolarios.....	950
4.4. Reuniones de trabajo nacionales e internacionales .....	957
4.5. Relación con otros comisionados autonómicos .....	973
4.6. Comunicaciones y/o Conferencias .....	974

**CAPITULO 5. APÉNDICE ESTADÍSTICO.....** 977

5.1. Introducción .....	979
5.2. Entradas y salidas de documentos.....	979
5.3. Quejas iniciadas en el año 2010.....	981
5.3.1. Comparación con ejercicios anteriores .....	981
5.3.2. Distribución de expedientes por su naturaleza.....	985
5.3.3. Distribución de las quejas según las áreas de la administración pública a las que se refieren .....	986
5.3.4. Algunos datos sociológicos reflejados en las quejas .....	988
5.3.5. Entrada de quejas por meses .....	992
5.4. Distribución de las quejas por razón de las provincias y municipios de procedencia .....	994
5.4.1. Por provincias.....	994
5.4.2. Por ayuntamientos .....	996
5.5. Curso dado a las quejas recibidas.....	1004
5.6. Las causas de no admisión por áreas .....	1007
5.7. Distribución de las quejas admitidas por razón de las áreas de la administración pública a las que se refieren .....	1009



	<u>Página</u>
5.8. Distribución de las quejas referidas a la administración pública gallega, Según niveles .....	1011
5.9. Distribución de las quejas que se refieren a la Xunta de Galicia, según consellerías.....	1013
5.10. Quejas referidas a las diputaciones provinciales y a los ayuntamientos.....	1015
5.10.1. Quejas referentes a las Diputaciones Provinciales.....	1015
5.10.2. Quejas referentes a los Ayuntamientos.....	1015
5.10.2.1. A Coruña .....	1015
5.10.2.2. Lugo.....	1018
5.10.2.3. Ourense.....	1020
5.10.2.4. Pontevedra .....	1022
 <b>Anexo.</b> Liquidación del presupuesto (artigo37.4 de la Ley 6/84).....	 1023

**CAPÍTULO 1**  
**RESUMO DAS QUEIXAS POR ÁREAS**



## **1.1 ÁREA DE EMPLEO PÚBLICO E INTERIOR**



### **1.1.1 INTRODUCCIÓN**

En el transcurso del año 2010 en esta área, que comprende las materias de empleo público, seguridad ciudadana y tráfico, hemos recibido 229 quejas. Si hacemos un desglose por materias, constatamos que 168 hacían referencia a empleo público o función pública, lo que supone un 73% del total, 45 al tráfico y seguridad vial, con un porcentaje del 20%, y 16 a reclamaciones por la intervención de las fuerzas y cuerpos de seguridad, con un porcentaje del 7%, cuando en el año 2009 los porcentajes fueron, respectivamente, del 56%, del 19%, y del 25%. De las 229 quejas recibidas, 169 fueron admitidas a trámite; de estas hemos concluido 125, y 44 continúan en trámite. De las 60 quejas restantes, 21 las remitimos al Defensor del Pueblo porque se referían a cuestiones competencia de la Administración General del Estado (así se le participó al autor de cada queja), y 39 no pudieron ser admitidas a trámite dado el contenido de las mismas. A los promotores de estas últimas les informamos de las razones por las que su queja no podía ser atendida por esta Institución. También tramitamos 8 quejas del año 2008, de las que concluimos 8, y del año 2009 concluimos 125 de las 127 que fueron objeto de tramitación.

Este año debemos destacar, por su relevancia social, las diferentes quejas recibidas en relación con diferentes procesos selectivos convocados por el SERGAS. Como conclusión de las mismas nos vimos obligados a formular una amplia recomendación a la Consellería de Sanidad, al constatar importantes irregularidades puestas de manifiesto a través de un informe de la propia Administración autonómica. Los detalles de estas reclamaciones los tratamos más adelante.

### **1.1.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN**

Las quejas recibidas en esta área a lo largo de este año 2010 fueron 229, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	229	
Admitidas	169	74%
No Admitidas	39	17%
Remitidas al Defensor del Pueblo	21	9%

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

Concluidas	125	74%
En trámite	44	26%

También han sido objeto de trámite a lo largo de este año 2010 diversas quejas presentadas en años anteriores:

Año de Presentación	En trámite al 31-12-09	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2010
2008	7	1	8	8	0
2009	114	13	127	125	2

### 1.1.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

Como vemos en el anterior cuadro, durante el año 2010 fueron admitidas a trámite 169 quejas, un 74% de las presentadas, de las que fueron concluidas 125, un 74% de las

admitidas. Para el estudio sistemático de las quejas admitidas a trámite se considera conveniente su distribución en los siguientes sectores que integran esta área.

### **1.1.3.1 Empleo Público**

Dentro de este apartado se recibieron quejas referidas a personal funcionario o laboral de la Administración autonómica y de los ayuntamientos gallegos, otras referidas a personal funcionario o laboral docente, y otras a personal funcionario, laboral o estatutario, del servicio gallego de salud (SERGAS).

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

Una vez más en este año hemos recibido varias quejas referidas a procesos selectivos convocados por la Administración autonómica. Se nos ha planteado una inquietud que se ha repetido en varias quejas sobre el retraso o dilación excesiva en el desarrollo de distintos procesos selectivos.

Por parte de 232 opositores se planteó queja debido, según indicaban, a la grave situación causada por los retrasos por parte de la Xunta a la hora de tramitar la Oferta de Empleo Público (OPE) de 2008, retrasos que constituyen un claro perjuicio económico para ellos y una vulneración de sus derechos y de la legalidad vigente (Q/2148/10). Señalaban que más de 440 opositores de los Grupos C1 y C2 veían impotentes como, transcurridos ya más de dos años y medio desde la publicación de la OEP, aún no habían tomado posesión de sus plazas. Se indicaba que la causa del retraso era el medio elegido de terminación de cada oposición, lo que estaba haciendo que los considerables retrasos en unos grupos se trasladaran a los otros, y la decisión de posponer las tomas de posesión a la resolución del concurso de traslados pendiente. La Consellería de Hacienda respondió que en breve podría solucionarse el problema respecto de algunos de los opositores afectados, y que no se iba a seguir el criterio inicialmente adoptado de escalonar las resoluciones de los procesos, con lo que se agilizarían los procedimientos. Señaló que estaba previsto



culminarlos en marzo. Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de recibir una información complementaria que confirme esta solución.

También se planteó el caso de un proceso correspondiente a unas plazas incluidas en la oferta pública de empleo público de 2005, con proceso selectivo convocado en 2006; en 2010 aún no había finalizado, aunque ya se había publicado la orden elevando a definitiva la propuesta de aspirantes que habían superado el proceso selectivo. En otro proceso, iniciado en el año 2008, algunos opositores se dirigieron a esta Institución poniendo de manifiesto que en mayo de 2009 se había publicado la relación de aprobados del tercer ejercicio; se había producido un largo periodo de tiempo de silencio por parte del tribunal encargado de dicho proceso, hasta noviembre del mismo año, en que se declaró a todos los aspirantes exentos de la realización del 4º ejercicio (gallego); y por último, en mayo de 2010, se iba a convocar a los aprobados para la elección de destino. En los dos supuestos se ha superado con creces el plazo de duración (9 meses) establecido en la ley autonómica 6/2001, de 29 de junio, para los procesos selectivos de personal funcionario o de personal laboral. En otra queja su autora hacía referencia a la convocatoria en enero de 2009 de plazas de personal laboral fijo por el Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, pero con el cambio de Gobierno de la Xunta se había paralizado, por lo que en noviembre de 2009 aún se desconocía la solución que se tomaría con respecto a dicho proceso. En este caso, según la información que nos fue facilitada, se había interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra dicha convocatoria.

En el año 2009 se nos presentó por la misma autora dos quejas referidas a dos procesos selectivos de la Xunta de Galicia, uno para ingreso en el cuerpo auxiliar, subgrupo C2, y otro para ingreso en el cuerpo administrativo, subgrupo C1. El motivo esgrimido por la autora de ambas quejas era su disconformidad con las resoluciones del 9 de noviembre de 2009 de los correspondientes tribunales publicadas en el D.O.G., acordando la exclusión de cinco opositores por desprenderse, como consecuencia de las investigaciones realizadas, que los mismos conocían el contenido del primer ejercicio de la fase de oposición antes de su celebración y contra las que había interpuesto en plazo recurso de alzada. Como la Administración autonómica estaba en plazo para resolver dicho recurso se le participó a la autora de ambas quejas que debería esperar a que dicha

Administración se pronunciase. Posteriormente, ya en 2010, la autora de las quejas se dirigió de nuevo a esta Institución solicitando su reapertura por no estar conforme con la resolución adoptada, que desestimaba sus recursos de alzada. Una vez examinadas sus alegaciones y las resoluciones éstas eran congruentes con los hechos acontecidos y estaban suficientemente motivadas, por lo que no observábamos que la Consellería hubiera incurrido en una infracción del ordenamiento jurídico o un comportamiento irregular que menoscabase el ejercicio de un derecho.

Por un participante en el proceso selectivo para ingreso en el cuerpo de gestión, subgrupo A2, de la Xunta de Galicia, se nos presentó una queja (886/10), en la que manifestaba que había presentado un recurso de reposición ante la Consellería de Hacienda contra la Orden del 26 de junio de 2009, por la que se había convocado dicho proceso selectivo, y que a pesar del tiempo transcurrido no se le había contestado a su recurso por dicha Consellería. El motivo alegado en dicho recurso era su disconformidad con la valoración, en la fase de concurso, del trabajo desarrollado en el subgrupo C1, pues la puntuación que se otorgaba estaba en función del nivel de complemento de destino correspondiente al puesto de trabajo que se estuviese ocupando el día de publicación de la convocatoria, si bien a aquellos que estuviesen ocupando un puesto en comisión de servicio se le tendría en cuenta el nivel de complemento de destino de su puesto de origen y no el del puesto que se estuviese ocupando en comisión. Después de interesar y recibir el pertinente informe de la Dirección General de la Función Pública (DGFP), del que se deducía que no se había resuelto de forma expresa un recurso promovido por el afectado, formulamos la siguiente recomendación: *“Que esa Dirección General deberán adoptar las medidas tendentes a la 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 mas breve posible, del recurso interpuesto por el autor de esta queja”* (ver resolución nº 2 de las de esta área). La DGFP había señalado que debido al gran volumen de expedientes en tramitación, como consecuencia de la entrada constante de reclamaciones y recursos, el recurso potestativo de reposición había valorado, pero no fue objeto de resolución expresa, por lo que el interesado debió entenderlo desestimado una vez transcurridos los plazos correspondientes, según lo

establecido en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP-PAC). Sin embargo, al respecto esta Institución se viene pronunciando de forma reiterada en sus Informes Anuales sobre la obligación de la Administración de contestar de forma expresa a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, tal como se establece en el artículo 42 de dicha LRJAP-PAC, puesto que la falta de respuesta a un recurso administrativo o incluso su resolución tardía 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 porqué llegar a la vía judicial, lo que trae consigo gastos y molestias evitables y una sobrecarga de los Tribunales contencioso-administrativo. Finalmente, a la recomendación se nos contestó adjuntando copia de la resolución por la que se desestimaba el recurso de reposición, de lo que se desprende su aceptación. El texto íntegro de esta resolución se recoge en el anexo de esta área.

Referente a los procesos selectivos convocados por las entidades locales hemos recibido quejas en las que se manifestaba la disconformidad con el desarrollo de dichos procesos, poniendo en tela de juicio la imparcialidad de los tribunales encargados de la selección. Al respecto hemos constatado que en la mayoría de los casos dichos tribunales no incurrían en las irregularidades denunciadas y además los miembros de los mismos en su mayoría no tenían vinculación con el ayuntamiento que había convocado el proceso selectivo en cuestión, pues se trataba de funcionarios que tenían su destino en ayuntamientos de otras localidades.

No obstante lo anterior consideramos conveniente hacer referencia a dos quejas presentadas en 2009 (Q/1868 y 2042/09), en las que sus autoras manifestaban su disconformidad con la realización de un proceso selectivo convocado ese año por el ayuntamiento de Monforte de Lemos, consistente en un concurso-oposición para la cobertura de once plazas de auxiliar administrativo. Una vez recibidas y estudiadas en profundidad las informaciones solicitadas a dicho ayuntamiento y las alegaciones de cada una de las reclamantes se consideró conveniente formularle la siguiente recomendación: *“Que por ese ayuntamiento se deberá tener en cuenta que las bases de convocatoria de todas las pruebas selectivas, una vez firmes, constituyen ley y vinculan a la*

*Administración, a los tribunales que juzgan dichas pruebas y a los que toman parte en ellas”* (ver resoluciones nº 3 y 4 de las de esta área). Se tomó la decisión de formular dicha recomendación al considerar que por parte del Tribunal encargado de la selección no se actuó de acuerdo con lo establecido en las bases por informar a los opositores en el momento de la realización del ejercicio que disponían de un plazo de diez días hábiles a fin de aportar documentación para poder valorar adecuadamente la fase de concurso, cuando en las bases se establecía que tal documentación acreditativa de los méritos debería aportarse con la solicitud para participar en dicho proceso, añadiéndose que el incumplimiento de este requisito impediría que el Tribunal tuviese en cuenta éstos en la correspondiente fase de evaluación; y también por no realizar la fase de concurso con anterioridad a la fase de la oposición, cuando se establecía en las bases de forma expresa que la fase de concurso sería anterior a la de oposición.

Además en el expediente (Q/2042/09) se le formuló otra recomendación a dicho ayuntamiento en los siguientes términos: *“Que ese ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formule, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992 modificada 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”* (ver resolución nº 4 de las de esta área). Se formuló por la falta de resolución del recurso que la autora de esta queja presentó ante el ayuntamiento. A este respecto debemos resaltar, como ya se hizo constar anteriormente, que esta Institución se viene pronunciando de forma reiterada en sus Informes Anuales sobre la obligación de la Administración de contestar de forma expresa a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten.

Con respecto a la recomendación relativa a la vinculación de la Administración y de los tribunales a las bases de la convocatoria formulada en ambos expedientes, por el ayuntamiento de Monforte de Lemos se nos contestó que el Tribunal actuó en todo momento de acuerdo con la bases de selección de dichas pruebas; de acuerdo con lo establecido en el punto VIII de esas bases *“el Tribunal puede tomar los acuerdos precisos para el buen fin de la oposición”*, y en consecuencia manifestaba que el Tribunal podía

tomar el acuerdo de establecer “*la habilitación de plazo de diez días: hacer constar que se realiza en beneficio de todos los aspirantes y que no genera indefensión a ninguno de ellos, incluida la propia autora de la queja*”. Ante esta contestación nos dirigimos a dicho ayuntamiento insistiéndole de nuevo que en las bases, en su apartado IV, establecían, entre otras cuestiones, que “*igualmente, los aspirantes tendrán que adjuntar a su solicitud los documentos acreditativos de los méritos que aleguen. El incumplimiento de este requisito impedirá que el Tribunal tenga en cuenta éstos en la correspondiente fase de evaluación*”. Por lo tanto le insistíamos en que el Tribunal tenía que atenerse a lo establecido en este apartado de las bases y proceder a la valoración de los méritos que figurasen en los documentos aportados por cada solicitante junto con su solicitud, y no tomar el acuerdo de conceder a los opositores un plazo de diez días hábiles para aportar documentación acreditativa de los méritos, pues tal acuerdo iba en contra de lo que claramente se establecía en las bases y en consecuencia era ilegal, porque las bases son ley y vinculan a la Administración, a los Tribunales y participantes en los procesos. En consecuencia concluíamos que de su contestación se desprendía la no aceptación de nuestra recomendación sin causa justificada y que así lo haríamos constar en el Informe al Parlamento de Galicia, de acuerdo con lo establecido en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo.

Por otra parte, con respecto a la otra recomendación formulada en la queja 2042/09 acerca de la obligación de la Administración de resolución expresa de las solicitudes y recursos, por dicho ayuntamiento se nos contestó que “*las actuaciones del Tribunal respetaron en todo momento lo establecido en la Ley 30/92, de 26 de noviembre que regula la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y que la persona que presenta esta queja era conocedora en todo momento de que sus pretensiones fueron denegadas por el Tribunal, ya que no se modificó ni en la fase de concurso ni en la fase de la oposición*”. Ante esta contestación le insistimos de nuevo al ayuntamiento de Monforte de Lemos en que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, según se establece en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, y en consecuencia le participamos que considerábamos como no aceptada esta recomendación, y que así lo haríamos constar en el Informe correspondiente a este año, de acuerdo con el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo.

El texto íntegro de estas resoluciones remitidas al ayuntamiento de Monforte de Lemos se recogen en anexo de resoluciones.

### **Personal funcionario o laboral docente.**

A lo largo de este año las quejas presentadas por personal que presta sus servicios en la Administración educativa en esta comunidad no han sido numerosas. En lo referente a procesos selectivos para acceder a la condición de docente hemos tramitado algunas quejas en las que sus autores manifestaban su interés en que se les facilitase la notas de forma desglosada de las diversas partes englobadas en una prueba única de la correspondiente fase de la oposición. A este respecto debemos destacar que en las bases de las correspondientes convocatorias se establecía que el tribunal solamente haría pública la nota final y global de la prueba y esta disposición estaba amparada en el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprobó el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes, a que se refiere la ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que en su artículo 61.1 establecía que *“la fase de oposición constará de una única prueba estructurada en dos partes, que no tendrán carácter eliminatorio. El Tribunal sólo hará pública la nota final y global de la prueba”*.

En materia retributiva se nos presentó una queja por representantes sindicales denunciando el incumplimiento de un acuerdo firmado entre la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, las organizaciones patronales y las organizaciones sindicales de la enseñanza privada concertada, relativo a las condiciones laborales para los años 2008, 2009 y 2010 y a la calidad de la enseñanza. Según se nos informó existían razones presupuestarias por las que no era posible aplicar lo establecido en dicho convenio en 2010, a pesar del interés mostrado por la Consellería.

Como consecuencia de nuestras gestiones se pudo ayudar a los autores de algunas quejas en la resolución de sus peticiones relativas a retrasos en la concesión de ayudas pendientes, reconocimiento de antigüedad o irregularidades en el abono de retribuciones pendientes. También nuestra intervención contribuyó a la resolución de una situación

denunciada por la autora de una queja acerca del incumplimiento de lo establecido en la norma 9 de la Resolución de 29 de enero de 2009 de la Consellería de Educación, sobre rotación en los turnos de trabajo del personal subalterno en un centro educativo.

**Personal funcionario, laboral o estatutario del servicio gallego de salud (SERGAS).**

a) Las irregularidades detectadas en los procesos selectivos del SERGAS.

Como adelantamos, las quejas de mayor relevancia en este orden fueron las promovidas por tres diputados del Grupo Parlamentario del PSdeG (Q/1073/10) y por diferentes opositores (Q/2064, 2167, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355 y 2391/10) debido a irregularidades en algunos procesos selectivos del SERGAS. Se expresaba que existen graves sospechas en relación con diferentes procesos selectivos para el acceso al empleo público el SERGAS, causando una importante alarma social por el desamparo al que se están viendo sometidos miles de opositores. Los reclamantes ponían de manifiesto una concatenación de casualidades en estas oposiciones, salidas a la luz pública después de las denuncias sindicales, las informaciones de prensa y también las reclamaciones de opositores. El hecho de que personas que trabajan en el departamento donde se elaboran y preparan los procesos selectivos acaben obteniendo las puntuaciones más altas entre más de 7.500 personas, “o bien es un milagro o bien una inmensa casualidad, que debe ser desvelado con transparencia y la correspondiente investigación oficial”, se señalaba, como también relaciones familiares sospechosas, y fallos en la custodia de los exámenes.

Como conclusión de la correspondiente investigación formulamos a la Consellería de Sanidad una recomendación (ver resolución nº 5 de las de esta área). La recomendación se refiere a que, a la vista de los incumplimientos e irregularidades en los procesos selectivos objeto de la presente queja, constatados a través de la inspección realizada por la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DXARA), de los que se da detallada cuenta en el informe correspondiente elaborado por ese órgano, con urgencia se

proceda a dar efectividad a todas las indicaciones del referido informe. En concreto debería resolverse:

1. La separación de los actuales procesos selectivos de las personas que forman parte de los tribunales y que hubieran debido abstenerse de formar parte de ellos.

2. La realización de una evaluación estadística para comprobar hasta qué punto nos encontramos ante una casualidad muy improbable, de acuerdo con el parámetro de comportamiento de los concurrentes en las diferentes categorías.

3. La profunda revisión de los procedimientos selectivos que incluya la definición de un protocolo preciso de actuación que garantice la confidencialidad del proceso, las funciones y responsabilidades de los miembros de los tribunales, concretando con nitidez las actuaciones que en cada fase tienen que realizar, y la participación que, en su caso, deba de tener el personal de la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS (DRH) encargado de la organización de los procesos selectivos, asegurando en todo caso la designación formal de ese personal, bien como miembros de los tribunales, bien como personal colaborador de los mismos.

4. Finalmente la Consellería de Sanidad debería reclamar de la DXARA que la investigación y las conclusiones del informe de inspección, impulsadas por la primera, se complementen con la realización de informes para cada uno de los tribunales, en los cuales deberían valorarse adecuadamente las eventuales responsabilidades de los opositores implicados, de acuerdo con lo ya concluido en el informe de inspección, de tal forma que los tribunales puedan conocer con detalle las irregularidades individuales y decidan sobre las consecuencias que las mismas puedan tener para esos opositores implicados.

Respecto a todos estos aspectos la Consellería mencionaba que se puso en marcha el análisis estadístico recomendado, con la colaboración del Instituto Gallego de Estadística (punto 2), y que estaba en curso la profunda revisión de los procedimientos selectivos que incluía los aspectos citados tanto en el informe de inspección de la DXARA como en la parte resolutive de la recomendación del Valedor do Pobo (punto 3). No



obstante, restaba conocer el resultado y valoración del análisis estadístico, y también la conclusión del proceso de reforma, aún en curso; por tanto, restaba conocer la efectividad de la recomendación en estos ámbitos. Sin embargo, los puntos 1 y 4 no se aclaraban. En relación con el 1 la Consellería se limitó a indicar que determinadas personas “ya no trabajan” en la DRH, y en relación con el 4, señaló que había solicitado informe individual de cada proceso selectivo auditado, sin concretar el resultado final.

A la vista de lo anterior de nuevo nos dirigimos a la Consellería de Sanidad para urgir la respuesta (el plazo de respuesta y efectividad de la recomendación ya había concluido -un mes-) a todos los puntos de la recomendación, y, en caso positivo, sobre la efectividad de esa aceptación, concretado los actos por los que debía entenderse cumplida. Indicamos que dadas las circunstancias (los procesos selectivos se encontraban muy avanzados), la respuesta debería ser aportada en breve plazo en lo que se refiere especialmente a los puntos 1 y 4 de la recomendación. Seguimos recibiendo respuestas no concluyentes o con expresiones ciertamente ambiguas, por lo que después de varias comunicaciones se remitió un fax a la DRH requiriendo con la máxima urgencia (vía fax) lo siguiente: -Copia de la resolución de la exclusión formal de los 3 miembros de los tribunales citados en el Informe de la DXARA y que deberían haberse abstenido de formar parte de ellos, y, en el caso de no producirse en todos o en caso alguno, expresión detallada de las razones de esa falta de efectividad de la recomendación formulada. -Información detallada sobre la situación en los procesos selectivos de todos los opositores implicados, con mención expresa de su nombre y de su concreta situación. -Copia de los informes generales e individuales trasladados a los tribunales. -Copia de la información estadística también trasladada a los tribunales. Como respuesta la DRH aportó 4 informes individuales de la DXARA (Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia), cada uno referido a los diferentes procesos selectivos cuestionados, y 4 informes estadísticos relativos a 4 casos de opositores también implicados. Sin embargo, entre la información aportada no se encontraba alguno de los documentos requeridos, en concreto la resolución de la exclusión formal de los miembros de los tribunales citados en el Informe de la DXARA y que deberían haberse abstenido. Ese documento fue enviado finalmente vía telemática: resolución de 13 de diciembre de 2010 por la que se modifica la resolución de 15 de julio de 2009, de la DRH del SERGAS por la que se nombran los tribunales

calificadores del proceso selectivo de personal estatutario del organismo (DOG nº 238, de 14 de diciembre). También se aporta la resolución de 15 de julio de 2009, de la DRH del SERGAS, por la que se nombran los tribunales calificadores del proceso selectivo de personal estatutario del organismo (DOG nº 145, de 27 de julio de 2009). En la resolución consta el nombramiento de nuevos presidentes, presidentes suplentes y vocales suplentes para el relevo de los miembros implicados.

En relación con todo el hasta ahora expuesto debemos concluir, en primer término, que después de la aceptación formal de las recomendaciones por parte de la Consellería, nuestro interés se centró en conocer la virtualidad de esa aceptación, es decir, los concretos actos que ese órgano había llevado a efecto para dar efectividad a los diferentes aspectos de la misma, algo que era preciso conocer con especial urgencia en el caso de las recomendaciones 1 y 4 (separación de los miembros de los tribunales implicados, y remisión de los informes individuales relativos al comportamiento de los opositores también implicados), por el conocido avance de los procesos selectivos y, por tanto, por la posible consumación de los eventuales perjuicios que pretendían evitarse.

Pues bien, respecto de la primera de las recomendaciones, la separación de los actuales procesos selectivos de las personas que formaban parte de los tribunales y que deberían haberse abstenido en ellos, la Consellería dilató una respuesta clara respecto de la efectividad de esta medida, hasta el punto de que fue preciso, después de las reiteradas respuestas ambiguas, requerir que se aportaran los documentos relativos a la separación. Finalmente conocimos que esa separación sólo tuvo lugar de forma clara el 14 de diciembre de 2010, fecha en la que se publica oficialmente la resolución de separación del día anterior, 13 de diciembre; por tanto, la separación tuvo lugar un día antes de la reunión de los tribunales, el 15 de diciembre. En cualquier caso, resulta claro que finalmente se separó a los miembros de los tribunales aludidos en el informe de inspección; el tercero, que sólo se mencionaba de forma incidental en el informe, no tiene vinculación con los aspirantes de la DRH, y no forma parte de los tribunales de las categorías afectadas, según aclaró la Consellería.

Por lo que se refiere a la recomendación 2ª (la realización de una evaluación estadística), la Consellería aporta informes individuales elaborados por el Instituto Gallego de Estadística y referidos a cada uno de los opositores implicados y a cada uno de los procesos en los que concurren. En concreto se aportan informes de JVB, en el que se señala que “supera al percentil 75% en más de 1,5 veces ...”; de LPS, que resulta “extremo” (“supera al percentil 75% en más de 3 veces ...”) en los procesos de personal de servicios generales y grupo auxiliar de la función administrativa; y de JIC, en el proceso de ATS/DUE, cuyo comentario resulta de poca relevancia. Los informes estadísticos fueron trasladados a los tribunales, por lo que puede entenderse que la recomendación fue atendida.

En lo relativo a la 3ª recomendación (profunda revisión de los procedimientos selectivos), la Consellería indicó que empezó con parte de reformas hace tiempo (el 8 de abril de 2010 se aprobaron nuevas exigencias de los procesos selectivos), y además se constituyó una comisión técnica a este efecto, que, según se indica, celebró tres reuniones, la última el pasado mes de noviembre, en la que se acordó elaborar una instrucción de constitución de los Tribunales, donde, además de recoger las nuevas normas aprobadas por el Consello da Xunta el 8 de abril de 2010, se detallan de forma pormenorizada las funciones de cada uno de los miembros de los tribunales, funciones que no fueron establecidas con carácter previo ni en la OPE 2006 ni en la OPE 2008. En el seno de esta Comisión se están analizando los distintos aspectos de mejora así como definiendo las medidas a implantar en los futuros procesos selectivos. Por tanto, puede concluirse que la recomendación está teniendo efectividad, aunque, debido a su carácter progresivo, restan algunas concreciones, como la propia Consellería indica, razón por la cual permanecemos a la expectativa para conocer el resultado final de las mejoras futuras o por concretar, que aún se analizan en la comisión técnica.

Por lo que se refiere a la 4ª recomendación (los informes para cada uno de los tribunales en los que se valoren adecuadamente las eventuales responsabilidades de los opositores implicados), la última respuesta de la Consellería se acompaña de 4 informes de la DXARA, en concreto “Informes sobre las presuntas irregularidades en el proceso selectivo de la OPE del SERGAS 2009-2010 en la categoría de (cada una de las

analizadas)”. Los informes tienen fecha de 14 de diciembre de 2010 y se emiten, según consta en ellos, “en cumplimiento de las recomendaciones hechas por el Valedor do Pobo en su resolución de fecha 13 de octubre de 2010 en relación con los procesos selectivos investigados”. Consisten básicamente en lo ya expresado en el anterior informe global, sistematizado de tal forma que se menciona lo que se refiere al específico proceso evaluado, añadiendo *in fine* una valoración de eventuales responsabilidades de los opositores implicados. Estos informes fueron trasladados a los tribunales correspondientes, por lo que puede concluirse que la recomendación aceptada ya tuvo efectividad.

Como conclusión debe subrayarse que las principales irregularidades detectadas se concretan en la participación en el proceso como miembros de tribunales de personas que deberían haberse abstenido por las razones legales ampliamente descritas a lo largo de la investigación, personas en las que además concurrían relaciones familiares y de jerarquía respecto de los opositores; y en la presencia de opositores que participaron como colaboradores en los procesos por ser trabajadores de plantilla o de facto de la DRH, incursos por tanto en causa de abstención, sin que hubieran advertido de esa circunstancia.

Además, en términos generales se observaron un número considerable de incumplimientos e irregularidades, como los denomina el informe de la inspección, y estos se aprecian en casi todas las fases de algunos procesos; se observaron en la designación de los miembros de los tribunales, en las causas de abstención de ellos, en las funciones y responsabilidades de los tribunales, en los procesos de elaboración de los contenidos de los exámenes, en las actuaciones de personal colaborador del tribunal, en la custodia de los contenidos de exámenes, en el proceso de impresión de los cuestionarios de preguntas, en el proceso de impresión de plantillas de respuestas, en la participación de los tribunales en el día de la celebración de los exámenes, en el proceso de entrega por parte del tribunal de la plantilla de respuestas correctas, en el proceso de corrección de exámenes, y en el proceso de análisis y resolución de impugnaciones. Precisamente por este motivo era preciso no sólo corregir de forma clara las más graves irregularidades, sino también prever otro protocolo de actuación general, cosa que, como vemos, se tiene avanzada, pero que aún no se concretó en algunos aspectos.

Ahora resta por conocer la posición adoptada por los tribunales (que ya no tienen en su seno a los miembros que hubieran debido abstenerse) respecto de los opositores implicados, de los que ahora tienen un detallado conocimiento (aunque en caso alguno podría haberse sido más concreto o complementar lo informado con anterioridad). Esta decisión final resultará fundamental en la valoración global del objeto de la queja.

Además de la defensa general de los principios constitucionales que rigen los procesos selectivos (igualdad, mérito y capacidad) y de la legalidad común que los concreta, uno de los propósitos principales a la hora de formular las recomendaciones y también a la hora de urgir su efectividad era preservar los procesos de cualquier posible impugnación global que se basara en la falta de consideración por parte de los tribunales de los datos obrantes en el primer informe de inspección, realizado ya en julio de 2010, en las recomendaciones del Valedor do Pobo, y finalmente en los informes individualizados de inspección. Por eso, la labor pendiente resulta de suma importancia en relación con lo hecho hasta ahora para la preservación de los muchísimos opositores que concurrieron a los procesos de forma legítima y que no debieran ver perjudicado su considerable esfuerzo y buenos resultados por algo que debería haberse evitado. En este sentido es de destacar que además de la reclamación promovida en términos generales por los diputados del Parlamento de Galicia y que se conoce en este procedimiento, también se promovieron diferentes quejas de opositores afectados negativamente por las irregularidades detectadas en los miembros de tribunales y en otros opositores, por el posible trato de favor de estos en detrimento de ellos, circunstancia que hace necesario reclamar un adecuado y pormenorizado análisis de los datos que deberían obrar hace tiempo en poder de los tribunales, argumento que fue fundamento las recomendaciones y sobre todo de nuestra insistente reclamación para su rápida efectividad.

Así pues, se concluye que las recomendaciones formuladas fueron aceptadas y tuvieron efectividad. No obstante, permanecemos a la expectativa en relación a los aspectos de la revisión de los procedimientos selectivos que aún restan por concretar. Por lo que respecta a los opositores implicados indicamos a la Consellería que entendíamos que éste era un aspecto clave para realizar una última valoración de la queja, dejar constancia de la limpieza última de los procesos selectivos y para preservarlos de posibles

impugnaciones basadas en algunas circunstancias de las que desde hace tiempo se dejó constancia en el informe de inspección, posteriormente confirmado. Finalmente conocimos que los implicados habían sido excluidos de las pruebas por la propia Consellería.

b) Otras quejas referidas al SERGAS.

En el informe correspondiente a 2009 hacíamos referencia a que autores de diversas quejas manifestaban su malestar porque si bien desde diciembre de 2008 estaban operativas las listas de contratación temporal de la categoría de técnico de farmacia, sin embargo dichas 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 razón que se nos adujo para su no utilización estaba en que dicha categoría no figuraba como reconocida en el SERGAS, pero que se estaba trabajando para que la creación de esta nueva categoría fuese realidad en el plazo más breve posible. Sobre esta misma cuestión recibimos en este año otra serie de quejas, por lo que procedimos a solicitar nueva información del SERGAS, y se nos informó que después de las diversas gestiones realizadas al efecto se procedió a la creación de la categoría estatutaria de personal técnico en farmacia mediante Decreto 9/2010, de 21 de enero (DOG. 12-02-10), por lo que las listas de selección de personal técnico en farmacia ya publicadas serían plenamente operativas para la oferta y formalización de las vinculaciones temporales que los centros puedan precisar para la cobertura de sus necesidades asistenciales.

Recibimos otra serie de quejas en las que sus autores manifestaban su malestar porque por parte del SERGAS, para la elaboración de las listas de contratación laboral temporal e de personal interino, posiblemente no se fuese a tener en cuenta el resultado de las oposiciones realizadas en el año 2009, correspondientes a la Oferta Pública de Empleo 2008. A este respecto se nos informó por dicho Servicio que con el objetivo de simplificar el procedimiento e introducir una mayor agilidad en la fase de elaboración de dichas listas, unificando criterios de selección de personal estatutario fijo y temporal, la Administración y Organizaciones Sindicales estaban trabajando en la elaboración de un nuevo Pacto sobre la selección de personal estatutario temporal en el ámbito del SERGAS y entidades públicas adscritas a la Consellería, y que en el mismo se valorará la participación de las

personas aspirantes en los procesos selectivos convocados por dicho Servicio en un porcentaje superior al asignado a tal mérito en el Pacto de 24 de mayo de 2004.

### **1.1.3.2 Orden Público**

Un año más la mayoría de las quejas que se presentan sobre materias de orden público se refieren a actuaciones de organismos de la Administración General del Estado. Corresponde conocer de las mismas al Defensor del Pueblo, por lo que procedemos a darle traslado para su conocimiento y a la vez comunicamos tal circunstancia a sus autores. No obstante, algunas han sido objeto de tramitación por esta Institución por estar implicados órganos autonómicos o alguna administración local. Así ha sucedido con dos quejas en las que su autor hacía referencia a que los ayuntamientos de Neda y de Lugo habían procedido a la instalación de cámaras de video vigilancia sin contar con la autorización prevista en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto. En ambos casos se nos informó por dichos ayuntamientos que no habían procedido a la instalación de las cámaras de videovigilancia sujetas a la autorización prevista en dicha Ley.

### **1.1.3.3 Tráfico**

Muchas de las quejas que se nos presentan relativas al tráfico hacen referencia a actuaciones de las Jefaturas Provinciales de Tráfico, que por tratarse de un órgano de la Administración General del Estado son competencia del Defensor del Pueblo. Ahora bien, cada año es más frecuente que se nos presenten quejas referidas al tráfico urbano, competencia de los ayuntamientos. También hemos recibido algunas quejas referidas al estado y señalización de vías competencia de la Xunta de Galicia y de las Diputaciones Provinciales gallegas.

A lo largo de este año hemos tramitado algunas quejas de 2009 y otras de este año en las que sus autores nos transmitían su malestar por la forma en que estaba regulado el tráfico en algunas calles por parte de los ayuntamientos, lo que en algunos casos incluso afectaba a la seguridad vial. Se habían dirigido a los mismos, reclamando la adopción de las correspondientes medidas. En estos casos nos dirigimos a los ayuntamientos afectados

en solicitud de las oportunas informaciones; con ellas constatamos que habían examinado la situación denunciada y adoptado las medidas que los estudios técnicos aconsejaban como más adecuadas para resolver los hechos denunciados. En estos casos, aparte de facilitar la información recibida, se indicaba a los reclamantes que la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial atribuye a los municipios la ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, así como su vigilancia por medio de los agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan en dichas vías, y la sanción de las mismas, y que también les corresponde, como titulares de las vías, la responsabilidad de su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación y la instalación y conservación de las adecuadas señales y marcas viales. Se les participaba que eran los municipios los competentes para adoptar aquellas medidas que, en base a los estudios técnicos correspondientes, considerasen más adecuadas para la mejora de la seguridad viaria en sus calles, pero sin verse compelidos a adoptar todas aquellas medidas propuestas por los autores de las quejas o por cualquier otro vecino.

Como consecuencia de nuestra actuación, atendiendo algunas quejas referidas a deficiencias concretas en vías autonómicas, por parte de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras se adoptaron las medidas oportunas para su solución. Algunos interesados se dirigieron a esta Institución manifestando su satisfacción y agradecimiento.

Por último, consideramos conveniente referirnos a una queja iniciada en 2008 (Q/1502/08) en la que su autor manifestaba que se había dirigido por escrito al ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa dando cuenta del proceder de un agente de la Policía Local con respecto a su persona, cuando le había denunciado por estacionar su vehículo en doble fila. Después de interesar diversos informes de dicho ayuntamiento se consideró conveniente, a la vista de la última información recibida, formular al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa la siguiente recomendación: *“Que ese Ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, y a lo establecido en el Decreto 243/2008, del 16 de octubre, por el que se desarrolló la Ley autonómica*



4/2007, del 20 de abril, de coordinación de policías locales” (ver resolución nº 1 de las de esta área). Del examen de las informaciones facilitadas por el ayuntamiento se desprendía que en ningún momento se contestó al escrito presentado por el autor de la queja denunciando la actuación de un agente de la Policía Local. Como ya tuvimos ocasión de indicar, por nuestra parte indicamos a las administraciones que tiene la obligación de contestar de forma expresa (art. 42 de la Ley 30/1992 -LRJAP-PAC-). Además, el art. 112 del Decreto 243/2008, del 16 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 4/2007, de 20 de abril, de coordinación de policías locales, se establece que “*de iniciarse el procedimiento como consecuencia de denuncia deberá comunicarse a la persona denunciante el acuerdo de iniciación o archivo*”. A la recomendación se nos contestó que “este ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa acepta la recomendación del Valedor do Pobo y adoptará las medidas tendentes a la resolución expresa, en tiempo y forma, de notificación de solicitudes y recursos que se formulen en los distintos expedientes que se tramiten en esta entidad”.

#### **1.1.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Durante 2010 no fueron admitidas a trámite 39 quejas, un 17% del total de las recibidas. No obstante, a los autores de cada una de estas quejas se les informó de las causas por las que su queja no podían ser objeto de tramitación por esta Institución. Las causas fueron las siguientes:

##### **A) No indicios de irregularidad de la Administración**

Fueron 6 las quejas no admitidas a trámite por esta causa, pues del estudio de las mismas constatamos que los organismos administrativos que habían intervenido lo habían hecho conforme a la normativa vigente.

### **B) No actuación administrativa previa**

No fueron admitidas a trámite 24 quejas por esta causa, puesto que de su estudio se desprendía que sus autores aún no se habían dirigido a la administración afectada o hacía muy poco que se habían dirigido a la misma y, en consecuencia, informamos que deberían dirigirse a la administración o bien esperar a que ésta examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

### **C) Intervención judicial**

Tuvimos que participarle a los autores de 4 quejas que no podíamos admitir a trámite su queja, porque, o estaban pendientes de la correspondiente resolución judicial, o ya se había producido un pronunciamiento por parte de un juez o tribunal, o el asunto sometido a nuestra consideración debería plantearse ante los organismos judiciales competentes.

### **D) No competencia del Valedor**

En 2 quejas tuvimos que participarle a sus autores que no podíamos admitir a trámite su queja por esta causa, a la vista de que la cuestión planteada quedaba fuera de las competencias del Valedor.

### **E) Relación jurídico privada**

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

### **F) Queja inconcreta**

Una queja no se admitió a trámite porque de su lectura no se alcanzaba a comprender con claridad su motivo.

### **G) Queja anónima**

En base a lo establecido en el artículo 21 de la Ley reguladora de esta Institución no pudimos admitir a trámite una queja anónima.

#### **1.1.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

A lo largo de este año 2010 se remitieron 21 quejas al Defensor del Pueblo porque se referían a actuaciones de organismos dependientes de la Administración General del Estado.

Siete de estas veintiuna quejas hacían referencia a cuestiones relacionadas con situaciones administrativas del personal de la Administración General del Estado o con procesos selectivos convocados por ella. En una queja se reclamaba del Defensor del Pueblo que procediese a la interposición de un recurso de inconstitucionalidad contra la ley gallega 3/2010, de 23 de junio, dictada a raíz de la publicación del Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. Nueve quejas se referían a cuestiones relacionadas con las competencias de las Jefaturas Provinciales de Tráfico y las cuatro restantes a cuestiones relacionadas con actuaciones de las Fuerzas de Seguridad del Estado.

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

**1.- Recomendación dirigida a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa, en fecha 21 de junio de 2010 para que se resuelvan expresamente las solicitudes y recursos que se le presenten. (Q/1502/08).**

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 22-07-08 por D. J. V. G. C., en la que nos indicaba que había remitido un escrito a ese ayuntamiento dando cuenta del proceder del agente de la Policía local nº 92607 con respecto a su persona el día 5 de julio de 2008 alrededor de las 12.20 horas, cuando procedió a denunciar a su vehículo que había dejado estacionado en doble fila.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 6 de agosto de 2008 informe de ese ayuntamiento. A esta petición de informe por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 18-09-08, salida de 23-09-08 nº 9492. A la vista de esta información se consideró conveniente solicitar de ese organismo con fecha 24-11-08 un nuevo informe, que nos fue remitido con fecha 26-01-09, salida nº 708. Una vez trasladado dicho informe al autor de la queja, por el mismo se remite un nuevo escrito a esta Institución. A la vista de lo expuesto en el mismo se considera conveniente solicitar una nueva información a ese ayuntamiento con fecha 10-08-09 para que se nos informase sobre las nuevas alegaciones formuladas y sobre la tramitación dada a la denuncia dirigida por el Sr. G. C. a ese organismo. A esta nueva petición de información se nos contestó mediante escrito de 15-09-09, salida de 17-09-09 nº 10904, en el que se hacía constar, entre otras cuestiones, que *“el Sr. G. C. no respetó la normativa de tráfico y seguridad ciudadana y por lo tanto fue denunciado y por otra parte el Policía local nº 92607 cumplió con su deber de policía al velar por la aplicación de dicha legislación, de ahí que su actuación no fuese sancionada a través de ningún expediente disciplinario”*.

Una vez trasladada esta nueva información al autor de la queja, por el mismo se nos remite un nuevo escrito en el que hace referencia a que por ese organismo no se le dió

la mas mínima respuesta desde el 17-07-08, fecha en la que denunció ante ese organismo a dicho policía local y que seguía sin comunicársele la resolución, con indicación del recurso o recursos que podría interponer contra la misma, pues así lo dispone el artículo 89.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (LRJAP y del PAC), incumpliendo la obligación de resolver expresamente su denuncia que le impone el artículo 42.1 de la misma Ley.

A la vista de esta nueva alegación formulada por el autor de la queja, nos dirigimos de nuevo a ese ayuntamiento mediante escrito de 18-03-10 para que se nos especificaran las razones por las que no se procedió a dar respuesta al escrito de 17-07-08 que el autor de esta queja dirigió a ese organismo para que se procediera a incoar expediente disciplinario al agente nº 92607 de la Policía local de ese ente local. A esta última petición de informe se nos contestó por ese ayuntamiento lo siguiente:

*“El motivo de que esta Alcaldía no contestara al escrito presentado por el Sr. G. C., fue debido a que no se consideró oportuno iniciar expediente disciplinario al Policía Local.*

*Por otra parte, se considera que una vez efectuada la respuesta al Valedor do Pobo en dos ocasiones, el expediente debe archivers, ya que, la escasa entidad de los hechos no justifica los continuos requerimientos al Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa”.*

Del examen detenido y conjunto de las informaciones facilitadas por ese ayuntamiento y de las alegacioness formuladas en sus escritos por el autor de la queja se desprende que por ese ayuntamiento en ningún momento se le contestó al escrito que con fecha 17-07-08 el autor de la queja dirigió a ese organismo. A este respecto 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 articulo 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 mas 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, 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 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 de éste abocan al ciudadano a acudir a los Tribunales de Justicia para resolver conflictos con la Administración, que quizás una buena parte de ellos no tendrían porque llegar a la vía judicial, lo que por otra parte trae consigo también una sobrecarga, claramente comprobada en la realidad, de los Tribunales de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que “en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o 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.

A mayor abundamiento y con respecto a la denuncia que el autor de la queja dirigió a ese ayuntamiento debemos resaltar que en el artículo 112 del Título V (del Régimen Disciplinario) del Decreto 243/2008, del 16 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 4/2007, del 20 de abril, de coordinación de policías locales, se establece lo siguiente: *“De iniciarse el procedimiento como consecuencia de denuncia deberá comunicarse a la persona denunciante el acuerdo de iniciación o al archivo”*.

Por todo lo dicho y dado que el artículo 20 de la Ley 6/84, de 5 de junio del Valedor do Pobo encomienda a esta Institución velar porque la Administración resuelva expresamente, en el tiempo y en la forma, las peticiones y recursos que le fuesen formuladas, esta Institución se dirige a V.S., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la misma Ley, formulándole la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

**Que ese Ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, adecuándose en su proceder a los plazos establecidos en la Ley 30/1992 modificada por la Ley 4/1999, y a lo establecido en el Decreto 243/2008, del 16 de octubre, por el que se desarrolló la Ley autonómica 4/2007 del 20 de abril de coordinación de policías locales.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa: recomendación aceptada.**

**2.- Recomendación dirigida a la Dirección General de la Función Pública en fecha 13 de julio de 2010, para que se resuelvan expresamente las solicitudes y recursos que se le presenten. (Q/886/10).**

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 26-03-10 por D. F. G. A, con domicilio en Vigo, en la que nos indicaba que contra la Orden del 26 de junio de 2009 por la que se convocó proceso selectivo para el ingreso por el turno de promoción interna, en el cuerpo de gestión de administración de la Xunta de Galicia (subgrupo A2), presentó en tiempo y forma un recurso de reposición ante esa Consellería, sin que a pesar del tiempo transcurrido, se le contestara por ese organismo. También manifestaba en su escrito de queja que el motivo de la misma es su disconformidad con las bases aprobadas en dicha Orden en lo referente a la valoración, en la fase de concurso, del trabajo desarrollado en el subgrupo C1, ya que la puntuación que se otorga está en función del nivel de complemento de destino correspondiente al puesto de trabajo que se ocupe el día de publicación de la convocatoria,



aún cuando a aquellas personas que estén ocupando un puesto en comisión de servicio se les tendrá en cuenta el nivel de complemento de destino en su puesto de origen y no el del puesto que ocupe en comisión, lo cual, a su entender, va en contra del principio constitucional de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a las funciones y cargos públicos.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 8 de abril de 2010 informe de la Secretaría Xeral e do Patrimonio de la Consellería de Facenda. A esta petición de informe se nos contestó mediante escrito del 7-06-10, salida de 8-06-10 nº 010503, al que se adjuntaba el escrito de esa Dirección General de 3-06-10, emitiendo informe referido a esta queja. En dicho informe de esa Dirección General se hacía constar, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“Por lo que se refiere a la resolución del procedimiento, señalar que el gran volumen de expedientes en tramitación existente en la Dirección General en aquellos momentos consecuencia de la entrada constante de reclamaciones y recursos, motivó que el citado recurso potestativo de reposición, si bien fue valorado en esta dirección general, no fue objeto resolución expresa, por lo que el interesado debió entenderlo desestimado, una vez transcurridos los plazos correspondientes, según lo establecido en los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

*Por último, señalar que la propia orden del 26 de junio de 2009, establecía en su Disposición última, lo siguiente:*

*"Contra esta orden, que pone fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso potestativo de reposición ante esta consellería, en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Galicia, de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, o se podrá impugnar directamente ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Santiago de Compostela en el plazo de dos meses contados desde la misma fecha, de conformidad con*

*lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 29/1998, del 13 de julio, en relación con el artículo 14.2° del mismo texto legal. "*

*Por otra parte, el artículo 46.1 de la Ley 29/1998, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, dispone:*

*“Artículo 46.*

*1. El plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo será de dos meses contados desde el día siguiente al de la publicación de la disposición impugnada o al de la notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso. Si no lo fuera, el plazo será de seis meses y se contará, para el solicitante y otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquél en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.*

*Al respeto, es conveniente subrayar que este centro directivo no tiene constancia de la interposición de recurso contencioso-administrativo contra la Orden del 26 de junio de 2009 por la que se convoca proceso selectivo para el ingreso, por el turno de promoción interna, en el cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia, subgrupo A 2, por parte del señor G.A.*

Ante esta información de esa Dirección General 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 al Derecho”. En este sentido, el principio de eficacia exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Ahora bien, una de las más importantes se traduce en

el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, 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 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 de éste 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, o que por otra parte trae consigo también una sobrecarga, claramente comprobada en la realidad, de los Tribunales de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que “en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o 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.

A mayor abundamiento debemos resaltar, recogiendo la opinión de D. José Antonio Domínguez Luís, Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid, en su comentario sobre “Tutela judicial y no preclusividad del plazo reacional frente al silencio administrativo negativo”, que *“el incumplimiento por parte de la Administración de su obligación de resolver expresamente los procedimientos sitúa en abierta desventaja al interesado, en tanto que aquella solo tiene que esperar a que la eventual pasividad o falta de diligencia de éste legitime su ilegal proceder. Con ello lo que se propicia en definitiva es una Administración ineficaz que contraviene uno de los principios básicos del artículo 103 de la Constitución que ordenan su estatuto como organización pública. En otros términos, el fundamento de la obligación de resolver que atañe a la Administración Pública descansa en el carácter instrumental de ésta en cuanto*

*organización que ha de servir con objetividad los intereses generales con base en los principios de eficacia y servicio a todos los ciudadanos”.*

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

**Que esa Dirección General deberá adoptar las medidas tendentes a la 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 el autor de esta queja.**

**Respuesta de la Dirección General de la Función Pública: recomendación aceptada.**

**3.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Monforte de Lemos, en fecha 25 de agosto de 2010, para que en las pruebas selectivas se tenga en cuenta que las bases de la convocatoria, una vez firmes, constituyen ley y son vinculantes para la Administración, los tribunales y los opositores. (Q/1868/2009).**

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 22-09-09 por una opositora al proceso selectivo convocado por ese ayuntamiento para la cobertura de 11 plazas de auxiliar administrativo, en la que nos indicaba que se presentó a dicho proceso selectivo que se realizó el día 10 de agosto de 2009 y que en dicho proceso se produjeron diversas irregularidades. En primer lugar comienza con dos horas de retraso. El examen tiene un gran número de preguntas que no

entran en el temario, pero además se permite que aquellos candidatos que lo deseen entreguen el examen cumplimentado a un miembro de tribunal para que este salga fuera del aula a hacerle una fotocopia para que luego el opositor pueda tener constancia de lo que hizo. Así muchos interinos que trabajan en el ayuntamiento y se presentaron a la prueba, le entregaron su examen a compañeros del ayuntamiento que formaban parte del tribunal y estos salieron del aula con el examen para, aparentemente, hacerle una fotocopia; al cabo de un rato este miembro del tribunal (porque solo iba uno) volvía a aparecer con el examen y con la copia en el aula; la copia era para el opositor y el presunto original era para el tribunal. También manifiesta que impugnó ocho preguntas que no se ajustaban al temario, de las cuales se le da la razón en cuatro que son anuladas y en dos se le da la razón en parte que no son anuladas, pero se dan por correctas dos respuestas. Sobre esta cuestión manifiesta que sobre este acuerdo solo se le informa a la misma, porque no figura en la plantilla de las respuestas correctas y no se le comunica al resto de los candidatos (los cuales deberían estar informados de las alteraciones de las preguntas). Por último pone de manifiesto que en ningún momento se les informó a los opositores de los plazos para poder hacer alegaciones, impugnaciones o reclamaciones.

En un nuevo escrito remitido por la autora de esta queja hace constar también que por el tribunal examinador se procedió a descontar puntos a los opositores por las preguntas incorrectas, cuando en las bases de la convocatoria no figuraba tal circunstancia. Así mismo indica que en las bases se establecía que el concurso tendría que ser anterior a la fase de la oposición; además se amplió el plazo para presentar documentos para la fase del concurso, cuando ya se tenía realizado el primer examen de la oposición. También indica que al segundo ejercicio no asistió el presidente del tribunal y las comunicaciones realizadas después del 1º examen ya no fueron firmadas por dicho presidente ni por el suplente sino por la secretaria del tribunal.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 16 de noviembre de 2009 informe de ese ayuntamiento. A esta petición de informe se nos contestó mediante escrito de 10-12-09, salida de 11-12-09 nº 8548, en el que de forma conjunta se daba contestación a nuestras peticiones de informe referidas a los expedientes de queja de esta Institución A.4.Q/1868/09 y A.4.Q/2042/09.

Una vez trasladada a la autora de la queja la información facilitada por ese ayuntamiento, por la misma en un nuevo escrito hace constar que muchas de sus preguntas no fueron contestadas por ese organismo en dicho escrito.

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 ese ayuntamiento para que se nos facilitase una nueva información, referida exclusivamente a este expediente de queja, sobre las nuevas alegaciones.

A esta nueva petición de informe, por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 10-06-10, salida del mismo día 10 de junio nº 4387.

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

1º.- Que en el B.O.P. de Lugo nº 037 de 14 de febrero de 2009 se publicaron las “bases para la convocatoria de concurso oposición libre para la provisión de once plazas de auxiliar administrativo, escala de administración general”. Posteriormente en el B.O.P. de Lugo nº 101 de 6 de mayo de 2009 se procedió a publicar de nuevo las bases de dicha convocatoria, una vez que la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 30 de abril del actual, prestó aprobación a la modificación de las bases de la convocatoria de once plazas de auxiliar administrativo. En el apartado primero de dichas bases (I.- NORMAS GENERALES) se establece que “*las pruebas selectivas se regirán por lo previsto en estas bases*”. En el apartado cuarto (IV.- PRESENTACIÓN DE INSTANCIAS) se establece, entre otras cuestiones, que “*Igualmente, los aspirantes tendrán que juntar a su solicitud los documentos acreditativos de los méritos que aleguen. El incumplimiento de este requisito impedirá que el Tribunal tenga en cuenta estos en la correspondiente fase de evaluación*”. En el apartado sexto (VI.- SISTEMA DE SELECCIÓN) párrafo primero se establece que “*La selección de los aspirantes será por el procedimiento de concurso-oposición no restringido, y la fase de concurso será anterior a la de oposición*”.

2.- Que el primer ejercicio de la fase de oposición tuvo lugar el día 10 de agosto de 2009 y que si bien los opositores estaban convocados para las 10 horas, el ejercicio comenzó a las 12 horas.

3°.- Que por el Tribunal encargado de la selección el día 10 de agosto de 2009 se les informa a todos/as opositores/as que disponen de diez días hábiles a fin de aportar documentación, para poder valorar adecuadamente la fase de concurso y que de no tener aportada la documentación el Tribunal no valorará los méritos ya que no quedan debidamente acreditados. También se les informa que las preguntas mal contestadas restarán 0,05 puntos.

4°.- Que ante la petición de varios aspirantes que solicitan al Tribunal que se les facilite una copia de sus respuestas, una vez valorada esta posibilidad, el Tribunal le comunica a todos/as los/las aspirantes que se les facilitaría una copia de la plantilla de sus respuestas, si así lo solicitan, y que esta la haría un miembro del Tribunal, en una fotocopiadora del propio centro en el que se realizan las pruebas.

5°.- Que la publicación de la fase de concurso se hace el 27 de agosto de 2009.

A la vista de lo expuesto anteriormente entiende esta Institución que por parte del Tribunal encargado de la selección no se actuó de acuerdo con lo establecido en las bases, ya que con fecha 10 de agosto de 2009 se les informó a los opositores que disponían de un plazo de diez días hábiles a fin de aportar documentación para poder valorar adecuadamente la fase de concurso, cuando en las bases se establecía que tal documentación debería aportarse con la solicitud, añadiéndose que el incumplimiento de este requisito impediría que el Tribunal tuviese en cuenta estos en la correspondiente fase de evaluación.

Así mismo entiende esta Institución que por parte del mismo Tribunal tampoco se actuó de acuerdo con lo establecido en las bases, ya que no se procedió por el mismo a realizar la fase de concurso con anterioridad a la fase de oposición, ya que el primer ejercicio de esta fase tuvo lugar el día 10-07-09 y la fase de concurso fue posterior, no adecuándose a lo establecido en las bases, dado que como queda dicho anteriormente en



dicha fecha se le concedió a los opositores un plazo de diez días para aportar documentación a valorar en la fase de concurso, cuando el plazo para presentar tal documentación ya había finalizado.

Por otra parte con respecto al argumento esgrimido en el informe de ese ayuntamiento acerca de que el Tribunal queda autorizado para resolver las dudas que se le presentasen y tomar los acuerdos precisos para el buen fin del concurso oposición, esta Institución considera que esta habilitación recogida en el apartado (VIII.- INCIDENCIAS) de las bases le permite al Tribunal resolver dudas, pero no le permite modificar ni incumplir preceptos claros como son los referidos sobre el momento en que se debería presentar los documentos acreditativos de los méritos y sobre el hecho de que la fase de concurso sería anterior a la fase de oposición.

Con respecto a las bases debemos indicar que una vez consentidas vinculan a la Administración, a los tribunales que juzgan las pruebas selectivas y a los que toman parte en ellas. Sobre esta cuestión se vino produciendo un pronunciamiento constante por parte de los tribunales de Justicia, alguno de los cuales recogemos a continuación:

Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de diciembre de 2002:

*“La jurisprudencia de este Tribunal Supremo ha reiterado que las bases de la convocatoria de un concurso (o de cualquier otra prueba selectiva) constituyen la ley a la que ha de sujetarse el procedimiento y la resolución del mismo, de manera que, una vez firmes y consentidas, vinculan por igual a los participantes y a la Administración. Claramente expone la sentencia de 24 de enero de 1.991 que el actor, que consintió las bases, no puede luego, en un momento procesal inadecuado, conseguir su nulidad. En el mismo sentido pueden consultarse las sentencias de 29 de enero de 1.991 (fundamento de derecho tercero), 30 de septiembre de 1993 (fundamento tercero) y 16 de junio de 1.997 (fundamento segundo).*”

Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de marzo de 2005:

*“Ciertamente, es doctrina jurisprudencial consolidada (plasmada en sentencias de esta Sala de 13 de enero de 2000 (RJ 2000, 551), 24 de marzo de 1998 (RJ 1998, 3408) y 20 de marzo de 1995 (RJ 1995, 2393), entre otras muchas que la concurrencia a un proceso selectivo sin que se haya impugnado la convocatoria o alguna de sus bases impide la ulterior impugnación de la resolución que sobre el mismo recaiga por motivos relativos a posibles defectos de la convocatoria, que en su día pudieron hacerse valer mediante el oportuno recurso contra ésta, ello con el fin de evitar que quien aceptó unas bases determinadas las impugne después cuando no resultó favorecido, quebrantando así el principio en virtud del cual las bases de las convocatorias vinculan a la Administración y a los Tribunales o Comisiones permanentes de selección que han de juzgar las pruebas selectivas y a quienes participen en las mismas”.*

Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de diciembre de 2009:

*“Segundo.- En lo que ahora interesa la sentencia impugnada es del siguiente tenor: “es reiterada la jurisprudencia del Tribunal Supremo en cuanto a que las bases de convocatoria de un concurso (o de cualquier otra prueba selectiva) constituyen la ley a la que ha de sujetarse el procedimiento y la resolución del mismo, de manera que, una vez firmes y consentidas, vinculan por igual a los participantes y a la Administración, así lo expresa la sentencia de 9 de diciembre de 2002, que se remite a su vez a la sentencia de 24 de enero de 1991 indicadora de que el actor, que consintió las bases, no puede luego, en un momento procesal inadecuado, conseguir su nulidad. En el mismo sentido se pronuncian las sentencias de 29 de enero de 1991, 30 de septiembre de 1993 y 16 de junio de 1997. Es claro que con arreglo a la jurisprudencia expuesta, las bases de la convocatoria recogidas en la Orden de 17 de marzo de 2003, devinieron firmes y consentidas al no haber sido impugnadas por la actora.”*

Por otra parte con respecto al acuerdo del Tribunal de que se les facilitaría a los opositores que así lo solicitasen una copia de la plantilla de sus respuestas y que esta la haría un miembro del Tribunal en una fotocopidora del propio centro en el que se

realizaban las pruebas, debemos indicar que el hecho de que un miembro del tribunal, sin poner en duda su integridad, sin ser acompañado por ningún representante/s de los opositores, elegido/s por estos, se ausentase del lugar del examen a otra dependencia, aunque del mismo centro, para fotocopiar la plantilla de las respuestas del opositor que así lo solicitase, puede dar origen a que se produzcan suspicacias sobre transparencia que debe primar en todo proceso selectivo, por lo que consideramos que se debió realizar de modo que no fuese posible que se pusiera en duda la transparencia de dicho proceso.

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

**Que por ese ayuntamiento se deberá tener en cuenta que las bases de convocatoria de todas las pruebas selectivas, una vez firmes, constituyen ley y vinculan a la Administración, a los tribunales que juzgan dichas pruebas y a los que toman parte en ellas.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: recomendación no aceptada.**

**4.- Dos recomendaciones dirigidas al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Monforte de Lemos, en fecha 25 de agosto de 2010, la primera para que en las pruebas selectivas se tenga en cuenta que las bases de la convocatoria, una vez firmes, constituyen ley y son vinculantes para la Administración, los tribunales y los opositores y la segunda para que se resuelvan expresamente las solicitudes y recursos que se le presenten. (Q/2042/2009).**

En esta Institución se abrió el expediente arriba indicado, como consecuencia de la queja presentada el 16-10-09 por D<sup>a</sup>. A. M. V. P. con domicilio en Monforte de Lemos, opositora al proceso selectivo convocado por ese ayuntamiento para la cobertura de 11 plazas de auxiliar administrativo, en la que nos indicaba en su escrito que en el concurso oposición convocado por ese ayuntamiento para la provisión en propiedad de once plazas

de auxiliar administrativo, escala de administración general, se produjeron diversas irregularidades entre ellas las siguientes: de 24 temas contemplados en las bases de la convocatoria, no comprende las siguientes preguntas del examen realizado el día 10 de agosto de 2009. La primera pregunta en relación al artículo 134 de la Constitución no entraba en el temario. Pertenece al Título 7 “Economía y Hacienda”. La 9ª y 10ª preguntas (LOFAGE) tampoco aparecen en el temario. La 18ª y 48ª preguntas, en relación al Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, dicho reglamento no aparece como tal en el programa, ni en ningún tema. La 20ª pregunta, en relación al texto Refundido de las Disposiciones Vigentes en Materia de Régimen Local, no viene en el temario. La 27ª pregunta, referente a la Ley de Patrimonio de las Administraciones Públicas, no figura en el temario. La 44ª y 45ª preguntas referentes al Reglamento de Servicios de las Entidades Locales, no figura en el temario. Las cuatro preguntas sobre Ordenanzas Municipales de Monforte de Lemos fueron anuladas, nº 12, 13, 14 y 15, al igual que la pregunta nº 23, por no figurar en el temario. De tales anulaciones no hubo, en ningún momento, publicación ni comunicación alguna a los opositores. Algunos se enteraron por quien impugnó estas preguntas. En las preguntas 24 y 25 se aceptaron dos respuestas como válidas, cuyos contenidos se contradecían. Además nunca se especificó en las bases que algunas preguntas tuviesen dos respuestas. Continúa diciendo que de todo eso se enteraron por el boca a boca. De nuevo se enteraron por el boca a boca de otras dos preguntas anuladas a otras personas, y no comunicadas al resto de los opositores. Con todo eso no entiende la veracidad de la calificación de una oposición en la que de cincuenta preguntas fallan tantas. El examen se inició con una hora y cincuenta minutos de retraso. Indica también que se encontró con que las preguntas mal contestadas restaban, sin aparecer eso en ningún momento en las bases. Manifiesta así mismo que se permitió sacar el examen fuera del aula para poder fotocopiarlo, antes de entregarlo. Hace constar también que no hubo sorteo del examen como ponía en las bases de la oposición. No se publicó plantilla correctora con las rectificaciones. En ningún momento se publicaron plazos para establecer alegaciones o impugnaciones y recursos. Tasas por derecho de examen excesivas (50 euros). Por ejemplo, el Ayuntamiento de Lugo, establece unas tasas de 12 euros. Se matricularon ciento veinte personas de las cuales once eran interinos. Tras el resultado del primer examen nos encontramos con que de once interinos aprueban los once y del resto (100) aprobaron nueve. También cabe resaltar el hecho de

que esos once interinos obtuvieron, y con diferencia, las mejores notas en el examen, sin contar los puntos del concurso. Además según las bases la fase de concurso tendría que haber sido antes de la oposición, sin embargo, después de hacer el examen de la oposición, se amplió el plazo para presentar los méritos a aquellas personas que por algún motivo no pudieron entregarlos en el plazo. Así mismo expresa que se difundió el rumor de que hubo presunta filtración del primer examen. Por último manifiesta que interpuso un recurso de reposición ante ese ayuntamiento, solicitando la anulación del examen al amparo de las alegaciones formuladas, sin que a pesar del tiempo transcurrido se le diese respuesta al mismo.

Admitida a trámite la queja se solicitó con fecha 5 de noviembre de 2009 informe de ese ayuntamiento. A esta petición de informe se nos contestó mediante escrito de 10-12-09, salida de 11-12-09 nº 8548, en el que de forma conjunta se daba contestación a nuestras peticiones de informe referidas a los expedientes de queja de esta Institución A.4.Q/1868/09 y A.4.Q/2042/09.

Una vez trasladada a la autora de la queja la información facilitada por ese ayuntamiento, por la misma en un nuevo escrito se vuelve a insistir en que diversas preguntas recogidas en el test del primer ejercicio no se adecuaban al temario y que si bien procedió a su impugnación no se procedió a su anulación por el Tribunal, cuando otras preguntas, que estaban en la misma situación si fueron anuladas. 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 ese ayuntamiento para que se nos facilitase una nueva información, referida exclusivamente a este expediente de queja, sobre las nuevas alegaciones.

A esta nueva petición de informe, por ese organismo se nos contestó mediante escrito de 10-06-10, salida del mismo día 10 de junio nº 4380.

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

1º.- Que en el B.O.P. de Lugo nº 037 de 14 de febrero de 2009 se publicaron las “bases para la convocatoria de concurso oposición libre para la provisión de once plazas de auxiliar administrativo, escala de administración general”. Posteriormente en el B.O.P. de Lugo nº 101 de 6 de mayo de 2009 se procedió a publicar de nuevo las bases de dicha convocatoria, una vez que la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el día 30 de abril del actual, prestó aprobación a la modificación de las bases de la convocatoria de once plazas de auxiliar administrativo. En el apartado primero de dichas bases (I.- NORMAS GENERALES) se establece que *“las pruebas selectivas se regirán por lo previsto en estas bases”*. En el apartado cuarto (IV.- PRESENTACIÓN DE INSTANCIAS) se establece, entre otras cuestiones, que *“Igualmente, los aspirantes tendrán que adjuntar a su solicitud los documentos acreditativos de los méritos que aleguen. El incumplimiento de este requisito impedirá que el Tribunal tenga en cuenta estos en la correspondiente fase de evaluación”*. En el apartado sexto (VI.- SISTEMA DE SELECCIÓN) párrafo primero se establece que *“La selección de los aspirantes será por el procedimiento de concurso-oposición no restringido, y la fase de concurso será anterior a la de oposición”*.

2.- Que el primer ejercicio de la fase de oposición tuvo lugar el día 10 de agosto de 2009 y que si bien los opositores estaban convocados para las 10 horas, el ejercicio comenzó a las 12 horas.

3º.- Que por el Tribunal encargado de la selección el día 10 de agosto de 2009 se les informa a todos/as opositores/as que disponen de diez días hábiles a fin de aportar documentación, para poder valorar adecuadamente la fase de concurso y que de no tener aportada la documentación el Tribunal no valorará los méritos ya que no quedan debidamente acreditados. También se les informa que las preguntas mal contestadas restarán 0,05 puntos.

4º.- Que ante la petición de varios aspirantes que solicitan al Tribunal que se les facilite una copia de sus respuestas, una vez valorada esta posibilidad, el Tribunal le comunica a todos/as los/las aspirantes que se les facilitaría una copia de la plantilla de sus respuestas, si así lo solicitan, y que esta la haría un miembro del Tribunal, en una fotocopiadora del propio centro en el que se realizan las pruebas.

5°.- Que la publicación de la fase de concurso se hace el 27 de agosto de 2009.

6°.- Que la autora de esta queja el 2 de septiembre de 2009 interpuso recurso de reposición en relación a la lista de aprobados y sobre diversas preguntas del examen y que el Tribunal acordó “*que teniendo en cuenta que la lista fue publicada en el tablón de anuncios y en la página web del Ayuntamiento y que el proceso selectivo no ha concluido no procede el planteamiento del recurso de reposición*”. Añadiéndose, en el informe último de ese ayuntamiento, que independientemente de que el recurso que la interesada podría interponer era de alzada, se entiende este desestimado al amparo del artículo 43 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre que regula la Ley de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo común que regula el silencio administrativo, sin perjuicio de que la interesada pudiera solicitar certificación de acto presunto.

A la vista de lo expuesto anteriormente entiende esta Institución que por parte del Tribunal encargado de la selección no se actuó de acuerdo con lo establecido en las bases, ya que con fecha 10 de agosto de 2009 se les informó a los opositores que disponían de un plazo de diez días hábiles a fin de aportar documentación para poder valorar adecuadamente la fase de concurso, cuando en las bases se establecía que tal documentación debería aportarse con la solicitud, añadiéndose que el incumplimiento de este requisito impediría que el Tribunal tuviese en cuenta estos en la correspondiente fase de evaluación.

Así mismo entiende esta Institución que por parte del mismo Tribunal tampoco se actuó de acuerdo con lo establecido en las bases, ya que no se procedió por el mismo a realizar la fase de concurso con anterioridad a la fase de la oposición, ya que el primer ejercicio de esta fase tuvo lugar el día 10-07-09 y la fase de concurso fue posterior, no adecuándose a lo establecido en las bases, dado que como queda dicho anteriormente en dicha fecha se le concedió a los opositores un plazo de diez días para aportar documentación a valorar en la fase de concurso, cuando el plazo para presentar tal documentación ya había finalizado.

Por otra parte con respecto al argumento esgrimido en el informe de ese ayuntamiento acerca de que el Tribunal queda autorizado para resolver las dudas que se le

presentasen y tomar los acuerdos precisos para el buen fin del concurso oposición, esta Institución considera que esta habilitación recogida en el apartado (VIII.- INCIDENCIAS) de las bases le permite al Tribunal resolver dudas, pero no le permite modificar ni incumplir preceptos claros como son los referidos sobre el momento en que se debería presentar los documentos acreditativos de los méritos y sobre el hecho de que la fase de concurso sería anterior a la fase de oposición.

Con respecto a las bases debemos indicar que una vez consentidas vinculan a la Administración, a los tribunales que juzgan las pruebas selectivas y a los que toman parte en ellas. Sobre esta cuestión se vino produciendo un pronunciamiento constante por parte de los tribunales de Justicia, alguno de los cuales recogemos a continuación:

Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de diciembre de 2002:

*“La jurisprudencia de este Tribunal Supremo ha reiterado que las bases de la convocatoria de un concurso (o de cualquier otra prueba selectiva) constituyen la ley a la que ha de sujetarse el procedimiento y la resolución del mismo, de manera que, una vez firmes y consentidas, vinculan por igual a los participantes y a la Administración. Claramente expone la sentencia de 24 de enero de 1.991 que el actor, que consintió las bases, no puede luego, en un momento procesal inadecuado, conseguir su nulidad. En el mismo sentido pueden consultarse las sentencias de 29 de enero de 1.991 (fundamento de derecho tercero), 30 de septiembre de 1993 (fundamento tercero) y 16 de junio de 1.997 (fundamento segundo).*

Sentencia del Tribunal Supremo de 3 de marzo de 2005:

*“Ciertamente, es doctrina jurisprudencial consolidada (plasmada en sentencias de esta Sala de 13 de enero de 2000 (RJ 2000, 551), 24 de marzo de 1998 (RJ 1998, 3408) y 20 de marzo de 1995 (RJ 1995, 2393), entre otras muchas) que la concurrencia a un proceso selectivo sin que se haya impugnado la convocatoria o alguna de sus bases impide la ulterior impugnación de la resolución que sobre el mismo recaiga por motivos relativos a posibles defectos de la convocatoria, que en su día pudieron hacerse valer mediante el*



*oportuno recurso contra ésta, ello con el fin de evitar que quien aceptó unas bases determinadas las impugne después cuando no resultó favorecido, quebrantando así el principio en virtud del cual las bases de las convocatorias vinculan a la Administración y a los Tribunales o Comisiones permanentes de selección que han de juzgar las pruebas selectivas y a quienes participen en las mismas”.*

Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de diciembre de 2009:

*“Segundo.- En lo que ahora interesa la sentencia impugnada es del siguiente tenor: “es reiterada la jurisprudencia del Tribunal Supremo en cuanto a que las bases de convocatoria de un concurso (o de cualquier otra prueba selectiva) constituyen la ley a la que ha de sujetarse el procedimiento y la resolución del mismo, de manera que, una vez firmes y consentidas, vinculan por igual a los participantes y a la Administración, así lo expresa la sentencia de 9 de diciembre de 2002, que se remite a su vez a la sentencia de 24 de enero de 1991 indicadora de que el actor, que consintió las bases, no puede luego, en un momento procesal inadecuado, conseguir su nulidad. En el mismo sentido se pronuncian las sentencias de 29 de enero de 1991, 30 de septiembre de 1993 y 16 de junio de 1997. Es claro que con arreglo a la jurisprudencia expuesta, las bases de la convocatoria recogidas en la Orden de 17 de marzo de 2003, devinieron firmes y consentidas al no haber sido impugnadas por la actora.”*

Por otra parte con respecto al acuerdo del Tribunal de que se les facilitaría a los opositores que así lo solicitasen una copia de la plantilla de sus respuestas y que esta la haría un miembro del Tribunal en una fotocopidora del propio centro en el que se realizaban las pruebas, debemos indicar que el hecho de que un miembro del tribunal, sin poner en duda su integridad, sin ser acompañado por ningún representante/s de los opositores, elegido/s por estos, se ausentase del lugar del examen a otra dependencia, aunque del mismo centro, para fotocopiar la plantilla de las respuestas del opositor que así lo solicitase, puede dar origen a que se produzcan suspicacias sobre transparencia que debe primar en todo proceso selectivo, por lo que consideramos que se debió realizar de forma que no fuese posible que se pusiera en duda la transparencia de dicho proceso .

Con respecto a la no resolución del recurso presentado el 2 de septiembre por la autora de esta queja, debemos resaltar que esta Institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presentan y así en el informe correspondiente al año 1996, entre otras precisiones, se hacía constar que “desde la perspectiva de nuestro texto constitucional, el artículo 103.1 de la Constitución establece taxativamente: “La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y más al Derecho”. En este sentido, el principio de eficacia exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Ahora bien, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, es conveniente subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común. En la exposición de motivos de la Ley 30/1992, 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 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 preciso 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 de lo contencioso-administrativo.

Debemos resaltar que el artículo 42 antes referido fue modificado por la Ley 4/1999 estableciendo que “en los casos de prescripción, renuncia del derecho, caducidad del procedimiento o 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.

A mayor abundamiento debemos resaltar, recogiendo la opinión de D. José Antonio Domínguez Luís, Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid, en su comentario sobre “Tutela judicial y no preclusividad del plazo reacional frente al silencio administrativo negativo”, que *“ el incumplimiento por parte de la Administración de su obligación de resolver expresamente los procedimientos sitúa en abierta desventaja al interesado, en tanto que aquella solo tiene que esperar a que la eventual pasividad o falta de diligencia de éste legitime su ilegal proceder. Con ello lo que se propicia en definitiva es una Administración ineficaz que contraviene uno de los principios básicos del artículo 103 de la Constitución que ordenan su estatuto como organización pública. En otros términos, el fundamento de la obligación de resolver que atañe a la Administración Pública descansa en el carácter instrumental de ésta en cuanto organización que ha de servir con objetividad los intereses generales con base en los principios de eficacia y servicio a todos los ciudadanos”*.

Por todo lo dicho anteriormente, esta Institución se dirige a Usted., de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, reiterándole la recomendación que se le formuló con ocasión del expediente A.4.Q/1868/2009 en los siguientes términos:

**“Que por ese ayuntamiento se deberá tener en cuenta que las bases de convocatoria de todas las pruebas selectivas, una vez firmes, constituyen ley y vinculan a la Administración, a los tribunales que juzgan dichas pruebas y a los que toman parte en ellas”**.

A su vez sobre la falta de resolución del recurso presentado por la autora de esta queja, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo le formulamos la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

**Que ese ayuntamiento deberá adoptar las medidas tendentes a la resolución expresa y a su notificación de las solicitudes y recursos que se le formulen, 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.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: recomendaciones no aceptadas.**

**5.-Recomendación dirigida a la Conselleira de Sanidad en fecha 13 de octubre de 2010 debido a las irregularidades detectadas en procesos selectivos del SERGAS (Q/1073/10).**

1. El planteamiento de la queja.

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. X.F.L., D. J.M.L.T y D. F.J.C.G., todos ellos miembros del Grupo Parlamentario PsdeG-PSOE, debido a supuestas irregularidades en los procesos selectivos del SERGAS.

En su escrito, esencialmente, nos indican que existen graves sospechas en relación con diferentes procesos selectivos para el acceso al empleo público en el Servicio Gallego de Salud (SERGAS), causando una importante alarma social por el desamparo al que se están viendo sometidos miles de opositores. Según se señala, Galicia, con más de 200.000 personas sin trabajo, es, después de la Comunidad Autónoma de Baleares, la segunda Comunidad con más empleo destruido en el primer trimestre del año 2010. Este hecho está empujando a muchas personas a buscar un futuro laboral en la función pública. Hay más de 35.000 ciudadanos que se han inscrito en el último año para participar en diferentes procesos selectivos de acceso al empleo público en el SERGAS, organismo dependiente de la Consellería de Sanidad. Por eso, consideran fundamental garantizar la limpieza de los procesos selectivos y su imparcialidad. Añaden que están seriamente preocupados por la concatenación de casualidades que se han producido en las oposiciones del SERGAS y que han salido a la luz pública después de las denuncias sindicales e incluso de opositores que participan en los diferentes procesos selectivos. Se dieron varias denuncias sindicales que abren serias sospechas de irregularidades en los procesos selectivos. El hecho de que

personas que trabajan en el mismo departamento donde se elaboran y preparan los procesos selectivos acaben obteniendo las puntuaciones más altas en las pruebas convocadas entre más de 7.500 personas, “o bien es un milagro o bien una inmensa casualidad, que debe ser desvelado con transparencia y la correspondiente investigación oficial”, se señala. El propio personal del SERGAS hacía público el pasado 28 de marzo la existencia de “fallos en la custodia de los exámenes” de los procesos selectivos de este organismo de la Xunta de Galicia.

La existencia de graves sospechas de irregularidades en diversos procesos selectivos en el SERGAS crea una importante alarma social que debe ser tratada por los poderes públicos con transparencia y con amplia información oficial. La suma de escándalos que acaba de conocer la opinión pública sobre diferentes procesos selectivos de acceso al empleo público en el Xunta de Galicia y sus organismos deja en muy mal lugar al poder público gallego, como máximo responsable de los procesos selectivos de acceso a la función pública, y alimenta, si cabe más aún, la desconfianza de miles de opositores sobre la limpieza de los procesos selectivos en el Xunta de Galicia, según se expresa en la queja. Se añade que una democracia de calidad se asienta sobre varios pilares, uno de ellos el derecho a la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública, por lo que entienden como fundamental que se mejoren los sistemas de selección y acceso al empleo público. En concreto se reclama la necesidad de supervisar los procesos selectivos de acceso al empleo público en el SERGAS, y destacadamente los de ATS/DUE, auxiliar administrativo, personal de servicios generales (PSX), celadores, y grupo administrativo.

## **2. Admisión a trámite, requerimiento de información a la Consellería de Sanidad y primeros informes de ese órgano.**

Ante eso admitimos la queja a trámite y requerimos información a la Consellería de Sanidad, de acuerdo con lo previsto en el art. 22.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo (LVP). Advertimos a la misma que una vez recibido y analizado el informe que se requiere, si hubiera resultado insuficiente a los efectos de aclarar la situación y descartar la ausencia de irregularidades en los procesos, entonces se evaluaría la conveniencia de acudir personalmente a ese órgano, de acuerdo con el dispuesto en el

art. 23 LVP, para la comprobación de datos, la realización de entrevistas personales, y el estudio de expedientes y documentos relacionados con el objeto de la queja. En su momento la Consellería respondió de la forma que a continuación transcribimos:

- DOCUMENTO 1 (Consellería de Sanidad; Secretaría General):

*“En relación con la noticia aparecida en la prensa diaria el 5 de mayo de 2010, por la que se da cuenta de la petición efectuada por el viceportavoz del grupo parlamentario socialista, J. M. L., a esa Institución, a fin de que abra una "investigación oficial e independiente" sobre las pruebas selectivas en el Servicio Gallego de Salud, referidas las categorías de ATS/DUE, auxiliar administrativo, personal de servicios generales, celadores y grupo administrativo, noticia que se hace eco de la sospecha de dicho grupo en cuanto a la transparencia de los procesos selectivos; paso a dar cuenta tanto de las actuaciones realizadas como de las que se están implementando por la Dirección General de Recursos Humanos, para poner de manifiesto la pureza y transparencia de los procesos en curso, medidas ampliamente detalladas en la reciente comparecencia efectuada a petición propia por la Directora General ante el Parlamento de Galicia, de la que le transcribo los siguientes párrafos..*

*"En el SERGAS se organizan procesos selectivos desde el año 1995 y, desde esa fecha hasta la actualidad, fueron múltiples las mejoras que se fueron incluyendo siempre con el ánimo de dotarlo de la máxima agilidad y seguridad...*

*La última oferta pública de empleo del SERGAS, consistió en dos convocatorias de procesos selectivos. La primera, celebrada en el mes de junio de 2009, dirigida al personal facultativo y en la que se ofertaron 1.002 plazas. La segunda, dirigida al resto del personal estatutario y en la que se ofertaron 2.911 plazas para 36 categorías.*

*Como novedad, en estos procesos selectivo, se negoció, en el seno de la Mesa Sectorial, una "Propuesta de Criterios" que fue aprobada con la unanimidad de todas las organizaciones sindicales...*

*Esta propuesta contiene normas de actuación de los tribunales de selección y del personal colaborador de la Dirección General de Recursos Humanos. Establece, además, recomendaciones para la elaboración de los ejercicios y criterios interpretativos de las bases de las respectivas convocatorias....*

*El tribunal, es el responsable de escribir el examen en unas plantillas de word elaboradas el efecto, y para ello pueden ayudarse de personal administrativo que no puede tener relación directa o familiar con algún aspirante de la categoría estatutaria que cualifica el tribunal.*

*Después, si el examen se escribió sólo en castellano, se pasa por un programa automático de traducción al gallego, que no está ni en red ni en ninguna página Web.*

*Para escribir el examen siempre que sea posible se utiliza un ordenador portátil o, en el caso contrario, el ordenador del despacho de trabajo. En este caso se trabaja siempre en el disco duro del ordenador y no en red, volcando después cualquier redacción provisional o definitiva del cuestionario en un lápiz de memoria, y borrando los archivos del disco duro.*

*Una vez que se tiene el examen definitivo guardado en el lápiz de memoria, se le entrega al Jefe de servicio correspondiente para su custodia. Éste lo guarda en una sala bajo llave, de la que sólo se dispone una copia...*

*... se utilizaron los medios de que dispone la Dirección de Recursos Humanos, sin tener en cuanto acudir a una imprenta externa, ni dejar en manos de terceros una parte tan crítica del proceso. En la antedicha Dirección existe, por tanto, una sala específica donde está instalada una copiadora de gran capacidad, no conectada en red y en la que se imprimen los exámenes.*

*El proceso de impresión de los exámenes es realizado por el jefe del servicio de gestión de procesos selectivos del Servicio Gallego de Salud durante los últimos 18 años, y por su auxiliar administrativo de apoyo más directo. Estas son las personas*



*encargadas de realizar la impresión de los exámenes: es decir de volcar los archivos contenidos en el lápiz de memoria en el soporte físico de la máquina, de la composición de los formatos de impresión, del borrado de archivos ya imprimidos, de la alimentación de papel y tinta, del control de presencia del servicio técnico y de la empresa de seguridad,...*

*De forma que estas son las únicas personas con acceso permitido a todos los pasos de impresión de los cuadernos de preguntas, para la totalidad de las categorías estatutarias ofertadas.*

*Una vez terminados los cuestionarios de exámenes para cada una de las categorías ofertadas, son guardados directamente en cajas cerradas, precintadas y selladas que se mantienen en la sala cerrada, hasta que una empresa de seguridad los recoge y traslada al recinto de la Feria Internacional de Galicia en Silleda (Pontevedra). Donde son depositados en una sala de seguridad cerrada y vigilada las 24 horas del día, hasta el día en que se celebra la prueba.*

*Esta empresa de seguridad es también la encargada de recoger y custodiar las hojas de respuesta originales de todos los opositores, que entrega posteriormente para ser corregidas.*

*De todos los procesos de entrega o recogida de documentación que realice la empresa de seguridad y que estén relacionados con las oposiciones, se levanta la correspondiente acta.*

*El día del examen, sólo cuando se inicie la prueba y estén sentados todos los presentados, se abren las cajas por indicación de la persona encargada de leer las instrucciones a los aspirantes, es decir, la apertura de las cajas tienen lugar en el preciso momento de su entrega a los asistentes al examen...*

*... a día de hoy, nadie aportó evidencia alguna ni existe una sola denuncia fundamentada sobre la existencia de filtraciones de exámenes en ninguna de las dos*

*convocatorias de procesos selectivos que tuvieron lugar en 2009, es decir, ni en las categorías a las que se presentó personal de mi Dirección, ni en el resto de categorías.*

*... la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud en un acto de transparencia y de responsabilidad convocó, en la primera quincena de febrero, a los tribunales de todas las categorías estatutarias en las que participó algún miembro de esta Dirección, para revisar los ejercicios de los aspirantes y valorar la existencia de alguna irregularidad como: la manipulación manual del ejercicio, la revisión de la calificación obtenida, o cualquier otro aspecto que el tribunal considerase conveniente revisar con el fin de detectar cualquier indicio de irregularidad.*

*Además, pedimos a la Subdirección General de Sistemas de información que revisen todos los aspectos informatizados susceptibles de incidir en el resultado de un ejercicio, con fines de que analizasen si existió alguna intervención irregular y la trazabilidad de ésta, a través del seguimiento del usuario informático.*

*También, solicitamos a los presidentes de los tribunales, como garantes de la custodia del examen, que certificasen si existió alguna irregularidad en la trazabilidad del examen elaborado, si se produjo alguna pérdida de examen, o algún problema en el control de su custodia. Además, les pedimos que indicasen las personas que les ayudaron, en su caso, en las tareas administrativas. Es decir, les pedimos que nos informasen de cualquier incidencia que evidenciase que en algún momento alguien ajeno al Tribunal y sin su control pudiera tener acceso al examen.*

*Este mismo procedimiento se siguió para verificar que durante la fase de custodia del examen, una vez que el tribunal lo entrega en un pen drive al Jefe de Servicio de Selección de Personal para su posterior impresión y custodia hasta la fecha del examen, intervinieron sólo las dos personas autorizadas.*

*Quiero dejar claro que en ninguno de los informes solicitados al Tribunal y a los órganos antes mencionados se evidencia alguna irregularidad, que no se detectó ningún problema de custodia ni ninguna alteración del procedimiento seguidamente. Que están*

*identificadas todas las personas que durante el proceso selectivo del Sergas tuvieron acceso al examen, todas porque el procedimiento así lo establece y, que ninguna de ellas, se presentó a las pruebas, ni ninguno de sus familiares, no incurriendo por tanto en ninguna causa de abstención y recusación.*

*Por lo tanto y, a tenor de la investigación interna y de no contar con pruebas que acrediten la existencia de filtraciones, no existen a día de hoy razones que avalen que las notas alcanzadas por el personal de la Dirección de Recursos Humanos, deriven de haber tenido acceso al examen con carácter previo a su celebración...*

*... de la investigación interna se desprende que se cumplió el procedimiento y que no existió ruptura de la cadena de seguridad; que cada una de las personas implicadas en la elaboración y custodia de los exámenes cumplió con las obligaciones que le fueron atribuidas, y que no se detectó ninguna irregularidad...*

*De todos modos, y a pesar de que no existen a día de hoy pruebas, en una interacción más de garantizar la transparencia y objetividad de este proceso la semana pasada solicitamos la apertura de investigación a la Dirección General de evaluación de reforma administrativa...*

*El ánimo de la Consellería de Sanidad y, el mío propio, es que nuestros procesos selectivos sean transparentes a los ojos de todo el mundo y que no creen ningún género de duda, consiguiendo con eso la tranquilidad de cualquier aspirante a no ser prejuzgado sin existir prueba alguna para eso..."*

*En estas fechas se realizó una auditoría de la inspección general de evaluación de reforma administrativa, de modo que si de ella se deduce alguna información relevante se le informará inmediatamente.*

*Información que le traslado a los efectos oportunos, brindándole toda la colaboración de esta Consellería y del Servicio Gallego de Salud que precise."*

-DOCUMENTO 2 (Consellería de Sanidad; Secretaría General):

*“En relación a la reclamación formulada ante esa Institución por D. X.F.L., D. J.M.L.T y D. F.J.C.G., (expediente A.6.Q/1073/10), se aporta informe elaborado por la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud para dar cumplida contestación a los interesados”.* Este último informe tiene un contenido similar al anterior, aunque con algún añadido que comentamos y con documentación.

### **3. Primera valoración y requerimiento de información complementaria.**

Una vez analizados los dos informes y la documentación que los acompaña deducimos que la información facilitada en primer término se refiere fundamentalmente a las normas relativas a la elaboración del examen y a su custodia, concluyendo este informe que “a tenor de la investigación interna y de no contar con pruebas que acrediten la existencia de filtraciones, no existen a día de hoy razones que avalen que las notas alcanzadas por el personal de la Dirección de Recursos Humanos, deriven de haber tenido acceso al examen con carácter previo a su celebración.” Como apuntamos, el segundo informe, acompañado de una amplia documentación, de nuevo incide en el ya expresado (en parte es coincidente), fundamentalmente en la organización de los procesos selectivos en el SERGAS. No obstante, resultaba muy significativo que en la última parte del segundo informe se hubiera señalado que se promoverían “nuevas exigencias que ayuden a eliminar cualquier duda que, con respecto al acceso a las plazas, pueda existir”. En concreto se promovían medidas con respecto a las personas que trabajan en la Dirección General organizadora del proceso selectivo, y con respecto a las personas que participan de alguna forma en la organización del proceso selectivo. También, en el primer informe se indica que “a pesar de que no existen a día de hoy pruebas, en una interacción más de garantizar la transparencia y objetividad de este proceso la semana pasada solicitamos la apertura de investigación a la dirección general de evaluación de reforma administrativa (...). En estas fechas se realizó una auditoría de la inspección general de evaluación de reforma administrativa, de modo que si de ella se deduce alguna información relevante se le informará inmediatamente.”

A la vista de lo anterior deducimos que la información aportada no resultaba suficiente para descartar cualquier irregularidad, circunstancia con la que la propia

Consellería parecía coincidir, al anunciar una investigación complementaria o inspección con el fin de garantizar en todo caso la transparencia y objetividad del proceso. Así, de nuevo nos dirigimos a la Consejería con el fin de requerir información complementaria, subrayando que la investigación debería referirse no sólo a los aspectos contenidos en los informes aportados, fundamentalmente las normas relativas a la elaboración del examen y su custodia, sino también a descartar las sospechas apuntadas en las denuncias y en las informaciones aparecidas en la prensa. Estas informaciones hacen mención a dos circunstancias, como sucede, por ejemplo, en el diario *La Voz de Galicia* del 15-03-10. Una de ellas es que las máximas puntuaciones de las pruebas las obtuvieron personas de la Dirección General de Recursos Humanos (DXRH), encargada de la gestión y organización de las pruebas, y la otra se refiere a que personas familiarmente vinculadas a una funcionaria responsable de la gestión y organización de las pruebas tienen notas altas. En relación con el primer aspecto se hace preciso un estudio detallado para valorar lo sucedido, con mención de todas las circunstancias de las pruebas concurrentes, puntuaciones, personas que trabajan en el departamento aludido, análisis estadístico ...) y de las conclusiones de tal estudio. En relación al segundo aspecto, se hace preciso un estudio detallado no sólo de las pesquisas para conocer el correcto tratamiento de la custodia de los exámenes, sino también las investigaciones conducentes a descartar posibles filtraciones personales que habían facilitado todo o parte del examen a los familiares que se citan por parte del personal que también se cita, con mención del resultado de las entrevistas y demás actuaciones realizadas con tal objeto. Además era preciso conocer la auditoría de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DXARA), dependiente de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza.

Al requerir esta información complementaria advertimos a la Consellería, como habíamos hecho en la primera ocasión, que si había resultado insuficiente a los efectos de aclarar la situación y descartar la ausencia de irregularidades en los procesos, entonces se evaluaría la conveniencia de acudir personalmente a la Consellería de Sanidad, de acuerdo con el dispuesto en el art. 23 LVP, para la comprobación de datos, la realización de entrevistas personales, y el estudio de expedientes y documentos relacionados con el objeto de la queja.

#### **4. Alegaciones de los promotores de la queja.**

Entretanto los interesados, después de recibir cuenta de lo informado y de la valoración hecha por esta institución, insistieron, entre otras cosas, en la necesidad de “llegar al fondo del asunto y garantizar una investigación oficial e independiente sobre las casualidades que se han producido en las diferentes pruebas selectivas del SERGAS”.

5. Los informes complementarios aportados por la Consellería de Sanidad, entre ellos el informe de evaluación o inspección de la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza.

Finalmente la Consellería de Sanidad respondió de la siguiente forma al requerimiento:

-DOCUMENTO 3 (Dirección General de Recursos Humanos del SERGAS):

*“Con fecha 4 de junio de 2010, la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS, recibe petición de información complementaria procedente del Valedor do Pobo, relativa a la queja recogida en el expediente A.6.Q/1073/10 promovida por el Grupo Parlamentario PSG-PSOE, sobre los procesos selectivos del SERGAS.*

*La finalidad de este informe, como no podía ser de otra forma, es proporcionar la información solicitada y que a fecha de hoy obra en nuestro poder, así como dar respuesta a las inquietudes que por parte del Valedor se exponen en su escrito.*

*A continuación, se relacionan las personas pertenecientes a la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS que se presentaron a las pruebas selectivas del organismo convocadas en virtud de la Resolución del 18 de febrero de 2009 de la Secretaría General del Servicio Gallego de Salud por la que se convoca concurso-oposición para el ingreso en diversas categorías de personal estatutario del Servicio Gallego de Salud. Como plus a la relación y por considerarse información relevante, se detallan las puntuaciones hasta ahora obtenidas, el puesto que ocupan en la Dirección, así*

como las relaciones de parentesco conocidas y que puedan ser de interés. Es importante destacar que con respecto a este proceso selectivo, estamos concluyendo la fase de examen, quedando pendiente la fase de concurso, que supone el 40% de la nota definitiva que da acceso a las plazas ofertadas:

**Categoría ATS-DUE**

		<b>1<sup>ª</sup> proba</b>	<b>2<sup>ª</sup> proba</b>	<b>3<sup>ª</sup> proba</b>	<b>Nota</b>	<b>Posto</b>
<b>JMCI</b>	Acceso Libre	32,125	4,375	5	41,50	<b>271</b>

*-Personal estatutario perteneciente al Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales, Subdirección General de Políticas de Personal.*

*-No se tiene constancia de relación de parentesco con personal de la Subdirección organizadora del proceso selectivo.*

		<b>1<sup>ª</sup> proba</b>	<b>2<sup>ª</sup> proba</b>	<b>3<sup>ª</sup> proba</b>	<b>Nota</b>	<b>Posto</b>
<b>JMIC</b>	Acceso Libre	47	5	5	57	<b>1</b>

*-Personal subalterno dependiente de la Dirección de Recursos Humanos do SERGAS.*

*-No se tiene constancia de relación de parentesco con personal de la Subdirección organizadora del proceso selectivo.*

**Categoría Grupo de Xestión de la Función Administrativa**

*Esta categoría está pendiente en la actualidad, de la realización de una tercera prueba, previa a la fase de concurso.*

		1 <sup>ª</sup> prueba		2 <sup>ª</sup> prueba	
		Nota	Posto	Nota	Posto
<b>PCG</b>	Promoción interna	12,625	110	7,06	<b>No apto</b>

*-Secretaria de dirección de la Directora de Recursos Humanos do SERGAS*

*--No se tiene constancia de relación de parentesco con personal de la Subdirección organizadora del proceso selectivo.*

**Categoría Grupo Administrativo de la Función Administrativa**

		1 <sup>ª</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	Nota	Posto
		Proba	proba	Proba		
<b>PCG</b>	Promoción interna	28,125	5	-	33,125	<b>66</b>

*-Secretaria de dirección de la Directora de Recursos Humanos do SERGAS*

*-No se tiene constancia de relación de parentesco con personal de la Subdirección organizadora del proceso selectivo.*

		1 <sup>ª</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>	Nota	Posto
		proba	proba	proba		
<b>JVB</b>	Promoción interna	48,125	5	-	53,125	<b>2</b>

*-Auxiliar Administrativo de la Subdirección de Políticas de Persoal*

*-No se tiene constancia de relación de parentesco con personal de la Subdirección organizadora del proceso selectivo.*



### **Categoría Grupo Auxiliar da Función Administrativa**

*Esta categoría está pendiente en la actualidad, del resultado de la nota definitiva del examen, previa a la fase de concurso.*

		<b>1ª proba</b>		<b>2ª proba</b>	
		Nota	Posto	Nota	Posto
<b>LPS</b>	Acceso libre	24,661	<b>2</b>	18,75	<b>113</b>

*-Auxiliar Administrativo de la Subdirección de Políticas de Personal.*

*-Cónyuge de la subdirectora de Políticas de Personal*

### **Categoría Persoal Servizos Xerais**

*Esta categoría está pendiente na actualidade, do resultado da nota definitiva do exame, previa á fase de concurso.*

		<b>1ª proba</b>		<b>2ª proba</b>	
		Nota	Posto	Nota	Posto
<b>LPS</b>	Acceso libre	23,25	<b>5</b>	22,75	<b>63</b>

*-Auxiliar Administrativo de la Subdirección de Políticas de Persoal.*

*-Cónyuge de la subdirectora de Políticas de Personal*

*Es necesario destacar, que no existe normativa actual, ni anterior, que impida que personal de la Dirección organizadora del proceso pueda participar como aspirante en las pruebas selectivas del organismo. Prueba de esto, es que en procesos selectivos anteriores del SERGAS, sin ir más lejos, en la OPE 2006, participaron como aspirantes miembros de la Dirección de Recursos Humanos, entre ellos algunas de las personas que se acaban de relacionar, obteniendo en algunos casos buenos resultados, sin que hasta la fecha dicha circunstancia fuese considerada como indicio de irregularidad en lo que al acceso se refiere, o de sospecha de tener acceso al examen con carácter previo a su celebración.*

*Por otro lado, en la constitución de los Tribunales de todas las categorías se observó y se cumplió la normativa que en cuanto a la composición de los mismos rige hasta la fecha y que es la establecida en los artículos 28 y 29 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

*La Consellería de Sanidad, en cuanto tiene conocimiento de rumores de filtraciones que afectan al personal de la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS, actúa con toda la celeridad y rigor que la Institución y los aspirantes de los procesos selectivos merecen, con el ánimo de dar respuesta a cualquier género de duda que sobre la imparcialidad de los procesos selectivos del SERGAS se pueda generar. Realiza todas las actuaciones internas a su alcance para detectar cualquier tipo de incidencia que se pudiese producir, y una vez concluidas las mismas sin que se evidencie ninguna irregularidad, con el único objetivo de garantizar la total imparcialidad y objetividad de las actuaciones, solicita a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa apertura de investigación interna.*

*Se trata de una actuación totalmente excepcional puesto que hasta la fecha, nunca rumores de filtraciones habían derivado en la apertura de investigaciones, siempre se hizo ante la existencia de pruebas objetivas, pero se consideró fundamental por parte de la Consellería obrar con total transparencia, sin que ello pueda ser utilizado como indicativo de la existencia de irregularidades.*

*Por otro lado, se consideró necesario por parte del Gobierno de la Xunta, dar un paso más y establecer, con la finalidad de evitar cualquier género de duda sobre el acceso a los puestos de la Administración Pública, nuevas exigencias, algunas de ellas en relación con aspirantes pertenecientes a la Dirección organizadora del proceso selectivo y/o a los familiares de los mismos. La Consellería de Sanidad y la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS no pueden renunciar a la mejora continua que debe presidir todo proceso y que redundará en mejoras de gestión, eficacia, transparencia e imparcialidad, sin que esto pueda poner en duda la capacidad de los aspirantes que hasta ahora participaron de las pruebas selectivas.*

*Por último, destacar que la investigación que en la actualidad hay abierta con relación a los procesos selectivos del SERGAS y que está llevando a cabo la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa desde el 5 de mayo, aún no concluyó, de hecho está en fase de elaboración de informe final. En las conclusiones de esa investigación se contemplarán las cuestiones solicitadas en el informe del Valedor do Pobo, ya que de todas las notificaciones recibidas de esa Institución se dio traslado a la Dirección General antes citada.*

*Esta Consellería, como no podía ser de otra forma, se pone la disposición del Valedor do Pobo para dar resposta a todas las cuestiones que con respecto a este tema y a todos los que considere pertinentes se puedan suscitar, quedando pendiente de facilitarle la información que, una vez concluida la investigación en curso, pueda ser de su interés.*

*Se aporta con este informe documentación que avala las puntuaciones de los aspirantes antes detallados.”*

**-DOCUMENTO 4: (Dirección Xeral de Recursos Humanos do SERGAS):**

*“En los distintos informes que le hicimos llegar con motivo de la queja recogida en el expediente A.6.Q/1073/10, sobre los procesos selectivos del SERGAS, poníamos en su conocimiento, partiendo de que la mejora continua de los procesos selectivos debe de ser una máxima, la intención de la Consellería de Sanidad de constituir, junto con los agentes sociales, una comisión técnica para los procesos selectivos. Esta comisión sería la encargada de hacer un seguimiento de los procesos selectivos e incluir las mejoras que se consideren necesarias, con la intención de aumentar aún más si cabe, su transparencia, objetividad y seguridad.*

*Con el ánimo de mantenerlo informado de las acciones que se van implementando, ponemos en su conocimiento que la Comisión técnica ya fue presentada en la Mesa Sectorial de Sanidad, aportando la Administración un borrador de propuestas de temas a tratar y solicitando de los agentes sociales, la designación de sus representantes en la antedicha comisión.*

*Nuestra intención es tener la primera reunión de esta comisión en este mes de julio, para consensuar cómo se van a abordar los temas, identificar prioridades y establecer el régimen de funcionamiento de la propia Comisión técnica.*

*Le hacemos llegar con este escrito el borrador de propuestas presentado por la Administración Sanitaria y que en este momento está en período de alegaciones para que el mismo pueda ser completado con las aportaciones de las organizaciones sindicales con representación en la Mesa Sectorial de Sanidad. Una vez tengamos el documento*

*definitivo no tendremos ningún inconveniente en hacérselo llegar si fuese de su interés, así como proporcionarle la información que considere necesaria al respecto.”*

#### *“OPE Y CONCURSO DE TRASLADOS 2010*

*Ante la próxima oferta de empleo público para personal licenciado sanitario del Servicio Gallego de Salud, la Dirección de Recursos Humanos tiene prevista la creación de un grupo de trabajo en el que estén representadas tanto sus Subdirecciones, como la Dirección de Asistencia Sanitaria y la Subdirección general de Investigación, Docencia e Innovación, así como un miembro de cada una de las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Negociación.*

*La misión de este grupo de trabajo será la de analizar, adaptar y perfeccionar todas las cuestiones relacionadas con estas materias. Entre las cuales, hace falta destacar:*

*- CONCURSO DE TRASLADOS: El objetivo fundamental en esta materia será el de establecer baremos estables en esta materia.*

*-OPE:*

*CONVOCATORIA: Revisión de temarios de la convocatoria, realizando un análisis de la normativa comparada de los servicios de salud de las diferentes comunidades autónomas en esta materia. En este terreno se realizará, igualmente, una actualización de los baremos de méritos de las distintas categorías/especialidades.*

*Resulta imprescindible abordar en este punto el tratamiento que debe darse a las personas con discapacidad, hace falta establecer criterios objetivos que permitan determinar la compatibilidad de esta situación con el desarrollo de la correspondiente profesión, de forma que se tenga en cuenta la capacidad funcional para el desempeño de las labores propias de la categoría.*

*TEMARIOS: Con motivo de la OPE 2006 se realizaron unos perfiles de temarios basados en los programas formativos de las distintas especialidades. Partiendo de estos temarios, se estudiará la necesidad de actualizarlos.*

*TRIBUNALES: Teniendo en cuenta las Instrucciones de Función Pública del 11 de abril de 2007 relativas al funcionamiento y actuación de los tribunales de selección, así como el acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 8 de abril de 2010, se realizará una guía para la designación de los miembros de tribunales así como para reglamentar su funcionamiento interno. A los miembros de los tribunales se les facilitará una formación inicial sobre el conjunto del procedimiento y una asistencia constante sobre todas las cuestiones técnicas y procedimentales que surjan.*

*PROCEDIMIENTO: Uno de los objetivos prioritarios del grupo de trabajo será el de redactar una circular que desarrolle y reglamente cada una de las diferentes fases del procedimiento, desde la publicación de la convocatoria hasta la toma de posesión de los aspirantes definitivamente seleccionados. En este sentido, tiene especial relevancia la elaboración y copiado de los ejercicios de la fase de oposición, por lo que se establecerán instrucciones concretas de actuación en esta materia que redunden en la transparencia del proceso, analizando nuevos métodos para la elaboración de los ejercicios. Se analizará la posibilidad de elaborar una amplia batería de preguntas y el posterior sorteo para la configuración final de los ejercicios de la fase de oposición. Por otra parte se propondrá el incremento de las medidas de seguridad en la custodia de este material o la presencia permanente de los tribunales en el copiado y corrección de los ejercicios.*

*Asimismo, como viene siendo habitual, se realizará una guía de criterios técnicos como apoyo a la baremación de méritos de la fase de concurso.*

*TOMA DE POSESIÓN: Como culminación del proceso selectivo se elaborará una circular para su difusión entre todos los centros de gestión en la que se regulen los ceses y tomas de posesión derivadas del proceso selectivo. Especial relevancia en esta materia adquieren las distintas situaciones administrativas que pueden derivarse de las tomas de posesión, por lo que resulta imprescindible la redacción de un documento que*

*recoja la casuística en esta materia y la forma de afrontar las distintas situaciones de acuerdo con la normativa.*

*PLANES DE ACOGIDA: La incorporación de nuevos profesionales a los centros de gestión carece hasta ahora de regulación específica, por lo que debe ser abordado para alcanzar un tratamiento homogéneo.*

*- SOPORTE INFORMÁTICO: Se trabajará en la convalidación del nuevo aplicativo del organismo para facilitar las distintas fases del concurso de traslados y del proceso selectivo, de forma que la gestión de ambos procesos tenga un fuerte apoyo en esta herramienta.*

*- OTRAS CUESTIONES: Por supuesto, el grupo de trabajo este abierto a cualquier cuestión que redunde en el objetivo de alcanzar la mayor perfección en este terreno.”*

*En la información aportada no se incluía la evaluación anunciada a realizar por la DXARA y que había sido expresamente requerida, por lo que entonces continuamos en espera, hasta reiterarla formalmente el 1 de septiembre. Al poco tiempo se recibió un informe acompañado de documentación, con el contenido que se transcribe:*

*-DOCUMENTO 5 (Consellería de Sanidad):*

*En contestación a su petición de información con motivo del escrito de queja presentado por D. X.F.L., D. J.M.L. y D. F.J.C.G.; en relación con diferentes procesos selectivos para el acceso al empleo público en el Servicio Gallego de Salud, le envío:*

*Conclusiones de la auditoría realizada a petición de la Consellería de Sanidad a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa. Alegaciones de la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud a este informe. El informe completo, que contiene datos de carácter personal, se encuentra en la Dirección General de Recursos Humanos y estará a disposición para su consulta, de estimarlo necesario esa Institución.”-*

DOCUMENTO 6 (Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza):

*“Mediante escrito de fecha 05.04.2010, desde esa Consellería de Sanidad se solicitaba de esta Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza la colaboración para que, atendiendo al ejercicio de las competencias atribuidas a esta Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa en el artículo 42º del Decreto 303/2009, del 21 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza (DOG nº 101, del 26 de mayo), personal de esta dirección general había realizado actuaciones de investigación sobre las posibles irregularidades en los procesos selectivos de la oferta pública de empleo público (AUPE) del SERGAS del año 2009, relativos a las categorías de personal ayudante técnico sanitario (ATS-[DUE]), grupo administrativo de la función administrativa, grupo auxiliar de la función administrativa y personal de servicios generales ([PSX]); todos ellos convocados por Resolución del 18 de febrero de 2009 de la Secretaría General del Servicio Gallego de Salud (DOG nº 40, del 26 de febrero de 2009.*

*Una vez terminadas las actuaciones del equipo auditor que realizó la investigación, a través del presente se remite, debidamente firmado, un ejemplar del informe de fecha 07.07.10, emitido por el referido equipo auditor, compuesto de tres partes (parte 1ª: texto del informe; parte 2ª: carpeta 1 de Anexos-documentos de trabajo del informe; parte 3ª: carpeta 2 de Anexos-documentos de trabajo del informe).”-*

DOCUMENTO 7 (Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa):

*Conclusiones: a la vista de todo lo indicado en el presente informe y respetando la presunción de inocencia de todas las partes que intervienen directa o indirectamente en los procesos de oposición analizados, el equipo de auditor presenta las siguientes conclusiones:*

*1.El equipo auditor no encontró ninguna prueba fehaciente que permita concluir que hubo una filtración de los cuestionarios de preguntas o de la plantilla de respuestas*

*en ninguna de las fases del procedimiento que conlleve la anulación de ninguno de los procesos selectivos sometidos a investigación.*

*2. No obstante, al equipo auditor le constan una serie de incumplimientos e irregularidades detalladas en el apartado V del presente informe que, aunque no impliquen necesariamente la invalidez de determinados actos, sí dan lugar a asunción de las responsabilidades que correspondan mediante la adopción de determinadas medidas que corrijan los referidos incumplimientos e irregularidades.*

*3. Concretamente, y en el referente a las causas de abstención, si bien la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional del SERGAS tiene entre sus competencias la convocatoria y gestión de los procesos selectivos del SERGAS, desde el momento en el que en los procesos selectivos objeto de investigación se presenta personal que presta servicios en la división, este equipo auditor considera que, al igual que ocurrió en anteriores procesos de OPE del SERGAS, los jefes directos de los opositores tendrían que haberse abstenido como miembros de los tribunales. Atendiendo a dicha relación de servicio, así como a las relaciones jerárquicas y familiares constatadas y que se reflejan en el gráfico que figura en los anexos de este informe, el equipo auditor considera que debería procederse a la adopción del acuerdo de separación de dichas personas de los actuales procesos selectivos, por los motivos expuestos en el apartado V.A.2, así como la consiguiente designación de funcionarios que se hagan cargo de las actuaciones y labores relacionados con dichos procesos desde el momento en que se produzca la separación de las personas que incurren en supuestos de abstención del artículo 28 de la LRJAP y PAC.*

*En cierto modo, una medida en línea con lo anterior ya fue adoptada por la directora de Recursos Humanos en fecha 13 de abril de 2010 cuando, tras conocer que aspirantes que trabajaban en la dirección participaban como colaboradores, ordenó separar del proceso y, más concretamente, de las labores de apoyo a la fase de baremo, a los cinco opositores de la dirección que estaban siendo investigados.*



4. De los procesos investigados el equipo auditor quiere poner de manifiesto el hecho de que la labor realizada por el tribunal del proceso selectivo de personal administrativo muestra una mayor rigurosidad en su funcionamiento, así como en la observancia de la normativa y de los criterios de actuación dados por la división, además de la diligencia en la colaboración con este equipo auditor a la hora de facilitar la documentación requerida.

5. Para eliminar la incertidumbre de que algunos de los opositores pudiesen conocer la plantilla de respuestas provisional definida por los respectivos tribunales y que esto explicase el alta porcentaje de aciertos de algunos de ellos respecto de las plantillas provisionales de respuestas correctas de examen, el equipo auditor considera que sería de utilidad, que por parte de la Consellería de Sanidad, se realizase un análisis similar al reflejado en los cuadros anteriores, pero aplicada a la totalidad de los opositores de cada uno de los cuatro procesos selectivos objeto de investigación, que permita comprobar la posible correlación del patrón de respuestas de los opositores trabajadores del SERGAS respecto del patrón de respuestas del resto de opositores, y relacionado tanto con la plantilla de respuestas correctas provisionales como definitivas.

6. En cuanto a las presuntas relaciones de parentesco o amistad de otros opositores de los procesos selectivos de las categorías de personal de servicios generales y de personal auxiliar administrativo, con el opositor y trabajador del SERGAS ( LPS), atendiendo a las manifestaciones realizadas en entrevistas personales mantenidas tanto con el opositor referido como con su esposa, (MRGV), así como del resultado del contraste tanto de las listas definitivas de admitidos y de aprobados en los procesos selectivos investigados, este equipo auditor quiere dejar constancia de lo siguiente:

a) Dentro de los procesos selectivos de la OPE 2009 del SERGAS, sólo han participado los siguientes familiares de LPS]:

-MLSS, con NIF .... Esta persona es su cuñada (está casada con un hermano del opositor) y también matriculó en las categorías de auxiliar administrativo y de personal

*de servicios generales, pero no se presentó a ninguno de los exámenes de dichos procesos.*

*-MFES, con NIF ..., prima hermana del opositor, que se presentó a la categoría del grupo de gestión de la función administrativa, pero suspendió el primer ejercicio.*

*b)De la investigación realizada por el equipo auditor, no se pudo constatar que exista relación familiar o de amistad alguna entre LPS y la opositora EDR, con NIF ..., opositora de la categoría auxiliar administrativo que sacó la máxima nota, y de la que se presupone una relación familiar del opositor en cuestión.*

*7. Hace falta indicar que a este equipo auditor le consta que los procesos selectivos sometidos a investigación comenzaron a desarrollarse en un momento en el que se estaba produciendo un cambio de gobierno y coincidiendo incluso con el período de vacaciones, lo que podría justificar en parte el hecho de que los procesos selectivos fuesen desarrollados siguiendo la sistemática y procedimientos establecidos hasta entonces en la Dirección de Recursos Humanos, sin poder introducir cambios significativos ni hacer un análisis detallado de los aspectos a mejorar, centrándose casi exclusivamente en la búsqueda de una especial agilidad para no retrasar los procesos y no perjudicar a los opositores.*

*Como conclusión final del pormenorizado análisis de las distintas fases del proceso de concurso-oposición realizado en este informe, el equipo auditor considera, y así lo propone a la Consellería de Sanidad, que hubiera debido de procederse a una revisión en profundidad del mismo, centrándose por lo menos en las siguientes cuestiones:*

*a)definición de un protocolo preciso de actuación que garantice la confidencialidad de todo el proceso*

*b)determinar de modo concreto las funciones y responsabilidades de los miembros de los tribunales, concretando con nitidez las actuaciones que en cada fase*

*tienen que realizar los mismos y la participación que, en su caso, deba de tener el personal de la Dirección de Recursos Humanos encargado de la organización de los procesos selectivos, asegurando en todo caso la designación formal de este personal bien como miembros de los tribunales, bien como personal colaborador de los mismos.”*

-DOCUMENTO 8 (Dirección Xeral de Recursos Humanos do SERGAS):

Alegaciones de la [DXRH] del SERGAS al informe de auditoría:

*“En primer lugar, desde la Consellería de Sanidad queremos agradecer a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa, y en especial al equipo auditor designado, la investigación exhaustiva de los procesos selectivos del SERGAS realizada durante estos meses. Sin duda, sus conclusiones contribuirán a mejorar la seguridad de nuestros procesos selectivos, así como su transparencia.*

*Esta investigación se solicitó con una doble finalidad, por un lado, clarificar si hubo alguna irregularidad que evidenciase el acceso al examen con carácter previo a su celebración y por otro, la auditoría de un procedimiento definido con carácter previo a la llegada del nuevo equipo.*

*Sin duda, consideramos que la conclusión más relevante de este informe es la inexistencia de pruebas que permitan concluir que hubo filtraciones de los cuestionarios de preguntas o de las plantillas de respuestas. Por lo tanto, y según este informe de la Dirección General, no existe base alguna para considerar que los aspirantes a las plazas convocadas en las distintas categorías, hubieran incumplido los principios de igualdad, mérito y capacidad, principios que deben presidir el acceso al empleo en la Administración Pública.*

*A pesar de la no constatación en la auditoría de la existencia de filtraciones, consideramos importante destacar la detección en el informe de ciertas áreas de mejora relativas al proceso selectivo. Con relación a ellas, conviene señalar, que desde que se puso en conocimiento de la Dirección de Recursos Humanos del SERGAS la existencia de*

*rumores de filtraciones que afectaban al personal de la Dirección, aún sin mediar queja formal fundamentada por escrito, desde la Consellería, y como muestra evidente de la máxima transparencia, se pusieron en marcha las siguientes medidas y actuaciones:*

*- Reunión de los tribunales de las categorías afectadas y análisis interno de la cadena de seguridad.*

*-Colaboración en la nueva normativa para la constitución de los Tribunales de selección aprobada por el Consello de la Xunta del 8 de abril de 2010.*

*-Separación de los aspirantes cuestionados de las labores de colaboración en los procesos selectivos.*

*-Solicitud de investigación a la Consejería de Presidencia. Constitución de la Comisión Técnica AUPE.*

*Queda en el informe constatado, por otra parte, que este proceso selectivo estaba iniciado antes de la toma de posesión del actual equipo directivo en el Sergas. Tanto los criterios de organización y funcionamiento de la convocatoria como el personal que participó en la misma, son los mismos y lo hicieron atendiendo a un marco regulatorio y a unas bases exactamente iguales a las de la OPE de los años 2006-2007, diseñadas en la anterior legislatura.*

*Por otro lado, desde la Consellería de Sanidad estimamos oportuno hacer una serie de consideraciones al respecto de las conclusiones del informe de la auditoría realizada, con la finalidad de aclarar TRES cuestiones, dada su importancia en el futuro desarrollo de los procesos selectivos. Consideramos que dado el contenido y las menciones a personas concretas, este documento, total o parcialmente, tiene carácter confidencial y queda sujeto a la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal. Así, en la elaboración de este documento, consideramos conveniente la utilización de las correspondientes iniciales.*

*PRIMERO: Se señala en el informe la existencia de incumplimientos relacionados con la no sujeción a las normas de actuación propuestas por la Dirección de Recursos Humanos para el proceso selectivo en algunos de los tribunales auditados. La Dirección General de RRHH toma nota de la falta de rigor detectada en la actuación de algunos de los tribunales para su consideración en futuras OPES.*

*Es preciso tener presente que las resoluciones y acuerdos de los Tribunales vinculan a la Administración, por lo que ésta debe asumir un papel de coordinación y supervisión de los mismos, en orden a garantizar una adecuada aplicación de las bases de las respectivas convocatorias.*

*No obstante, consideramos necesario resaltar la necesidad de respetar el carácter soberano de los tribunales cualificados, a los que le corresponde, de conformidad con lo establecido en la correspondiente convocatoria, las funciones relativas a la determinación concreta del contenido de las pruebas y la calificación de los aspirantes, tanto en la fase de oposición como en la de concurso; así como, en general, la adopción de cuantas medidas sean precisas para el correcto desarrollo de las pruebas selectivas.*

*La propuesta de criterios que la Dirección de Recursos Humanos elabora, tiene un carácter interpretativo y orientativo, ya que le corresponde a los tribunales de selección la decisión sobre su aplicación.*

*Estos criterios de organización y funcionamiento estaban ya definidos y fueron aplicados en la anterior OPE 2006 - 2007 sin que hubieran dado lugar a recurso o denuncia. Por lo que a priori, en el momento de constitución de los nuevos equipos directivos, no existía motivo que hubiera justificado retrasar el proceso selectivo en marcha, para proceder a su modificación.*

*SEGUNDO: Con respecto a lo que en opinión del equipo auditor se considera el principal incumplimiento, derivado de la no observancia del artículo 28.2.y) de la Ley*

30/1992 de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común que califica como motivo de abstención la existencia de relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haber prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar, consideramos oportuno realizar un análisis detallado de los elementos que concurren en el asunto en cuestión y asimismo la Consellería de Sanidad considera también conveniente elevar consulta a la Asesoría Jurídica a fin de que se aclare el alcance de la relación de servicio entre funcionarios públicos como causa de abstención y recusación.

*En el informe se establece la existencia de dos tipos de relación de servicios:*

*La existente entre Dña. C. B. A., jefa de Servicio de Análisis y Organización de Puestos y presidenta del tribunal del personal de servicios generales, y D.L. P. S., personal laboral indefinido, no fijo y aspirante en las pruebas de acceso de la citada categoría.*

*La existente entre Dña. R. G. V., Subdirectora General de Gestión y Políticas de Personal y presidenta del tribunal de ATS/DUE, y D. J. I.C. , subalterno adscrito a la Dirección de Recursos Humanos, y aspirante en las pruebas de acceso de la citada categoría.*

*Es preciso aclarar las relaciones de sujeción jerárquica tanto de D.L. P. S. como de D. J. I.C.:*

*D.L. P. S., ostenta la condición de personal laboral indefinido no fijo, y en su momento se procedió, su incorporación como tal en la Dirección de Recursos Económicos. Con posterioridad, y antes de la llegada del nuevo equipo directivo de la Consellería en el año 2009, fue destinado "de facto", en la Dirección de Recursos Humanos con el cometido de colaborar en las tareas que le habían sido encomendadas por la Subdirectora General de Gestión y Políticas de Personal. Siendo esto así, estimamos que ninguna relación de subordinación liga la D.L. P. S. con Dña. C. B. A. o*

*por lo menos alguna específica de superioridad/subordinación que vaya más allá de la colaboración normal y usual entre los miembros de la subdirección de referencia.*

*En cuanto a D. J. I.C., personal subalterno con las funciones propias de su categoría y adscrito directamente en la relación de puestos de trabajo a la Directora de Recursos Humanos, por lo que igualmente estimamos que no existe ninguna relación de jerarquía, subordinación o sujeción de carácter específico que liquen la D. J. I.C. con Dña. R.G.V., o por lo menos alguna específica relación de supremacía/subordinación que vaya más allá de los deberes propios de su categoría respecto de cualquiera de los subdirectores generales o jefes de servicio de la Dirección de Recursos Humanos.*

*En este apartado consideramos conveniente poner de manifiesto también que ninguna de las funcionarias implicadas comunicó su abstención y que ninguno de los aspirantes de las pruebas selectivas promovió su recusación.*

*Asimismo, es necesario destacar que para la designación de los miembros de los tribunales, debido a la necesidad de cumplir con la planificación del proceso, se siguieron los mismos criterios que en procesos selectivos anteriores. De hecho y tal y como se recoge en la resolución de 19 de febrero de 2007, en el proceso selectivo anterior, Dña. P. G. V., ejerció como presidenta del tribunal de ATS/DUE, categoría a la que se presentaba como aspirante D. J. I.C. ya en ese mismo año. Lo mismo ocurrió con la categoría de Gestión Administrativa, a la que se presentó en ese mismo año también, D. J. V. B. y en la que ostentaba el cargo de Secretaria Dña. C. B. A. Todo esto, teniendo en cuenta que en esa fecha todos ostentaban las mismas funciones y los mismos puestos que en la actualidad, sin que se pusiese en evidencia alguna irregularidad, ni existiese abstención por parte de las funcionarias ni recusación por parte de los aspirantes.*

*Así pues, siendo las mismas bases, los mismos miembros de los tribunales, las mismas relaciones laborales y habiéndose presentado los opositores objeto de evaluación a los mismos procesos, sin que hubiera habido en la anterior convocatoria de los años 2006-2007 ninguna denuncia ni formal ni informal, podemos inferir que no había en el momento de la realización de las pruebas elementos objetivos que pudiesen inducir la*

*existencia de situaciones objeto de especial consideración por el nuevo equipo directivo del Servicio Gallego de Salud.*

*Es conveniente resaltar que el objetivo básico del sistema inhibitorio establecido en nuestro ordenamiento jurídico, no es otro que la garantía de imparcialidad en la actuación de los sujetos que intervienen. Pero este objetivo no puede conducir al extremo de impedir la tramitación de los procesos por una extensiva apreciación, ya no a instancia de parte que se abstiene o promueve recusación, sino tampoco de oficio por la Dirección competente.*

*La extraordinaria cantidad de categorías convocadas en el proceso selectivo junto con los miles de aspirantes que intentan conseguir una plaza, imponen la necesidad de servir al interés público mediante el impulso y la celeridad del proceso selectivo en cuestión, evitando en todo momento actuaciones dilatorias o prejudiciales, y respetando al mismo tiempo los derechos que asisten a los miembros del tribunal, entre los que se encuentran la presunción de imparcialidad, presunción que no fue cuestionada a priori.*

*Teniendo en cuenta la existencia de precedentes no cuestionados, la ausencia de abstención, a falta de recusación, el interés público expresado en la necesidad de impulsar y dar celeridad al proceso, la presunción de imparcialidad de los miembros del tribunal y la difusa apreciabilidad de oficio de la causa de abstención del artículo 28.2.y) de la ley 30/1992 en el caso en cuestión, consideramos que no concurrió circunstancia alguna que determinarse la adopción de la decisión de separación de las dos funcionarias de la presidencia de los tribunales aludidos.*

*TERCERO: En cuanto a la propuesta realizada por el equipo auditor de extender el análisis de porcentajes de aciertos con respecto a las distintas plantillas a la totalidad de los opositores de las categorías objeto de investigación, si bien no vemos mayor inconveniente en la realización de este análisis, la realidad es que, con independencia de su resultado y allá del valor académico del análisis, éste no va a poder servir como base para adoptar decisión alguna con relación al proceso actual, y por el contrario puede generar retrasos en la resolución de los procesos selectivos de las*



*categorías cuestionadas. Este análisis, además de no estar regulado su uso como prueba o fundamento para decisiones administrativas en procesos selectivos, dará como resultado una probabilidad siempre sometida a un margen de error y nunca se podrá descartar que una puntuación sea consecuencia de una de las posibilidades concretas: mayor habilidad, inteligencia, conocimiento, o al acceso a las preguntas o al tener copiado.*

*Por último, señalar que con la auditoría realizada por la Dirección general de Evaluación y Reforma Administrativa, se evidencia una vez más, la intención de la Consellería de Sanidad de actuar con las máximas garantías y transparencia, poniendo además de manifiesto que asume como una obligación, la recomendación realizada por el equipo auditor en el apartado de conclusiones del informe, donde se establece la necesidad de una revisión en profundidad del procedimiento, por lo que este informe supone una importantísima y fundamental aportación en este proceso de cambio y de mejora que esta Consellería comenzó a impulsar.”*

Lo enviado en relación con el informe de auditoría (o inspección) de la DXARA sólo contenía las conclusiones del mismo, excluyéndose por lo tanto el resto del informe. A la vista de eso requerimos oralmente el envío del informe completo. Finalmente la Consellería envió el informe completo:

DOCUMENTO 9 (Dirección Xeral de Recursos Humanos do SERGAS):

*“Como complemento a la información facilitada a esa Institución, relativa a la auditoría llevada a cabo por la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa -conclusiones de la auditoría y alegaciones de la Dirección de Recursos Humanos a la misma-, le hago llegar una copia compulsada del informe completo de la auditoría, para su consulta.*

*Como podrá comprobar, el informe es fruto de una investigación exhaustiva donde aparecen perfectamente identificadas personas físicas así como sus declaraciones, que mostraron su absoluta colaboración para esclarecer los hechos cuestionados y dentro de un marco de confidencialidad que una investigación de este tipo requiere.*

*No tengo ninguna duda, que desde su Institución son conscientes de la sensibilidad de los datos que el informe contiene y adoptan las precauciones necesarias para mantener la confidencialidad de su contenido y para cumplir los requerimientos establecidos en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal que le son de aplicación.*

*Con esta documentación se completa la información requerida en su escrito de 25 de mayo de 2010 al que desde la Consellería de Sanidad se le intentó dar respuesta con la siguiente documentación aportada:*

*1. Informe de 22 de junio de 2010, entregado en mano en esa Institución, donde se detallan las puntuaciones obtenidas por el personal de la Dirección de Recursos Humanos y cuestiones relacionadas.*

*2. Informe de 12 de julio de 2010, donde se expone las acciones relacionadas con el asunto en cuestión, que se está llevando a cabo desde la Consellería de Sanidad.*

*3. Con fecha 3 de septiembre de 2010, se remiten al Valedor las conclusiones del informe de investigación así como las alegaciones a la misma remitidas por parte de la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa.*

*4. Con fecha 16 de septiembre se entrega en mano el informe completo de la auditoría realizada por la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa.*

*Como no podría ser de otra forma, estamos a su disposición para cualquier aclaración sobre la información aportada o sobre cualquier extremo que considere conveniente.”*

## **6. La valoración del Valedor do Pobo de la información recaudada.**

Una vez examinados con detalle los diferentes informes aportados y la documentación que los acompaña se deduce el siguiente.

Los reclamantes ponen de manifiesto una concatenación de casualidades que se han producido en las oposiciones del SERGAS y que han salido a la luz pública después de las denuncias sindicales, de las informaciones de prensa e incluso de las reclamaciones de opositores que participan en los diferentes procesos selectivos. Se dieron varias denuncias que abren serias sospechas de irregularidades en los procesos selectivos. El hecho de que personas que trabajan en el mismo departamento donde se elaboran y preparan los procesos selectivos acaben obteniendo las puntuaciones más altas en las pruebas convocadas entre más de 7.500 personas, “o bien es un milagro o bien una inmensa casualidad, que debe ser desvelado con transparencia y la correspondiente investigación oficial”, se señala. Se mencionaban también indicios de “fallos en la custodia de los exámenes”.

Como ya tuvimos ocasión de señalar, la primera respuesta de la Consellería dio cuenta de las normas relativas a la elaboración del examen y su custodia, y concluye que “a tenor de la investigación interna y de no contar con pruebas que acrediten la existencia de filtraciones, no existen a día de hoy razones que avalen que las notas alcanzadas por el personal de la Dirección de Recursos Humanos, deriven de haber tenido acceso al examen con carácter previo a su celebración”. Se anunciaba también que se promueven “nuevas exigencias que ayuden a eliminar cualquier duda que, con respecto al acceso a las plazas, pueda existir”. En concreto se promueven medidas con respecto a las personas que trabajan en la Dirección General organizadora del proceso selectivo, y con respecto a las personas que participan de alguna forma en la organización del proceso selectivo. No obstante, anunciaba también la continuación de las pesquisas, básicamente a través de una investigación externa, protagonizada por la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DXARA).

La DXARA ya concluyó su investigación y elaboró el correspondiente informe, que se nos trasladó recientemente junto con las alegaciones de la Dirección General de Recursos Humanos del SERGAS (DXRH). Una vez analizada la actuación de la DXARA, su informe y sus conclusiones, en primer término se observa que la investigación coincide, en cuanto a su alcance y metodología, con la que en su momento se advirtió a la Consellería para el caso de no se hubieran aportado elementos suficientes de juicio, en

cuyo caso acudiríamos a la comprobación de datos, a la realización de entrevistas personales, y al estudio de expedientes y documentos relacionados con el objeto de la queja, en uso de la habilitación legal que otorga el art. 23 LVP. Por esa razón, finalmente no se apreció la necesidad de acudir a la sede de la Consellería con el anterior fin.

En el informe de inspección destaca que en él se concluye que se observaron un buen número de irregularidades en diferentes trámites de los procesos examinados (los denomina incumplimientos e irregularidades). Las irregularidades se observan en la designación de los miembros de los tribunales, en las causas de abstención de ellos, en las funciones y responsabilidades de los tribunales, en los procesos de elaboración de los contenidos de los exámenes, en las actuaciones de personal colaborador del tribunal, en la custodia de los contenidos de exámenes, en el proceso de impresión de los cuestionarios de preguntas, en el proceso de impresión de plantillas de respuestas, en la participación de los tribunales en el día de la celebración de los exámenes, en el proceso de entrega por parte del tribunal de la plantilla de respuestas correctas, en el proceso de corrección de exámenes, y en el proceso de análisis y resolución de impugnaciones. El proceso de baremación de los méritos de la fase de concurso se encontraba pendiente. Entre los incumplimientos e irregularidades que se citan destacan los siguientes:

-Los tribunales se convocan para constitución antes de la publicación en el DOG.

-El principal incumplimiento es la inobservancia de las causas de abstención. La presidenta de un tribunal, y de otro de facto, es una jefa de servicio de la DXRH, a cuyo servicio está un opositor en los dos procesos. El jefe de servicio depende de la Subdirección General que desempeña la esposa de ese opositor. Ambas personas con responsabilidad en la DXRH y otro jefe de servicio también con responsabilidades en el proceso, tienen al opositor “bajo las órdenes indistintas de las tres personas antes mencionadas. Las tres personas de la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional antes mencionadas, en ningún caso, se cuestionaron esta circunstancia como posible causa de abstención, y de hecho firmaron como miembros de tribunales una declaración según la cual no estarían incurso en ninguna de las causas de abstención del artículo 28 LRXAP y PAC. Y concretamente CBA, como presidenta de estos tribunales

tampoco tuvo en cuenta esta circunstancia a pesar de que LPS, realiza trabajos para a su servicio, por el que CBA, tendría que haberse abstenido de formar parte del tribunal de personal de servicios generales y del de auxiliar administrativo en virtud de la relación directa de servicio que tiene con el opositor LPS” (textual del informe de inspección). “Uno de los aspirantes que participan en este proceso (personal administrativo), JVB, realiza labores de colaboración en procesos selectivos en los que participan compañeros que también tienen un interés directo en el procedimiento, e incluso participa en el proceso de corrección de exámenes de la categoría de administrativo al que él se presenta como opositor, manifestando incluso que hizo la corrección mecánica del su propio examen. (...) No consta que hubiera formalizado dicha declaración (de no estar incurso en causa de abstención).” “Consecuentemente, JVB tendría que tendría que haberse abstenido de prestar servicios como colaborador.” (literal del informe de inspección). En el proceso de ATS-DUE “participa como presidenta MRGV, subdirectora general..., a cuyo servicio está, aunque no con carácter exclusivo, el trabajador JMIC, subalterno de la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional, que al mismo tiempo es uno de los opositores que participaron en este proceso selectivo de la categoría de ATS-DUE. Teniendo en cuenta lo anterior parecería oportuno que MRGV se abstuviese de formar parte del tribunal de este proceso selectivo (sic)” (literal del informe de inspección).

-“Si bien en los criterios de actuación disponen que la corrección se realizará en presencia de los tribunales que lo deseen, sin embargo, en ningún caso se les dio participación en la corrección, aunque tampoco consta que ningún miembro de tribunal hubiera solicitado dicha participación. Por otra parte la corrección se llevó a cabo por dos auxiliares de la división que participaron como colaboradores, JVB y ITN, con la particularidad de que el primero participó como opositor, incumpliendo por tanto los criterios de actuación en el sentido de que estaba incurso en causa de abstención y por tanto no tenía que haber participado como colaborador.” (literal del informe de inspección).

-“...Determinado personal de la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional, siguiendo la inercia de la AUPE anterior, asume funciones propias del tribunal, pero sin contar con una designación formal ni como miembros del tribunal ni

como miembros colaboradores del mismo, ni tampoco figurando estas funciones en el decreto de estructura orgánica del SERGAS. Este es el caso de FPP quien realizó para este tribunal labores de recogida de cuestionarios y de plantillas de respuestas, custodia, revisión de formateo final, e impresión de los mismos. También sería el caso de JRV, que desarrolla principalmente labores de impresión y embalaje de cuestionarios de exámenes. (literal del informe de inspección).

-Las funciones de los tribunales “se ven mermadas en el sentido de que es la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional se encargó de la elaboración de la parte general y del ejercicio de gallego. Esta medida se adopta a partir de la OPE 2006, pero hay algunos tribunales que elaboran la totalidad del examen”. (literal del informe de inspección).

-“Si bien en los criterios de actuación se indica que el tribunal podrá contar con personal colaborador para las tareas de mecanografiado e incluso asesoramiento especializado, sin embargo, esta previsión se dio como un hecho desde la división. Es decir el tribunal no decidió estos aspectos, sino que fue dirigido por la división en este sentido. Participaron como colaboradores en los distintos procesos selectivos objeto de investigación trabajadores de la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional, de los cuales algunos de ellos también se presentaban como opositores a los distintos procesos selectivos (PCG, LPS, JVB). Aunque desde la organización se le indica a este personal colaborador que si alguno de ellos participa en algún proceso selectivo como opositor, no puede participar en las tareas propias de su proceso, no hay un control exhaustivo en este sentido y muchas veces estas tareas se realizan por los compañeros directos de los opositores, compartiendo oficina y en horario laboral habitual de mañana. Por parte de los responsables de las unidades administrativas de la División de Recursos Humanos y Desarrollo Profesional que se encargaron de la organización de los procesos selectivos de OPE no se le informa a los tribunales que determinadas personas de la división participan como opositores en los procesos selectivos y tampoco que algunas de estos opositores (sic) participaban como colaboradores. Esta circunstancia ocasionó gran sorpresa entre distintos miembros de tribunales, sobre todo desde el momento en que se

hicieron públicas la información de posibles irregularidades”. (literal del informe de inspección).

-“... la observancia de las medidas de seguridad y cautela que parece apreciarse por los miembros del tribunal, parece quebrar en esta fase del proceso (actuaciones del personal colaborador), toda vez que las labores de los colaboradores se realizan en horario de mañana, a veces en los ordenadores de trabajo, en presencia de compañeros de trabajo o de otras personas ajenas al proceso”.

-También se detectaron irregularidades en el proceso de custodia de los contenidos de los exámenes, puesto que del proceso de formateo y traducción de los contenidos del PSX y auxiliar administrativo se encargó una compañera de algunos de los opositores, y lo hizo en un ordenador de la oficina, coincidiendo con el horario laboral de los demás compañeros de la división, el que “hace que las garantías de custodia y de confidencialidad de los contenidos de los exámenes se vean mermadas”. En el proceso de personal administrativo “antes de que el lápiz de memoria que contiene el examen final llegue la FPP, que es la persona encargada de la custodia de los exámenes hasta el momento de la impresión, este ya estuvo en poder de varias personas de la división.”

-En la fase de impresión “no hay un sistema de registro de entradas y salidas de personas en la sala de impresión. Por lo tanto, tal y como manifiesta en sus declaraciones la colaboradora ITN, la confidencialidad y el sigilo en la realización de las tareas del personal colaborador depende únicamente de la ética de cada uno.”

El informe de inspección concluye que las irregularidades deben dar lugar a asunción de las responsabilidades que correspondan mediante la adopción de determinadas medidas que corrijan los referidos incumplimientos e irregularidades. En concreto se indica que los jefes directos de los opositores tendrían que tenerse abstenido como miembros de los tribunales. Por eso, ahora se recomienda que, debido a la relación de servicio, a las relaciones jerárquicas o las familiares (constatadas, si dice), debería procederse a la adopción del acuerdo de separación de dichas personas de los actuales procesos selectivos, de acuerdo con lo previsto en el art. 28 de la Ley 30/1992, de RXAP y PAC. Se añade que

una medida en línea con la anterior ya fue adoptada ... cuando, tras conocer que aspirantes que trabajaban en la dirección participaban como colaboradores, ordenó separar del proceso y, más concretamente, de las labores de apoyo a la fase de baremo, a los cinco opositores de la dirección que estaban siendo investigados.

Para el Valedor do Pobo parece claro, en la línea de lo indicado, que deben permanecer al margen de cualquier protagonismo o aún trámite las personas que incurran en relación con el proceso en causa de abstención, y, más aún, los que son interesados directos en el mismo, es decir, los propios opositores. Con esa diferenciación queremos resaltar que lo que ahora aconseja la DXARA respecto de las abstenciones de personas relacionadas con los opositores no coincide con la medida que adoptó la DXRH, que apartó a los mismos opositores de las labores de apoyo propias de ese órgano. Ambas cuestiones tienen algún grado de coincidencia, pero no resultan lo mismo, puesto que, siendo ambas adecuadas, la decisión adoptada por la DXRH deriva mucho más evidente, puesto que se trataba de opositores, que además estaban siendo ya investigados, tal y como se señala.

La medida ahora propuesta, esto es, la separación de las personas que habían debido abstenerse de los actuales procesos selectivos, resulta cuestionada por la DXRH, que indica que antes hubiera debido elevarse consulta a la Asesoría Jurídica a fin de que se aclare el alcance de la relación de servicio entre funcionarios públicos como causa de abstención y recusación. Lo anterior tiene su causa, según se expresa, en las peculiaridades de las relaciones a las que se alude, en un caso una persona destinada de facto en la DXRH, y en otro porque no existe ninguna relación de jerarquía, subordinación o sujeción de carácter específico..., o por lo menos alguna específica relación de supremacía/subordinación que vaya más allá de los deberes propios de su categoría respecto de cualquiera de los subdirectores generales o jefes de servicio de la Dirección de Recursos Humanos. Sin embargo, sin perjuicio de lo que resulte de los informes que la administración considere oportuno recaudar, lo cierto es que la ausencia de abstención parece claramente inadecuada, tal y como acertadamente subraya el informe de inspección.



Por otra parte, resulta clara la dificultad de llegar a valoraciones concluyentes respecto de la sospecha o apariencia de irregularidades que hubieran dado lugar a la colocación de determinados opositores en posición ventajosa. Como los reclamantes indican, el hecho de que personas que trabajan en el mismo departamento donde se elaboran y preparan los procesos selectivos acaben obteniendo las puntuaciones más altas en las pruebas convocadas entre más de 7.500 personas, “o bien es un milagro o bien una inmensa casualidad, que debe ser desvelado con transparencia y la correspondiente investigación oficial”. Al respecto del informe de inspección señala que sería de utilidad, que por parte de la Consellería de Sanidad, se realizase un análisis similar al reflejado en los cuadros anteriores, pero aplicada a la totalidad de los opositores de cada uno de los cuatro procesos selectivos objeto de investigación, que permita comprobar la posible correlación del patrón de respuestas de los opositores trabajadores del SERGAS respecto del patrón de respuestas del resto de opositores, y relacionado tanto con la plantilla de respuestas correctas provisionales como definitivas. La comparativa estadística aportada de forma parcial, respecto de los 30 primeros opositores, y se sugiere hacerla más amplia. La indicación hecha por el informe coincide con nuestra petición a la Consellería relativa a la conveniencia de realizar una comprobación estadística para evaluar hasta que punto nos encontramos ante una casualidad estadísticamente muy improbable, de acuerdo con el parámetro de comportamiento del común de los concurrentes en las diferentes categorías. Al respecto a la DXRH responde, en sus alegaciones, que no ve inconveniente en su realización, pero matizando que no va a poder servir como base para adoptar decisión alguna con relación al proceso actual, y por el contrario puede generar retrasos en la resolución de los procesos selectivos de las categorías cuestionadas. ... Dará como resultado una probabilidad siempre sometida a un margen de error y nunca se podrá descartar que una puntuación sea consecuencia de una de las posibilidades concretas: mayor habilidad, inteligencia, conocimiento, o al acceso a las preguntas o al tener copiado. Sin embargo, dado que trata de determinarse el grado de casualidad, consideramos, coincidiendo con las conclusiones del informe de inspección, que esa comprobación había debido llevarse la cuerda, a los efectos de una madura completa clarificación de lo sucedido (aunque nunca totalmente concluyente con esta prueba, como señala la DXRH).

El informe de inspección señala también que los procesos selectivos sometidos a investigación comenzaron a desarrollarse en un momento en el que se estaba produciendo un cambio de gobierno, lo que podría justificar en parte el hecho de que los procesos selectivos fuesen desarrollados siguiendo la sistemática y procedimientos establecidos hasta entonces en la DXRH, sin poder introducir cambios significativos ni hacer un análisis detallado de los aspectos a mejorar, centrándose casi exclusivamente en la búsqueda de una especial agilidad para no retrasar los procesos y no perjudicar a los opositores. Sin embargo, es de subrayar que algunos aspectos con respecto a los cuales se concluye que se incurrió en incumplimiento o irregularidad, especialmente la participación de personal de la DXRH en los procesos, no parece que se hubiera dado con anterioridad. Así lo declaró MCS, subdirectora general de la DXRH, que señala que “en procesos selectivos anteriores los jefes directos de los opositores se abstendrían de participar como miembros del tribunal, cumpliéndose en este caso la previsión del apartado 2.y) del artículo 28. de la LRXAP y PAC” (literal del informe de inspección). En este mismo sentido, MCD, secretaria del proceso selectivo de personal administrativo, “manifiesta que en anteriores procesos no se le dejaba participar como colaborador al personal de la división que fuese aspirante. Segundo manifestó ALSL, ... en los procesos selectivos anteriores al 2006 no se permitía a los trabajadores de la división que optasen a alguna de las categorías de la OPE, participar como colaboradores de los tribunales en ningún proceso. (literal del informe de inspección).

En relación con esas normas que regían los procesos se concluye la necesidad de una revisión en profundidad, en concreto la definición de un protocolo preciso de actuación que garantice la confidencialidad de todo el proceso, y determinar de modo concreto las funciones y responsabilidades de los miembros de los tribunales, concretando con nitidez las actuaciones que en cada fase tienen que realizar los mismos y la participación que, en su caso, deba de tener el personal de la Dirección de Recursos Humanos encargado de la organización de los procesos selectivos, asegurando en todo caso la designación formal de este personal bien como miembros de los tribunales, bien como personal colaborador de los mismos.

La mencionada anteriormente es la tercera de las indicaciones formuladas en las conclusiones de la evaluación. Al respecto la DXRH expresa su conformidad (asume como una obligación la recomendación realizada por el equipo auditor en el apartado de conclusiones del informe, donde se establece la necesidad de una revisión en profundidad del procedimiento, por lo que este informe supone una importantísima y fundamental aportación en este proceso de cambio y de mejora que esta Consellería comenzó a impulsar). Como si conoce, ya en las anteriores comunicaciones la Consejería había dado cuenta de dos propuestas de reforma; no obstante, resta la concreción de la reforma sugerida.

Una vez puestas de relieve las carencias e irregularidades descritas, en relación con la valoración global del procedimiento, el informe señala que después de la labor desarrollada no encontró ninguna prueba fehaciente que permita concluir que hubo una filtración de los cuestionarios de preguntas o de la plantilla de respuestas en ninguna de las fases del procedimiento que conlleve la anulación de ninguno de los procesos selectivos sometidos a la investigación, y que, en lo relativo a las irregularidades apuntadas, estos no implican necesariamente la invalidez de los actos. Efectivamente, resulta extraordinariamente dificultoso establecer una relación indubitada entre los llamativos resultados objeto de la queja y actuaciones irregulares protagonizadas por personal de la administración. Lo anterior no significa que no se hubieran acreditado comportamientos irregulares de los que resultan protagonistas determinados concurrentes a los procesos, como se concluye por el informe. Ese personal fue protagonista de comportamientos que podrían ser motivo de exigencia de responsabilidad en la vía que corresponda, en el caso de que se llegase a esa conclusión después del correspondiente procedimiento.

Con respecto a los procesos en sentido global el informe de inspección deja claro que su posición es que no encontró ninguna evidencia que conlleve la anulación de ninguno de los procesos; sin embargo, resta conocer el criterio de la inspección (y de la propia Consellería de Sanidad) respecto de las consecuencias que a su criterio hubieran debido de tener las irregularidades respecto de los opositores afectados por las conclusiones que vinimos conociendo. Ciertamente es que en último término las medidas deberían de haber sido adoptadas por el tribunal de cada una de las pruebas, que es el

competente para cualificar las diferentes incidencias de los procesos que se les encomiendan, y, en su caso, para apartar motivadamente a los que habían incurrido en causa para ello. Sin embargo, a la vista de la investigación y de sus severas conclusiones, resultaría perfectamente lógico que estos se hubieran trasladado a los tribunales con las conclusiones particulares relativas al comportamiento de los opositores aludidos, de tal manera que a la vista de esa información los tribunales puedan adoptar las decisiones que procedan con todos los datos necesarios. Lo anterior serviría también para evitar el cuestionamiento global de la prueba, circunstancia esta que perjudicaría innecesariamente a muchos opositores que no tienen la más mínima responsabilidad en lo sucedido. Al respecto es de señalar que en el seno del presente expediente se recibieron escritos de opositores potencialmente perjudicados que mostraban su justificada preocupación por el tratamiento adecuado del asunto y que reclaman que se tenga en cuenta su interés en el curso de la queja.

### **7. Conclusiones del Valedor do Pobo.**

Como conclusión final debemos subrayar que desde el primer momento el Valedor do Pobo expresó de forma concluyente su interés en aclarar el hecho de que personal del departamento donde se elaboran y preparan los procesos selectivos obtenga puntuaciones de las más altas de entre un número muy importante de participantes, lo que aparecía como algo extraño y aparentemente irregular. En esa línea hicimos uso de una habilitación legal excepcional, la que permite acudir al Valedor do Pobo y a su personal a los centros administrativos para realizar la investigación por sus propios medios. Este medio (o su advertencia) sólo la empleamos en circunstancias excepcionales. Con lo anterior pretendíamos excitar el celo de la administración y evitar que esta hubiera realizado una investigación interna pro forma y que no hubiera empleado todos los medios en su mano, o que no hubiera adoptado las medidas que en su caso se hubieran deducido; en el caso de darse cualquiera de estas circunstancias hubiéramos hecho efectiva la advertencia. A la vista de los medios de investigación y las conclusiones que se extraen parece claro que el objetivo señalado puede considerarse satisfecho. Una vez comprobado lo adecuado de los medios empleados por parte de un órgano externo al departamento afectado, aunque pertenece a misma administración, por nuestra parte descartamos

complementar esa investigación con la que protagonizaríamos, puesto que, como subrayamos, en gran parte coinciden una, la realizada por la DXARA, y la otra, la que advertíamos por nuestra parte.

Por lo que se refiere al fondo del asunto, es de resaltar que de la investigación se deduce el reconocimiento por parte de la administración de numerosas irregularidades (*incumplimientos e irregularidades*) que afectaron y en parte aún afectan a los procesos que son objeto de la queja. La DXARA confirma que los jefes directos de los opositores tendrían que haberse abstenido como miembros de los tribunales, y que como consecuencia de las relaciones de servicio, jerárquicas y familiares acreditadas, debería acordarse la separación de dichas personas de los actuales procesos selectivos; que, para profundizar en la exhaustividad de los datos disponibles en relación con la extraña situación (los interesados lo cualifican de *milagro*), se realice una comprobación estadística para evaluar hasta que punto nos encontramos ante esa casualidad estadísticamente muy improbable, de acuerdo con el parámetro de comportamiento del común de los concurrentes en las diferentes categorías, algo que también había sido sugerido por nuestra parte; y que, a la vista de lo ocurrido, debe producirse una revisión en profundidad de los procedimientos selectivos, en concreto la definición de un protocolo de actuación que garantice la confidencialidad de todo el proceso, las funciones y responsabilidades de los miembros de los tribunales, concretando con nitidez las actuaciones que en cada fase tienen que realizar los mismos y la participación que, en su caso, deba de tener el personal de la Dirección de Recursos Humanos encargado de la organización de los procesos selectivos, asegurando en todo caso la designación formal de este personal bien como miembros de los tribunales, bien como personal colaborador de los mismos.

Por nuestra parte concluimos que, al margen de lo ciertamente difícil de establecer una relación de causa-efecto entre los llamativos resultados de las pruebas selectivas y las actuaciones irregulares concluidas (como dice la DXARA, no encontró ninguna prueba fehaciente), sí se acreditó la existencia de esas irregularidades. Con los elementos obrantes no se pudo probar la filtración de las pruebas, lo que resulta muy difícil o prácticamente imposible, pero sí que se dieron considerables irregularidades que refuerzan la sospecha fundada de que pudo darse una situación ventajosa de determinados concurrentes.

Tanto por lo expresado anteriormente como por lo expuesto en el informe de auditoría externa de la DXARA, coincidimos con las conclusiones de esta última y expresamos nuestro criterio a favor de que se lleven a efecto las diferentes indicaciones antes enunciadas, y eso con la finalidad de que en los trámites que restan en los procesos que puedan encontrarse en curso y también en los procesos que se celebren en el futuro se excluyan irregularidades como las observadas y se garanticen de forma adecuada los principios de mérito y capacidad en los procesos de acceso a la función pública, de acuerdo con lo previsto en el art. 103.3 de la CE. También coincidimos en la conclusión de que las irregularidades no implican necesariamente la invalidez de los actos, pero de ellas se deriva la correspondiente responsabilidad de sus protagonistas, por lo que esta hubiera debido substanciarse adecuadamente.

#### **8. Las recomendaciones formuladas como consecuencia de la investigación y las mencionadas valoraciones y conclusiones.**

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

**“Que, a la vista de los incumplimientos e irregularidades en los procesos selectivos del SERGAS objeto de la presente queja, constatados a través da inspección realizada por la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa y de los que se da detallada cuenta en el informe correspondiente elaborado por ese órgano, con urgencia se proceda a dar efectividad a todas las indicaciones del referido informe. En concreto deberá resolverse:**

**-La separación de los actuales procesos selectivos de las personas que forman parte de los tribunales y que deberían haberse abstenido de formar parte de ellos.**

**-La realización de una evaluación estadística para comprobar hasta que punto nos encontramos ante una *casualidad* muy improbable, de acuerdo con el parámetro de comportamiento de los concurrentes en las diferentes categorías.**

**- Y la profunda revisión de los procedimientos selectivos que incluya la definición de un protocolo preciso de actuación que garantice la confidencialidad del proceso, las funciones y responsabilidades de los miembros de los tribunales, concretando con nitidez las actuaciones que en cada fase tienen que realizar, y la participación que, en su caso, deba de tener el personal de la Dirección General de Recursos Humanos del SERGAS encargado de la organización de los procesos selectivos, asegurando en todo caso la designación formal de este personal bien como miembros de los tribunales, bien como personal colaborador de los mismos.**

**Finalmente la Consellería de Sanidad había debido reclamar de la [DXARA que la investigación y las conclusiones del informe de inspección, impulsadas por la primera, se complementen con la realización de informes para cada uno de los tribunales, en los cuales hubieran debido valorarse adecuadamente las eventuales responsabilidades de los opositores implicados, de acuerdo con lo ya concluido en el informe de inspección, de tal forma que los tribunales puedan conocer con detalle las irregularidades individuales y decidan sobre las consecuencias que las mismas puedan tener para esos opositores implicados”.**

**Respuesta de la Consellería de Sanidad: recomendacionse no aceptadas.**

## **1.2 ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA**





### **1.2.1 INTRODUCCIÓN.**

En el área de urbanismo y vivienda se ha constatado un descenso en el número de quejas presentadas, ya que a lo largo de 2010 han llegado a la oficina del Valedor do Pobo un total de 146 referidas a estas materias, mientras que en 2009 se habían presentado 241. Se ha producido un descenso de un 39% respecto del año anterior. 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 2010 se han presentado 103 quejas en materia de urbanismo (70 %), y 43 quejas referidas a vivienda (30 %). Esta magnitud implica una ruptura con la tendencia observada en los últimos años, en los que se apreciaba un constante aumento del peso específico de las quejas de vivienda dentro de esta área. Así, en 2009 las quejas de vivienda llegaron a representar prácticamente la mitad del total de quejas del área, ya que alcanzaron un 47%. Este aumento de las quejas de vivienda había sido constante desde 2003, año en el que representaron el 9%, en 2004 (15%), en 2005 (18%), en 2006 (29%), en 2007 (30%), alcanzando el 33% en 2008, y llegando en 2009, como indicábamos, a representar casi la mitad de las quejas del área.

Por otra parte, en este análisis comparativo entre las quejas de urbanismo y las de vivienda debe también subrayarse el mayor porcentaje de inadmitidas en materia de vivienda, ya que suponen un porcentaje del 28%, mientras que tratándose de las quejas de urbanismo la proporción de inadmitidas a trámite baja al 15%. Ese gran porcentaje de quejas inadmitidas en materia de vivienda se debe en parte a que un número significativo de ellas se refieren a aspectos que inciden en las relaciones jurídico-privadas, en las que no interviene ninguna Administración pública, por lo que no pueden ser admitidas a trámite en esta oficina del Valedor do Pobo.

En esta subárea de vivienda siguen teniendo incidencia relevante -menor que en 2008 y prácticamente la misma que en 2009- las quejas referidas a las ayudas públicas para el alquiler de viviendas privadas. Así, del total de 43 quejas de vivienda, 14 (32%) corresponden a este tipo de ayudas, 7 se han presentado en relación con la renta básica de emancipación, y las otras 7 respecto del Programa de Vivienda en Alquiler, actualmente

Programa Alquiler. En 2009, de las 113 quejas de vivienda, 38 (33%) correspondían a este tipo de ayudas. Sin embargo, siendo similar el porcentaje en 2008 y 2009 en relación con el total de quejas de vivienda, no ocurre lo mismo con la distribución de estas quejas, ya que en 2009, como ya había ocurrido en 2008, 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. En 2010, sin embargo, estas quejas se han repartido por partes iguales.

### 1.2.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.

Iniciadas	146	
Admitidas a trámite	112	78 %
No admitidas	28	19 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	6	3 %

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

Concluidas	60	54 %
En trámite	52	46 %

Por último, si segregamos los datos referidos en relación con las dos subáreas de urbanismo y vivienda las estadísticas serían las siguientes:

En el área de Urbanismo

Admitidas a trámite	86	84%
No Admitidas	16	15%
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1%

Concluidas	39	45%
En trámite	47	55%

En el área de vivienda

No admitidas	12	28%
Admitidas a trámite	26	60%
Remitidas al Defensor del Pueblo	5	12%

Concluidas	21	81%
En trámite	5	19%

La notable desproporción de quejas concluidas y en trámite en las dos subáreas se debe a que en la última quincena del mes de diciembre de 2010 se presentaron un total de 23 quejas en serie, actualmente en trámite, que se clasificaron en la subárea de urbanismo.

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-09	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-10
2008	7	2	9	8	1
2009	81	8	89	80	9

### 1.2.2.1 Quejas sobre urbanismo

En relación con la materia de urbanismo nos hemos de referir en primer término a las quejas que tratan sobre disciplina urbanística, abordando en ellas diversos aspectos o incidencias que surgen en las actuaciones administrativas, singularmente de los Ayuntamientos, que tienen lugar en los expedientes abiertos como consecuencia de la comisión de alguna infracción urbanística. También dentro de este mismo apartado trataremos de aquellas quejas en las que se plantean problemas relacionados con la tramitación de licencias urbanísticas.

Por otra parte, en cuanto a los problemas surgidos en materia de planificación urbanística, debe subrayarse que en 2010 ha habido una baja incidencia de quejas referidas a esta materia, todavía menor de las magnitudes habituales en esta área. En este campo de la planificación urbanística, y como ya hemos señalado en informes anteriores, las posibilidades de intervención del Valedor do Pobo son más limitadas que en materia de disciplina urbanística, pues en esta materia 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.

Por último, también haremos referencia a las quejas formuladas en relación con la obligación de los propietarios de terrenos, solares o edificaciones de mantenerlos en condiciones de seguridad y salubridad, aunque algunas de las quejas que inciden en este tema aparecen también en otras áreas del presente informe.

### **DISCIPLINA URBANÍSTICA**

Son numerosas las quejas formuladas por quienes habiendo presentado una denuncia por una presunta infracción urbanística ven frustradas sus expectativas de una actuación eficaz de la Administración que recibe la denuncia, una Administración municipal en la mayoría de los casos, bien sea por demoras producidas en la tramitación del expediente de disciplina urbanística, o por inejecución de órdenes de demolición de obras ilegales.

La casuística de las quejas referidas a disciplina urbanística nos muestra casos muy dispares, como los supuestos de denuncias por infracciones urbanísticas que se atienden inicialmente por un Ayuntamiento, pero que posteriormente sufren notables demoras en su tramitación, o el caso de aquellas denuncias que desembocan en los respectivos procedimientos de restauración de la legalidad urbanística, en los que se han seguido las formalidades legales, y sin embargo no llega a hacerse efectiva la reposición de la legalidad mediante la demolición de las obras ilegales. Entre estas dos situaciones se pueden encontrar en las quejas una gran variedad de supuestos, en los que, en muchos de ellos se pone de manifiesto la pasividad de los Ayuntamientos a la hora de acabar con los ilícitos urbanísticos.

En las quejas que afectan a esta materia se observa en general una falta de eficacia en las respuestas de la administración municipal a las denuncias presentadas. A las notables demoras en las actuaciones subsiguientes a la denuncia hay que sumar el hecho de que, tras acordarse la demolición de las obras ilegales correspondientes como una medida de restauración de la legalidad urbanística infringida, lo cierto es que difícilmente se llega a ejecutar este acuerdo municipal; en ocasiones porque el procedimiento se diluye en una secuencia de trámites dilatorios por parte del interesado, muchos de ellos no contemplados

estrictamente en ninguna norma legal, y en otras porque no se llevan a cabo las medidas de ejecución forzosa previstas en la legislación de procedimiento común y en la propia legislación urbanística.

En relación con las 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. A este respecto, lo cierto es que la Administración apenas recurre a la ejecución subsidiaria quizás por las dificultades prácticas para conseguir posteriormente del interesado el reembolso de los gastos ocasionados por la demolición. En el caso de optar por la ejecución subsidiaria, la Administración por sí misma no ejecuta las obras de demolición, sino que abre un expediente de contratación para adjudicar las obras a un empresario, y dada la índole del trabajo encomendado puede encontrarse con dificultades para que las empresas del sector concurren a la adjudicación de la obra de demolición.

Por consiguiente, son las multas coercitivas el expediente más utilizado por la Administración para asegurar la efectividad de la orden de demolición, pero para que este mecanismo sea efectivo es necesario que se impongan y se cobren con suficiente diligencia, pues de no ser así todavía dilatarían más el proceso de restauración de la legalidad urbanística. A este respecto, en la realidad práctica de las quejas, y como hemos de exponer más adelante, nos encontramos con muchos casos en los que las multas no se imponen de una manera regular o bien se dilata mucho el cobro de la multa.

En general, en relación con la tramitación de los expedientes de reposición de la legalidad urbanística conviene subrayar que cualquier demora injustificada tras la llegada de la denuncia al Ayuntamiento, tiene una enorme relevancia sobre el resultado final de las actuaciones administrativas que hayan de seguirse ante las posibles infracciones urbanísticas, en la medida en que las obras realizadas se pueden convertir en hechos consumados de difícil retorno a la legalidad. En este sentido, una vez presentada la denuncia, el tiempo que tarde en emitirse el informe del arquitecto o aparejador municipal resulta fundamental para el éxito futuro del procedimiento administrativo que eventualmente se abra. Es cierto que no todos los Ayuntamientos cuentan con los mismos

medios para realizar estas inspecciones técnicas, pero no es menos cierto que, salvo etapas coyunturales, siempre existirá una cierta proporción entre el grado de conflictividad urbanística y los recursos con los que cuente el Ayuntamiento para poner coto a las ilegalidades urbanísticas. Incluso en los Ayuntamientos pequeños, que no suelen contar con un técnico de modo permanente, en la medida en que no se detecte una actividad urbanística significativa, no hay razones que puedan justificar un retraso en las labores de inspección.

A modo de ejemplo podemos traer a colación algunos casos que hemos observado en las quejas. En algún supuesto, como es el caso de la queja Q/261/10, la Administración municipal no abría el expediente de reposición de la legalidad urbanística a pesar de apreciarse una ilegalidad urbanística, en tanto que la obra realizada podría legalizarse de haber un acuerdo entre los particulares afectados, pero a la vista de que dado el tiempo transcurrido este acuerdo no llegaba a realizarse, desde esta institución formulamos al Ayuntamiento de Tomiño el siguiente recordatorio de deberes legales “Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia se proceda a incoar un expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en aplicación de lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, para el caso de que las obras denunciadas se encuentren definitivamente terminadas” (ver resolución nº 9 de las de esta área). En el momento de elaborarse este informe anual todavía no hemos recibido la respuesta a este recordatorio de deberes legales.

También en otro caso (Q/325/09), que afectaba al Ayuntamiento de Redondela, se había observado que la Administración municipal no procedía a abrir un expediente de reposición de la legalidad urbanística a pesar de que se había comprobado la existencia de obras de construcción de un muro realizadas sin licencia, por lo que tuvimos que formularle un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se proceda sin demora a la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística en relación con las obras a las que se refiere la queja de la reclamante, en tanto que se trata de unas obras en las que siendo necesaria la obtención de una licencia urbanística sin embargo el promotor de estas obras no dispone de



la oportuna licencia municipal” (ver resolución nº 6 de las de esta área). El recordatorio se aceptó por el Ayuntamiento de Redondela, que procedió a la apertura del correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística.

En la queja Q/633/09 referida a una obra ilegal realizada en el Ayuntamiento de Vilar de Barrio tuvimos que reiterar hasta en cuatro ocasiones la solicitud de informe, la última de ellas mediante un recordatorio del deber legal de colaborar y con advertencia de declaración de hostilidad. En el escrito remitido finalmente desde el Ayuntamiento se mencionaba que se había abierto un expediente de disciplina urbanística, por lo que no fue necesario realizar en este caso un recordatorio de deberes legales en términos similares a los anteriormente referidos. En la queja Q/634/09 y tras varias peticiones de información el Ayuntamiento de O Grove abrió expediente de reposición de la legalidad urbanística por la ejecución de un muro sin licencia, y concluyó este expediente con una orden de demolición, porque el muro no guardaba la distancia de retranqueo a un camino público.

En la queja Q/272/09 la reclamante se refería a los retrasos en la tramitación de una denuncia por unas obras que se estaban ejecutando en un lugar en el Ayuntamiento de Paderne de Allariz, y que al parecer no disponían de ningún tipo de proyecto ni de licencia del Ayuntamiento. A este respecto, teniendo en cuenta la información facilitada por éste, de la que le dimos traslado al reclamante, procedimos a concluir nuestra intervención, en tanto que la denuncia formulada por la reclamante había dado lugar a la apertura de un expediente de disciplina urbanística. Sin embargo, a la vista de que se estaban produciendo retrasos en la tramitación del expediente de disciplina urbanística formulamos al Ayuntamiento de Paderne de Allariz una recomendación en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se agilice lo máximo posible, con el objeto de evitar una posible caducidad del procedimiento administrativo, la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la queja, dado el tiempo transcurrido desde la incoación de este expediente y también desde la primera denuncia de la reclamante” (ver resolución nº 4 de las de esta área). En este sentido, recibimos una respuesta del Ayuntamiento relativa a que el expediente administrativo abierto como consecuencia de las denuncias de la reclamante se encontraba pendiente del informe preceptivo de la Consellería de Cultura y Turismo.

En otros casos, como ocurre con la queja Q/1170/10, se advierte pasividad en la actuación de la Administración municipal, en tanto que no requiere al interesado para que aporte documentación necesaria para la tramitación del expediente de disciplina urbanística. En este caso le formulamos un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Coles en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se agilicen los trámites del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la presente queja, y se requiera del interesado la solicitud de licencia y del proyecto técnico que fuese necesario, con objeto de que se pueda resolver sobre la legalización o no de las obras denunciadas, tratando de evitar que se produzca la prescripción de las infracciones presuntamente cometidas” (ver resolución nº 5 de las de esta área). En la respuesta recibida de la Administración municipal constaba la prescripción de una parte de las obras denunciadas, manteniéndose el expediente de disciplina urbanística respecto de otras obras incluidas en la denuncia.

En algunos casos se presentaron quejas respecto de denuncias por obras de ejecución de viviendas en el bajo cubierta de un edificio sin contar con la licencia preceptiva. Es el caso de la queja Q/2337/09, referida a la realización de unas viviendas en el bajocubierta en un edificio construido en el Ayuntamiento de Ribadumia; tras recibir información del Ayuntamiento se le formuló un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se proceda a hacer efectiva la función inspectora para comprobar si hubo una infracción urbanística en el caso denunciado por los reclamantes, consistente en la habilitación de varios trasteros para viviendas, en contra de lo previsto en la normativa urbanística, y que se solicite la correspondiente autorización judicial, prevista en el artículo 208.3 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia” (ver resolución nº 2 de las de esta área). En respuesta a este recordatorio recibimos un escrito del Ayuntamiento en el que nos indicaba que tras inspecciones realizadas en las viviendas denunciadas se había procedido a la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. En otra queja, la Q/489/09, se trataba de unas viviendas al parecer no amparadas en una licencia y situadas en el bajocubierta de una edificación en la ciudad de Ourense; en este caso, tras recibir varios informes del Ayuntamiento de Ourense, finalmente la Administración municipal nos indicó que el expediente se encontraba pendiente de la autorización judicial

solicitada en el Juzgado correspondiente para la entrada en las viviendas denunciadas para practicar la inspección pertinente por el aparejador municipal.

Es necesario subrayar que la pasividad de la Administración puede llegar a producir la grave consecuencia de impedir la restauración de la legalidad urbanística por el transcurso del plazo de seis años desde la total terminación de las obras. A este respecto, en el artículo 210 de la vigente ley 9/2002, de ordenación urbanística de Galicia, se establece este plazo de seis años para que la Administración proceda a la apertura del correspondiente expediente de reposición de la legalidad. En este sentido, transcurrido este plazo sin que se incoase el oportuno expediente quedaría legalizada la obra presuntamente ilegal si la actuación es conforme con el ordenamiento urbanístico, y si la obra no se ajusta al planeamiento urbanístico, entonces quedaría como una obra fuera de ordenación. En este último caso la obra no podría ser demolida, aunque en un futuro su propietario sólo podría realizar pequeñas reparaciones exigidas por razones de seguridad e higiene, pero en ningún caso obras de consolidación, de modernización o de cambio del uso existente, o que representasen un aumento de valor a efectos expropiatorios.

En los casos estudiados a través de las quejas nos encontramos con algún supuesto en el que se ha planteado este problema. Así, es el caso de la queja Q/1118/09, en el que la cuestión controvertida remitía a determinar sobre quién pesaba la carga de la prueba en orden a precisar la fecha de terminación de las obras denunciadas, por lo que le formulamos al Ayuntamiento de Mondariz una recomendación en los siguientes términos : “Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia y para determinar la procedencia de incoar un expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en aplicación de lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, se requiera al promotor de las obras denunciadas para que acredite la fecha de terminación de las obras, a los efectos de determinar el cumplimiento del plazo de prescripción”. (ver resolución nº 8 de las de esta área) En la respuesta del Ayuntamiento se acepta la recomendación formulada y se aporta un requerimiento remitido al interesado en el que se le solicita que acredite la fecha de terminación de las obras controvertidas.

En algunas quejas, como es el caso de la queja Q/633/10, se ha planteado el problema de determinar la Administración competente para ejercer la potestad de disciplina urbanística, el Ayuntamiento de Bergondo o la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística; se trataba de unas obras de una rampa de acceso a una parcela en suelo rústico de protección ordinaria y que no contaban con licencia municipal ni autorización autonómica. A este respecto, le formulamos al Ayuntamiento de Bergondo un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se requiera al promotor de las obras denunciadas para que presente un nuevo proyecto técnico para una eventual legalización de las obras ejecutadas, como requisito previo a la autorización autonómica que requerirían estas obras por efectuarse en una parcela de suelo rústico de protección común, tal y como se exige en la normativa urbanística de aplicación al caso” (ver resolución nº 3 de las de esta área). A este respecto, como respuesta a este recordatorio de deberes legales, recibimos un escrito del Ayuntamiento de Bergondo en el que indicaba que la circunstancia de que existiese un expediente de reposición de la legalidad urbanística tramitado por la Agencia significaba que el requerimiento para la legalización le correspondía hacerlo a ella, y no al Ayuntamiento. Posteriormente solicitamos un informe a la Agencia sobre este aspecto controvertido.

En algunas quejas se plantean situaciones directamente relacionadas con la licencia urbanística municipal con la que necesariamente debe contar todo propietario que pretenda realizar una actuación urbanística en un determinado terreno. En este sentido, uno de lo principales problemas que suele plantearse en las quejas remite al hecho mismo de qué tipo de obras o actuaciones requieren una licencia urbanística, y también sobre los requisitos inherentes a la licencia, en particular sobre el proyecto técnico que debe acompañar a la licencia. En cuanto a las actuaciones materiales sobre los terrenos que requieren licencia urbanística, el artículo 194 de la vigente Ley 9/2002 incluye en su apartado 2 un amplio catálogo de actuaciones a las que se exige licencia, relación que se hace en extenso en el artículo 10 del Reglamento de Disciplina Urbanística de Galicia, aprobado por el Decreto 28/1999, de 21 de enero. En el último apartado de este artículo se indica expresamente que estarán sujetos a previa licencia, en general, todos los actos que señalen los planes, las normas o las ordenanzas.

En el caso de la queja Q/63/10 el reclamante aludía a una licencia otorgada por el Ayuntamiento de Curtis para la instalación de una antena de telefonía móvil, estimando que no se ajustaba a la normativa urbanística aplicable. Presentó un recurso de reposición contra la concesión de esta licencia, que sin embargo el Ayuntamiento estimó que no tenía carácter de recurso administrativo. Desde esta oficina procedimos a formular al Ayuntamiento de Curtis un recordatorio de deberes legales en los siguientes términos: “Que por parte de esa Administración municipal se le reconozca al escrito del reclamante del 14-1-10 el carácter de recurso de reposición, en tanto que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 110 de la Ley 30/1992, sobre Procedimiento Administrativo Común, y se proceda a resolverlo expresamente, de acuerdo con la obligación legal de resolución expresa, prevista en el artículo 42.1 de la citada Ley 30/1992” (ver resolución nº 7 de las de esta área). Este recordatorio se aceptó por el Ayuntamiento indicándose que el recurso se resolvería de inmediato.

En la queja Q/1408/10 se hace referencia a una licencia para obras de reparación en una vivienda en el casco urbano de Muxía, indicándose por el reclamante que el solicitante de la licencia no ostentaba la propiedad de la vivienda; el expediente de queja se concluyó entendiendo que las licencias urbanísticas se otorgan al margen de a quién corresponda la propiedad o sin perjuicio de tercero.

Finalmente, en cuanto la obligación de los propietario de terrenos y edificaciones de mantenerlos en condiciones de seguridad y salubridad, ha habido algunas quejas en relación con el deber de conservación que impone el artículo 199 de la Ley 9/2002 a los propietarios de terrenos, edificaciones y carteles, que deberán mantenerlos en condiciones de funcionalidad, seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad, tal y como se indica en el artículo 9 de la citada ley urbanística. Con esta finalidad los ayuntamientos podrán dictar órdenes de ejecución, de oficio o a instancia de cualquier interesado, para obligar a los propietarios a que realicen las obras necesarias para conservar aquellas condiciones, y en caso de incumplimiento la administración municipal podrá proceder a la ejecución subsidiaria o a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas de 300 a 6.000 €, reiterables hasta conseguir la ejecución de las obras ordenadas.

En la queja Q/2149/09 la reclamante se refería al grave peligro que suponía para los vecinos del edificio en el que residía la circunstancia de que existiese en la parte posterior de la edificación un talud considerable, en el que se habían producido algunos desprendimientos, y con el riesgo de que se produjeran nuevos desprendimientos de tierra y rocas; el Ayuntamiento de Boiro remitió un informe en el que señalaba que se remitiría a los propietario de viviendas y a la empresa promotora un escrito para que se acreditase la propiedad del terreno en el que se encontraba el talud, y se solicitase posteriormente por el titular del terreno una licencia de obra para el asentamiento del talud con objeto de evitar los riesgos apuntados. En la queja Q/590/10 se reflejaba una situación de esta misma naturaleza y referida a que en la puerta del garaje de una vivienda en Corme el accionamiento automático de apertura y cierre no tenía ninguna señal acústica ni luminosa y que al invadir la acera en el momento de plegarse provocaba una situación de riesgo para los viandantes; en el informe remitido del Ayuntamiento de Ponteceso se indicaba que se notificaría al denunciado con la finalidad de que procediese a desplazar el portal hacia el interior de la planta baja, en la medida necesaria para que no sobresaliese del plano o alineación de la fachada del inmueble.

#### **1.2.2.2 VIVIENDA**

El catálogo de actuaciones del Valedor do Pobo en materia de vivienda no resulta un fiel reflejo de las preocupaciones habituales de los ciudadanos en relación con este grave problema, pues hay aspectos fundamentales relacionados con la vivienda que por afectar a las relaciones jurídico-privadas entre particulares no pueden ser abordados por el Valedor. Así, algunas quejas se refieren a conflictos surgidos en el seno de una comunidad de propietarios, u otras a controversias planteadas en una relación arrendaticia entre particulares.

Como ocurrió en otros años, apenas hay quejas referidas a los procesos de selección de adjudicatarios de viviendas de promoción pública. En 2010 podemos mencionar un grupo de tres quejas -Q/199/10, Q/258/10 y Q/268/10- presentadas por solicitantes de viviendas de promoción pública en San Paio de Navia-Vigo, que habiendo resultado adjudicatarios provisionales en el sorteo de viviendas, quedaron sin embargo

excluidos de la lista definitiva por superar el máximo previsto. En las quejas citadas los reclamantes estaban en desacuerdo en el cómputo de los ingresos de la unidad familiar realizado por el IGVS, en concreto con el hecho de que se tuviera en cuenta la cantidad indicada en la casilla 17 de la declaración del IRPF (referida a la reducción general de la base imponible por obtención de los rendimientos del trabajo). A este respecto, en el informe remitido por el IGVS se indica que “los criterios para el cálculo de ingresos vienen establecidos en la Instrucción nº 5/2008, de fecha de 11-7-2008, que dictó el director general del IGVS; en esta instrucción se dispone que para la determinación de los ingresos se tendrán en cuenta la cuantía de la base imponible general (casilla 455 de la declaración del IRPF) más el importe correspondiente a las reducciones por obtención de rendimientos del trabajo (casillas 017, 018, 019, 020), más la cuantía de la base imponible de ahorro (casilla 465)”. En las tres quejas citadas la no inclusión en el cómputo de los ingresos de la cantidad consignada en la casilla 17 de la declaración de IRPF, significaría que no quedarán excluidas de la adjudicación definitiva. Sin embargo, lo cierto es que las modificaciones introducidas tanto en la normativa como en el modelo de declaración del IRPF, ya habían afectado tanto al ejercicio fiscal del 2007 como al del 2008 (que fue el que se tuvo en cuenta en las solicitudes de VPP de los reclamantes). En este sentido, la casilla 17 que figura en el modelo de declaración del IRPF tiene su origen en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y concretamente en su artículo 20, que establece la reducción general por obtención de rendimientos del trabajo, por lo que en las solicitudes de los reclamantes para el cómputo de sus ingresos debía tenerse en cuenta ineludiblemente para el ejercicio de 2008, la cantidad que figuraba en la casilla 17 del formulario de declaración del IRPF.

Otras quejas obedecen a retrasos en la entrega de viviendas de promoción pública ya adjudicadas. Es el caso de la queja Q/274/10, que está relacionada con otra queja abierta de oficio por nuestra parte, la Q/2068/07, en la que se planteaba el problema de un retraso considerable en la entrega de viviendas de promoción pública en Xarás-Ribeira a los adjudicatarios, puesto que se habían adjudicado las obras en octubre de 2004 y a finales de 2007 todavía no se habían construido las viviendas. En la información remitida por la anterior Consellería de Vivienda se indicaba que las obras, iniciadas en marzo de 2005, habían sufrido constantes incumplimientos en los plazos contractuales, por lo que se había

resuelto el contrato en mayo de 2007 y se estaba tramitando la adjudicación de un nuevo contrato de obra, información con la cual se concluyó el expediente abierto de oficio. Posteriormente, en 2010 se abrió el expediente de queja antes indicado; varios de los adjudicatarios remitieron un escrito de queja indicando que las obras estaban terminadas en septiembre de 2009, pero en febrero de 2010 aún no habían sido entregadas. En el informe remitido por el IGVS se indica que las obras ya están terminadas, y que por lo que respecta al procedimiento de adjudicación de las viviendas, se habían realizado dos convocatorias. La lista definitiva de la primera se había aprobado el 8 de febrero de 2008, y la segunda con las viviendas que habían resultado vacantes, el 18 de enero de 2010. Se haría entrega de las viviendas adjudicadas de forma inmediata.

También se recibieron quejas relacionadas con obras de reparación en edificios de viviendas de protección pública. A este respecto, la queja Q/2158/09 se había planteado por el propietario de una vivienda de promoción pública situada en la urbanización “Rivera Atienza”, en la ciudad de Vigo; indicaba el reclamante en su queja que se estaban ejecutando las obras de reparación de las viviendas en su segunda fase por una empresa contratada por el IGVS, pero esa empresa había dejado sin terminar las reparaciones en la vivienda del reclamante. En un primer informe recibido del IGVS se indicaba que la empresa iba a proceder de inmediato a las obras requeridas, lo que no ocurrió, y hubo que solicitar un informe complementario, que originó una visita a la vivienda de personal del IGVS y de la empresa, fijándose una fecha concreta para las reparaciones.

En otra queja, la Q/703/09, se hacía referencia a las precarias condiciones de habitabilidad de un edificio de viviendas de protección oficial en Pontedeume. En el informe remitido por el IGVS se indicaba que ya se había iniciado el expediente de contratación de la obra y que el proyecto de ejecución estaba prácticamente ultimado.

En otras materias, como la gestión de la comunidad en edificios de viviendas de promoción pública, se han recibido también algunas quejas, como la Q/587/10, referida a la falta de pago por el IGVS de algunos recibos de gastos de comunidad de viviendas en régimen de alquiler que se encontraban vacías; en el informe remitido por el IGVS se pone de manifiesto que el retraso en el pago de algunas cuotas mensuales se debía a que el



administrador de la comunidad de vecinos no había remitido algunos de los recibos que estaban pendientes, y que por lo tanto no se habían podido abonar. En la queja Q/168/10 el inquilino de una vivienda de protección oficial, que ocupaba desde hacía 25 años, manifestaba su desacuerdo con el requerimiento que le hacían otros propietarios para que pagase su parte en el contrato de seguro del edificio, a lo que se negaba por entender que era una obligación del IGVS, como propietario de la vivienda; en el informe remitido por el IGVS, además de señalar que las viviendas de protección oficial deben estar aseguradas ante el riesgo de incendio, y que lo habitual es que este tipo de gastos están siendo asumidos por los inquilinos de todas las comunidades mixtas de viviendas de promoción pública, solicitaría del reclamante el contrato de arrendamiento para determinar las obligaciones asumidas por ambas partes contratantes, el IGVS y el particular.

En cuanto a las ayudas para la rehabilitación de edificios de viviendas, en la queja Q/2183/09 se hacía referencia a la denegación de una ayuda por el IGVS en relación con una actuación de rehabilitación de la cubierta de un edificio. El problema radicaba en que, aunque se había concedido licencia de obra menor por el Ayuntamiento de Caldas, no constaba la existencia de un estudio básico de seguridad visado por el colegio oficial y redactado por técnico competente en los supuestos de reparación de cubiertas. A la vista de la información facilitada por el IGVS dedujimos que no requería la presentación de un proyecto técnico, por tratarse de una obra menor, pero el IGVS puede y debe exigirlo en relación con una obra que se pretenda subvencionar, para asegurarse de que cumpla con las exigencias legales de la obra, entre las que se encuentran las referidas a la normativa laboral y de seguridad en el trabajo. En otro caso, la queja Q/902/10, referida al retraso en la tramitación por el IGVS de un expediente sancionador abierto como consecuencia de una denuncia en contra del beneficiario de una ayuda para la adquisición de una vivienda usada, que había incumplido las obligaciones de destinar la vivienda a residencia habitual y permanente, y por no ocuparla en el plazo de tres meses contados desde su entrega, habiendo procedido a su demolición. En el informe remitido por el IGVS se indicaba que el expediente estaba en trámite de alegaciones, comunicándonos posteriormente el reclamante que se había impuesto la sanción.

En relación con la problemática propia de las ayudas públicas para el alquiler de viviendas, tal y como hemos señalado en la parte introductoria, sobre esta materia se han presentado menos quejas que en años anteriores, que afectan a aspectos muy variados.

Así, en relación con el programa autonómico de ayudas al alquiler de vivienda, en algunos casos se han planteado quejas por vecinos de la comunidad de propietarios en la que se encuentra la vivienda, basadas en el presunto comportamiento incívico del inquilino, lo que provoca molestias y dificultades en la convivencia vecinal. Así, en la Q/2618/09, referida a un problema de esta naturaleza, se recibió un informe del IGVS en el que se indica que a través de la asistencia jurídica del *Programa de Vivienda en Alquiler* se había efectuado el oportuno requerimiento a la inquilina en relación con las quejas formuladas por su comportamiento, y que se había presentado una demanda judicial, pero una vez tramitada se produjo la rescisión del contrato de arrendamiento.

En otra queja, la Q/1682/09, el propietario de una vivienda incluida en el programa se refería a que durante una parte del tiempo no se había incrementado la renta atendiendo al IPC; en el informe remitido por el IGVS se pone de manifiesto que la vivienda había sido alquilada a varios inquilinos, y en uno de los contratos suscritos se rescindió antes del plazo de un año de vigencia, por lo que en este caso no se pudo aplicar la subida de la renta. En alguna queja, como ocurre con la Q/2311/09, se hace referencia a defectos o daños en la vivienda, y en el informe del IGVS se indica que la oficina gestora del programa se puso en contacto con la propietaria del inmueble, quien, al no estar cubiertos los daños en la póliza del seguro del programa, procedió al arreglo y sustitución de piezas en el baño y en el aseo de la vivienda.

Por otra parte, en relación con las quejas referidas a la problemática suscitada con la *Renta Básica de Emancipación (RBE)*, en 2010 ha habido menos quejas que en años anteriores. Una parte de ellas afecta al pago de esa renta; teniendo en cuenta que ese aspecto es de competencia del Ministerio de Fomento (anteriormente del Ministerio de Vivienda), este tipo de quejas han tenido que remitirse al Defensor del Pueblo.

Entre las quejas tramitadas en esta oficina podemos referirnos a la Q/534/09, en la que el reclamante manifestaba su disconformidad con la denegación de la RBE, que se había basado en que la vivienda para la que se solicitaba la ayuda estaba sometida a un régimen de protección pública; se había presentado un recurso de reposición que todavía no se había resuelto. Posteriormente, tras nuestra intervención en el problema que motivó la queja, se procedió a la resolución del recurso, pero aunque se había estimado, sin embargo los efectos económicos del reconocimiento de la RBE se habían admitido desde la fecha de interposición del recurso, y no desde la fecha de solicitud de la RBE, lo que motivó la continuación de la queja. A este respecto, y aunque la resolución del recurso en este caso era firme, por no haberse impugnado en vía contenciosa, formulamos una recomendación al Jefe Territorial en Pontevedra del IGVS en los siguientes términos: “Que aunque la firmeza de la resolución administrativa a la que se refiere la presente queja no permite su modificación, sin embargo para los casos similares que pudieran surgir en un futuro, en los que exista una resolución estimatoria de un recurso de reposición contra la denegación inicial de la solicitud de renta básica de emancipación, la resolución por la que se reconoce el derecho a percibir la renta básica no limite sus efectos a partir de la fecha de interposición del recurso, sino que se reconozca el derecho a partir de la fecha de la solicitud, como se establece expresamente en el artículo 3.2 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, regulador de la renta básica de emancipación” (ver resolución nº 1 de las de esta área). En su contestación, el IGVS no acepta la recomendación formulada por entender que para que se reconozcan los efectos económicos desde la fecha de solicitud de la RBE es necesario que se cumplan los requisitos ya en el momento de la solicitud, considerando que en el momento de la solicitud no se había acreditado correctamente el requisito de la vivienda, lo que se subsanó en un momento posterior a la resolución denegatoria. Sin embargo, insistimos en que, a los efectos del reconocimiento del derecho a percibir la RBE, debería tenerse en cuenta no tanto el momento en que se acredita el requisito, sino el momento en que se cumple, aunque se hubiese cometido un error en la identificación de la vivienda. Por eso, aplicamos lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y ésta no se diera.

En otra queja, la Q/402/10, el reclamante planteaba el problema de que no le permitían el acceso a la RBE por tratarse de un becario, por lo que no está dado de alta en la Seguridad Social, y, consiguientemente, no podía acceder a esa ayuda para alquilar. En el informe del IGVS, además de citar el art. 2.1.c del Real Decreto 1472/2007, en el que se señala expresamente que “...se entenderá que tienen una fuente regular de ingresos los trabajadores por cuenta propia o ajena, los becarios de investigación y los perceptores de una prestación social pública de carácter periódico, contributiva o asistencial...,” se indica también que en consonancia con el art. mencionado, las oficinas gestoras de la RBE informan que para poder ser beneficiario será preciso que en el supuesto de disponer de una beca como fuente regular de ingresos, la misma debe tener carácter de investigación, debiendo quedar constancia de este extremo en la resolución administrativa de concesión de la beca o en su normativa reguladora. El interesado había realizado una consulta, pero no una solicitud de RBE, por lo que no había aportado documentación alguna y no se pudo analizar el carácter de la beca para valorar si se podía incluir en los supuestos previstos en la normativa.

### **1.2.3 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Los motivos por los que en esta área no fueron admitidas a trámite un total de 28 quejas son, fundamentalmente, los previstos en los artículos 20 y 21 de la Ley del Valedor do Pobo, o también los derivados de la propia naturaleza de la institución. La mayoría de las quejas no admitidas a trámite en esta área lo han sido por no haberse apreciado una actuación irregular de la Administración afectada por el problema, o por tratarse de conflictos derivados de una relación jurídico-privada. Las restantes quejas no admitidas a trámite se refieren a casos en los que el reclamante no ha instado con carácter previo la actuación de la Administración afectada por la situación que provoca la queja, que es la que dispone de competencias directas sobre la materia, desconociendo el carácter supervisor de la intervención del Valedor, que hace precisa una previa actuación (o falta de actividad) de la Administración pública.

#### **1.2.4 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

En 2010 remitimos 6 quejas al Defensor del Pueblo, teniendo en cuenta que se trataba de supervisar actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado. La mayoría de ellas se referían a la materia de vivienda o a retrasos en el pago de la *Renta Básica de Emancipación*.

### **1.2.5. RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE URBANISMO Y VIVIENDA.**

**1.- Recomendación dirigida al Jefe Territorial en Pontevedra de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, en fecha 9 de marzo de 2010, para la efectividad de los derechos económicos inherentes al reconocimiento de la renta básica de emancipación. (Q/534/09).**

Ante esta institución del Valedor do Pobo mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención, D. J.C.C., con domicilio en Vigo.

En su escrito, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 30-1-08 presentara una solicitud de renta básica de emancipación (expediente RBE03312-08), y que a pesar de que consideraba que cumplía todo los requisitos, sin embargo se dictó una resolución por el Delegado Provincial de la anterior Consellería de Vivienda y Suelo en Pontevedra, por la que se desestimaba su solicitud alegando que “la vivienda habitual del solicitante está sometida a un régimen de protección pública”. Señalaba el reclamante que contra esta resolución presentara un recurso de reposición, en la fecha del 26-9-08, y que hasta el momento de presentar la queja en esta oficina del Valedor do Pobo no había tenido ninguna respuesta a este recurso.

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.

A este respecto, recibimos un informe de fecha del 24-4-09 (RS nº 9298) de la Delegación Provincial de Pontevedra de la anteriormente denominada Consellería de Vivenda e Solo en el que se indicaba expresamente:

*“Conforme a lo establecido en el artículo 9.2 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, “no podrán percibir esta ayuda aquellos arrendatarios cuya vivienda habitual esté sometida a algún régimen de protección pública que establezca límite a su renta máxima en alquiler”.*

*Segundo consta en los archivos de esta delegación, J.G.F., propietario de la vivienda alquilada objeto de solicitud de RBE, figura como titular de una vivienda de protección oficial (Expediente 36 P-0042/092, 36-A-0152/93).*

*Con fecha 30 de abril de 2008 que le requiere al interesado la referencia catastral de la vivienda, con la finalidad de poder identificarla correctamente. No presentando la documentación requerida, con fecha 11 de agosto de 2008 el Delegado Provincial de Vivienda y Suelo dicta resolución de denegación de la ayuda.*

*Con fecha 26 de septiembre de 2008 el interesado presenta recurso de reposición ante el Delegado Provincial de la Consellería de Vivienda y Suelo de Pontevedra, aportando en ese momento referencia catastral de la vivienda que fue emitida por la oficina del Catastro con fecha 17 de abril de 2008.*

*Vista la nueva documentación identificativa de la vivienda, se procede a solicitar informe al Servicio de Fomento y Calidad de la Vivienda, el cual, vista la certificación catastral adjuntada por el recurrente, informa que la vivienda objeto de arrendamiento no corresponde con la vivienda protegida (Expediente 36-P-0042/92, 36-A-0152/93) titularidad de J.G.F..*

*En virtud de lo expuesto, en los próximos días se procede a la resolución del recurso interpuesto.”*

A la vista de la información facilitada por la citada Delegación Provincial, de la que le dimos traslado al reclamante, procedimos a concluir nuestra intervención.

Sin embargo, recibimos posteriormente un nuevo escrito del reclamante en el que indicaba que con la resolución del citado Delegado Provincial de fecha del 27-4-09 por la que se estimaba el recurso presentado se le notificaba también al reclamante que *“los efectos de la estimación operarán desde la fecha de interposición del recurso*

*administrativo de reposición y no desde la fecha de la presentación de la solicitud”, señalando el reclamante que el problema que surgió en la tramitación de su solicitud no se debía a un error que le fuese imputable.*

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, solicitamos de la Oficina de la Renda Básica de Emancipación, con sede en Vigo, que nos remitiese un informe complementario sobre el aspecto mencionado por el reclamante en su último escrito, en la medida en que en el artículo 3.2, del Real Decreto 1472/2007, sobre cuantía y condiciones de disfrute de la renta básica de emancipación, se establece expresamente que la ayuda establecida se percibirá con efectos desde el mes siguiente al de su solicitud.

A este respecto, recibimos un escrito de fecha del 30-11-09 del Secretario General del Instituto Galego da Vivenda e Solo, acompañado de un informe de la directora técnica de Actuaciones en Alquiler, en el que se indica expresamente lo siguiente:

- 1. Con fecha 30 de enero de 2008, Don J.C.C., presenta ante el registro administrativo de la ciudad de Vigo solicitud de la Renta Básica de Emancipación regulada en el RD 1472/2007, de 2 de noviembre y normativa de desarrollo.*
- 2. Adjunta junto con la solicitud contrato de arrendamiento de vivienda sita en la A. R. N., en la ciudad de Vigo, con la referencia catastral 5356551 NG2755N0016TG.*
- 3. El Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, vigente en el momento de la tramitación del expediente en cuestión prevé en su artículo 9.2 la incompatibilidad en la percepción simultánea de las ayudas reconocidas en este real decreto con las ayudas al inquilino financiadas en virtud del Decreto 801/2005, de 1 de julio. Tampoco podrán percibir las aquellas arrendatarios cuya vivienda habitual esté sometida a algún régimen de protección pública que establezca límites a su renta máxima en alquiler de conformidad con la normativa en la materia.*



*En la tramitación administrativa del expediente se observa que el propietario de la vivienda objeto de alquiler, D. J.G.F., tiene un expediente de ADQUISICIONES, el 36-A-0152/93, que se encuentra en estado RESOLUCIÓN FINAL APROBATORIA.*

- 4. Con la fecha 8 de mayo de 2008 la oficina de la renta básica de emancipación de Vigo remite petición de informe al Jefe de Servicio de Fomento y Calidad de la Vivienda. Con fecha 30 de julio de 2008, La Jefa de sección de Subvenciones y Tramitaciones emite informe en los siguientes términos: el propietario D. J.G.F., sita en el ayuntamiento de Vigo, en la calle Ramón Nieto, se informa que "para la autorización de alquiler solicitada es necesaria autorización previa de esta Delegación Provincial".*
- 5. Con fecha 11 de agosto de 2008, el Delegado Provincial de la Consellería de Vivenda e Solo de Pontevedra, dicta resolución de denegación de reconocimiento del derecho a la Renta Básica de Emancipación para jóvenes en los siguientes términos: "La vivienda habitual del solicitante está sometida a un régimen de protección pública". Consta en el expediente administrativo acuse de notificación con la fecha 1 de septiembre de 2008.*
- 6. Con fecha 26 de septiembre de 2008, D. J.C.C. presenta ante el registro administrativo de la ciudad de Vigo recurso de reposición contra la resolución de denegación del reconocimiento del derecho a la Renta Básica de Emancipación para jóvenes, alegando que la vivienda objeto del contrato de arrendamiento no está calificada como vivienda sometida a un régimen de protección pública.*
- 7. El servicio jurídico administrativo remite nuevamente solicitud de un nuevo informe al Jefe del Servicio de Fomento y Calidad de la Vivienda el cual nos indica que, tras la consulta de la reciente actualización de las bases de datos, la vivienda de protección oficial de la que es titular D. J.G.F., no*

*corresponde con la vivienda objeto de su petición de información, esto es: R. N. n° 141, en la localidad de Vigo.*

- 8. Con fecha 27 de abril de 2009 el Delegado Provincial de la Consellería de Vivenda e Solo de Pontevedra emite Resolución de estimación del recurso de reposición interpuesto exponiendo: "Visto el recurso presentado, de conformidad con los antecedentes y fundamentos arriba expuestos, RESUELVO: Estimar el recurso de reposición interpuesto por J.C.C., contra la resolución de fecha 11.08.2008 del delegado provincial de Pontevedra de la consellería de Vivenda e Solo por la que se le deniega el reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación para jóvenes. Los efectos de la estimación operarán desde la fecha de interposición del recurso administrativo de reposición y no desde la fecha de presentación de la solicitud. Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante el órgano jurisdiccional competente en los términos previstos en el artículo 46 de la Ley 29/1998, del 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa-administrativa."*
- 9. Con la fecha 22 de julio de 2009, y teniendo en cuenta los términos de la referida estimación, el Jefe de Área del Instituto Galego de Vivenda e Solo de Pontevedra procede a emitir Resolución de Concesión de la Renta Básica de Emancipación con fecha de inicio efectivo el 1 de Octubre de 2008. Consta en el expediente administrativo acuse de notificación de la referida resolución con la fecha 5 de agosto de 2009.*
- 10. No consta en el expediente administrativo de la renta básica de emancipación interposición de recurso administrativo ni escrito contra la Resolución de Concesión de la Renta básica de emancipación emitida con fecha 22 de julio de 2009.*

*11. Con fecha 24 de agosto de 2009, el Jefe de Área Provincial del IGVS de Pontevedra dicta resolución de finalización del derecho a la percepción de la renta básica de emancipación para jóvenes en los siguientes términos: "El beneficiario de la ayuda cumple la edad límite de 30 años".*

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, estimamos que se podían formular algunas consideraciones sobre el problema que motivó la presente queja.

A este respecto, aunque por ese IGVS se estima el recurso de reposición presentado por el reclamante, revocándose por lo tanto la denegación inicial de la renta básica de emancipación, sin embargo se limitan los efectos económicos del derecho a la percepción de la renta, ya que el día inicial para el cómputo de la ayuda económica es la fecha de interposición del recurso de reposición. Así las cosas, consideramos que en principio la resolución del recurso se acoge a la doctrina jurisprudencial que entiende que en la medida en la que la estimación de un recurso administrativo supone la anulación de la resolución recurrida, y si esta anulación se pronuncia sobre razones de fondo, como es el caso, y si el interesado pretende el reconocimiento de un derecho subjetivo o de una situación jurídica individualizada, como también es el caso, la resolución del recurso no puede limitarse a la anulación del acto, sino que debe contener el reconocimiento de aquel derecho o situación jurídica desconocidos por el acto anulado.

En efecto, la resolución del recurso de reposición del 27-4-09 no se limita a anular la resolución denegatoria de la renta básica del 11-8-08, sino que también le reconoce a D. J.C.C. el derecho subjetivo que reclama en orden a la percepción de la renta básica de emancipación, pero entendiendo que este derecho se reconoce desde la fecha de la interposición del recurso de reposición (26-9-08) y no desde el mes siguiente a la fecha de la solicitud de la renta básica (30-1-08), como se establece en el Decreto regulador de la renta básica de emancipación. En consecuencia, el reclamante deja de percibir aproximadamente la cantidad que le correspondería en concepto de renta básica referida a 7 mensualidades de renta de inquilinato. Atendiendo al tenor literal de la resolución del recurso de reposición, el reclamante percibe la cantidad correspondiente aproximadamente a 11 mensualidades, hasta la fecha en la que cumple los 30 años. Se trata por lo tanto de

una rebaja sustancial en la cantidad percibida como ayuda económica para el pago de la renta de inquilinato.

Así las cosas, en la medida en que la resolución estimatoria de un recurso supone la anulación total o parcial del acto administrativo impugnado, necesariamente esta resolución estimatoria desarrolla sus efectos en las relaciones jurídico-materiales entre la Administración y el interesado, máxime cuando en el acto administrativo se debate el reconocimiento o no de un derecho subjetivo, como es el caso. En este sentido, el único motivo de denegación inicial de la renta básica fue el de que “la vivienda habitual del solicitante está sometida a un régimen de protección pública”, siendo así que tras la presentación del recurso por el reclamante se acreditó que se produjo un error administrativo ya que la vivienda de protección oficial de la que era titular el propietario de la vivienda alquilada no coincidía con esta. En consecuencia, consideramos que la estimación del recurso contra la denegación inicial supone un reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación, pero con una limitación importante en relación con la configuración legal de ese derecho.

A este respecto, consideramos que, en primer término, un derecho subjetivo de naturaleza jurídico-administrativa debe contemplarse por la Administración que lo reconoce atendiendo al conjunto de los diferentes elementos o aspectos de su configuración legal, sin que pueda excluirse del contenido de ese derecho cualquiera de estos elementos o aspectos. En el presente caso, sin embargo, se trata de la alteración de un elemento sustantivo, ya que estamos ante un derecho de contenido económico, y queda reducida notablemente la cantidad que percibe el interesado en concepto de renta básica de emancipación. En este sentido, el artículo 3.2, sobre cuantía y condiciones de disfrute, del Real Decreto 1472/2007, por el que se regula la renta básica de emancipación, establece expresamente que *“La ayuda establecida en la letra a) del apartado anterior se percibirá por meses completos, con efectos desde el mes siguiente al de su solicitud, durante un máximo de cuatro años, sean o no consecutivos, o hasta aquel en el que se cumpla la edad de 30 años”*. Así las cosas, consideramos que esta configuración legal del derecho a percibir la renta básica no se compadece con el hecho de que si la resolución impugnada

queda anulada y se sustituye por otra resolución en la que se reconoce este derecho, sin embargo quede limitado en el sentido indicado.

Por otra parte, en segundo término, consideramos que es conveniente traer aquí a colación las observaciones formuladas en algunas sentencias del Tribunal Supremo (del 26-9-1988, del 28-11-1989, y del 20-3-1990) en relación con la eficacia-ejecutividad de los actos administrativos y su validez. Así, en la última de estas sentencias, se afirma que la presunción de legalidad del acto administrativo, así como la necesidad de que la actuación de la Administración se desarrolle con la continuidad que exige el principio de eficacia, producen como consecuencia la ejecutividad y ejecutoriedad del acto administrativo. Pero, se señala también en esta sentencia del Tribunal Supremo que *“naturalmente, esa ejecutividad no representa obstáculo alguno para que se lleve a cabo el control jurisdiccional de la actuación administrativa que prescribe el artículo 106.1 de la Constitución: es la Administración la que corre el riesgo de la ejecución de un acto que no es firme de suerte que el administrado no deberá sufrir perjuicio alguno por consecuencia de una actividad de la Administración que la revisión judicial posterior declara ilegal: no debe confundirse la «eficacia» -inmediata- del acto administrativo con su «validez» -verificada en un control jurisdiccional posterior. En la doctrina, si no con unanimidad sí con habitualidad, se viene repitiendo que la nulidad de pleno Derecho opera «ex tunc» en tanto que la anulabilidad juega «ex nunc». Esta idea habría que matizarla, pero desde luego es de advertir que incluso en los supuestos en los que el vicio apreciado en el acto administrativo sea de anulabilidad no podrán mantenerse las consecuencias perjudiciales para el administrado que se hayan producido con anterioridad a la resolución judicial anulatoria -sentencias de 26 de septiembre de 1988 y 28 de noviembre de 1989-. En este sentido la jurisprudencia recuerda en ocasiones que «la necesidad de servirse del proceso para obtener la razón no debe volverse en contra de quién tiene la razón»”.*

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expuesto, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a V.S. una **RECOMENDACIÓN** en los siguientes términos:

**“Que aunque la firmeza de la resolución administrativa a la que se refiere la presente queja no permite su modificación, sin embargo para los casos similares que**

**podieran surgir en un futuro, en los que exista una resolución estimatoria de un recurso de reposición contra la denegación inicial de la solicitud de renta básica de emancipación, la resolución por la que se reconoce el derecho a percibir la renta básica no limite sus efectos á partir de la fecha de interposición del recurso, sino que se reconozca el derecho a partir de la fecha de la solicitud, como se establece expresamente en el artículo 3.2 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, regulador de la renta básica de emancipación”.**

En su contestación, el IGVS no acepta la recomendación formulada por entender que para que se reconozcan los efectos económicos desde la fecha de solicitud de la RBE es necesario que se cumplan los requisitos ya en el momento de la solicitud, considerando que en el momento de la solicitud no se había acreditado correctamente el requisito de la vivienda, lo que se subsanó en un momento posterior a la resolución denegatoria. Sin embargo, insistimos en que, a los efectos del reconocimiento del derecho a percibir la RBE, debería tenerse en cuenta no tanto el momento en que se acredita el requisito, sino el momento en que se cumple, aunque se hubiese cometido un error en la identificación de la vivienda. Por eso, aplicamos lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y ésta no se diera.

**2.- Recordatorio de deberes legales dirigido a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Ribadumia, en fecha 4 de mayo de 2010, para hacer efectiva la función de inspección urbanística en relación con la conversión de unos trasteros en viviendas. (Q/2337/09).**

Ante esta institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención, D. O.A.S. y otros, todos ellos miembros de la comunidad de propietarios del edificio sito en el lugar de Barrantes, en ese Ayuntamiento de Ribadumia.

En su escrito, esencialmente, nos indicaban que el día 22 de julio de 2008, interpusieran denuncia contra D. P. V., vecino de Vilanova de Arousa, con domicilio en

San Miguel de Deiro, por la ejecución de una serie de obras ilegales de reestructuración y transformación de los trasteros nº 14, 15, 16 y 17 del edificio L, en Barrantes.

Señalaban los reclamantes en su escrito de queja que estas obras se realizaran incumpliendo el artículo 154 del Plan General de Ordenación Urbana de Ribadumia, el cual regula los parámetros y condiciones de edificación de la Ordenanza 2, Residencial Intensiva del suelo urbano, puesto que D.P.V., mediante la ejecución de una serie de obras de reestructuración, transformó en viviendas los trasteros nº 14, 15, 16 y 17 sitios en la planta bajo cubierta del edificio, omitiendo además el procedimiento legalmente establecido para la solicitud de autorizaciones administrativas, como licencia de obras, cédula de habitabilidad, primera ocupación, etc..

Los reclamantes indicaban también que en el momento de presentarse la queja aun no habían recibido respuesta alguna a pesar de haber transcurrido más de un año desde la interposición de la denuncia.

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

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento de Ribadumia que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre los resultados de la inspección practicada en el lugar de los hechos denunciados, y sobre el acuerdo municipal procedente en función de estos resultados; en particular, si existía alguna licencia urbanística para las obras denunciadas en el edificio indicado.

A este respecto, tras reiterarle en una ocasión la solicitud de información indicada, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento de fecha del 8-3-10 (RS nº 453, del 17-3-10), que se complementó con otro escrito del 22-3-10 (RS nº 494, del 23-4-10), y con los que se

adjuntaban informes del arquitecto técnico municipal del 15-1-09 y del 25-2-10 sobre el problema que motivó la queja.

En este sentido, en los dos informes citados se pone de manifiesto que en las dos visitas (29-12-08, y 11-2-10) realizadas al lugar de los hechos denunciados pudo comprobarse la existencia en el edificio del nº 5 de determinadas instalaciones de utilización para los trasteros con referencias 4ºA, 4ºB, 4ºC, y 4ºD que pueden considerarse más bien propias de unas viviendas. Así, es el caso de los pulsadores en el interfono, buzones, contadores de agua, conductores de electricidad, puertas de entrada similares a las de las viviendas y diferentes de las de otros trasteros, y armarios en el vestíbulo con llaves de corte de agua. En la segunda visita realizada se añaden a esta relación los trasteros con referencias 4ºE y 4ºD, en el edificio del nº 7, y con instalaciones semejantes a las indicadas anteriormente.

Por otra parte, en ambos informes se indica que “en el ayuntamiento no consta la solicitud de la licencia de obras correspondiente”, se entiende que se está aludiendo a las obras presuntamente realizadas en los referidos trasteros.

En el informe elaborado en la fecha del 15-1-09 se señala expresamente que:

*“Se intentó el acceso a los trasteros, llamando a las puertas, y solicitando permiso a los inquilinos, que según me indicaba el representante de la comunidad, vivía en uno de esos trasteros, obteniendo la negativa por respuesta y negándose a confirmar si se trataba de trasteros o de viviendas.”*

*Manifiesto verbalmente, la representante de la comunidad, de que para poder informar la denuncia sería conveniente disponer de la certeza del cambio de uso de los trasteros y que para ello lo mejor sería una orden judicial para el acceso al interior de los mismos o la autorización de sus propietarios o inquilinos, a fin de poder justificar el expediente de reposición de la legalidad en el caso de confirmarse los hechos. La representante de la comunidad me comenta que van realizar diversas gestiones, y que me volverán a avisar”.*

En el informe de fecha del 25-2-10 se señala expresamente que:



*“En el ayuntamiento no consta aviso alguno de las gestiones formuladas por la Comunidad de Propietarios para el acceso al interior de los trasteros, hasta la fecha de la nueva denuncia (2/11/2009) y un fax de una asesoría de fecha 23/07/09 solicitando la resolución de la denuncia, sin que se resolviese el acceso al interior de los trasteros”*

*“Los hechos denunciados no pueden ser comprobados, no obstante el hecho de que solo dichos trasteros dispongan de pulsador en el interfono, buzón en el portal, contadores, de agua de corriente, puertas como las de las viviendas y armarios de instalaciones en el vestíbulo de las plantas, da indicios de que es posible de que se estén utilizando como viviendas. No obstante no puedo confirmar este hecho si no se me autoriza para tener acceso al interior de los trasteros.”*

*Deberá notificarse a los propietarios de los trasteros o a sus inquilinos que permitan el acceso al interior de los mismos, a fin de poder comprobar los hechos denunciados.*

*En el caso de no obtener respuesta, la Comunidad de propietarios, deberá aportar autorización judicial, para el acceso al interior de los trasteros de los servicios técnicos municipales.”*

Finalmente, en relación con la presunta infracción urbanística se indica que:

*“Deberá primero tener acceso al interior de los trasteros para comprobar los hechos denunciados, y en el caso de ser ciertos la infracción sería:*

*- Acondicionamiento de espacios destinados a trasteros como viviendas, incumpliendo la licencia concedida y el artículo 154.4.5) del PXOM.”*

En consecuencia, el aspecto controvertido de la queja formulada hace referencia a la problemática de la autorización judicial necesaria para que el funcionario o funcionarios que ejerzan su función de inspección urbanística puedan acceder a los trasteros o viviendas denunciados.

A este respecto, desde esta oficina del Valedor do Pobo estimamos que deben hacerse algunas consideraciones jurídicas teniendo en cuenta la legislación urbanística aplicable.

Así, es conveniente subrayar que en la vigente Lei 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia, se señala expresamente en su artículo 208, relativo a la inspección urbanística, que:

*“1. La inspección urbanística es la actividad que los órganos administrativos competentes en materia de edificación y uso del suelo tienen que realizar con la finalidad de comprobar que una y otro se ajustan al ordenamiento urbanístico.*

*2. El personal adscrito a la inspección y vigilancia urbanística, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la consideración de agente de la autoridad y estará capacitado, con dicho carácter, para requerir y examinar toda clase de documentos relativos al planeamiento, para comprobar la adecuación de los actos de edificación y uso del suelo a la normativa urbanística aplicable y para recabar de todas las partes relacionadas con cualquiera actuación urbanística y de los Colegios Profesionales y cualesquiera otros Organismos oficiales con competencia en la materia cuanta información, documentación y ayuda material precise para el adecuado cumplimiento de sus funciones.”*

*3. Los Inspectores urbanísticos están autorizados para entrar y permanecer libremente y en cualquier momento en fincas, construcciones y demás lugares sujetos a su actuación inspectora. Cuando para el ejercicio de esas funciones inspectoras fuese precisa la entrada en un domicilio, se solicitará la oportuna autorización judicial.*

*4. Los hechos constatados por el personal funcionario de la inspección y vigilancia urbanística en el ejercicio de las competencias propias en materia de disciplina urbanística gozan de valor probatorio y presunción de veracidad, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.”*

A la vista de lo anteriormente expresado, podemos considerar que los funcionarios que ejerzan la función de inspección urbanística tienen libre acceso a los edificios y locales donde radiquen las obras o usos que pretenden inspeccionar, excepto que se pretenda entrar en un domicilio particular, en cuyo caso, de no obtener el consentimiento del titular, requerirán para su entrada la correspondiente autorización judicial.

En consecuencia, a la vista de lo anteriormente expresado, y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a ese Ayuntamiento de Ribadumia el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

**“Que por parte de esa Administración municipal se proceda a hacer efectiva la función inspectora para comprobar si hubo una infracción urbanística, en el caso denunciado por los reclamantes, consistente en la habilitación de varios trasteros para viviendas, en contra de lo previsto en la normativa urbanística, y que se solicite la correspondiente autorización judicial, prevista en el artículo 208.3 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia y protección del medio rural”.**

En respuesta a este recordatorio recibimos un escrito del Ayuntamiento en el que nos indicaba que tras inspecciones realizadas en las viviendas denunciadas se había procedido a la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística.

**3. Recordatorio de deberes legales dirigido a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Bergondo en fecha 11 de mayo de 2010 para que requiera al promotor de unas obras ilegales la presentación de un proyecto técnico para una eventual legalización. (Q/633/10).**

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia de la queja presentada por Da. I.T.A.C. respecto de la tramitación dada por ese Ayuntamiento de Bergondo a una denuncia suya en relación con unas obras que se estaban realizando por D. M.L.L. en una parcela al lado de otra de su propiedad en el lugar

de San Paio-Guísamo. Este mismo problema ya fuera objeto de otro expediente de queja con la referencia B.2.Q/1373/07.

En el escrito de queja que había dado lugar al expediente abierto inicialmente en esta oficina del Valedor do Pobo, esencialmente, indicaba que en la fecha del 30-4-07 había presentado una denuncia en ese Ayuntamiento en relación con unas obras que se estaban realizando por D. M.L.L: en una parcela al lado de otra de su propiedad en el lugar de San Paio-Guísamo. Señalaba también en aquel escrito de queja que las obras referidas consistían en dos ramplas con una plataforma en medio y los muros de hormigón de grandes dimensiones, y nos indicaba también la reclamante que al parecer las obras habían sido inicialmente paralizadas, pero que en el momento de presentarse la referida queja se habían retomado los trabajos. Manifestaba la reclamante que le habían informado verbalmente en ese Ayuntamiento que las obras eran legalizables, considerando ella que no podían serlo por no guardar la separación reglamentaria tanto a su propiedad como al camino público.

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, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, solicitamos de ese Ayuntamiento que nos facilitase información sobre el problema que motivara la queja, y en particular sobre los resultados de la inspección practicada por los técnicos municipales, y sobre la solicitud de licencia que en su caso presentase el promotor de las obras, y si estas se ajustaban a las distancias reglamentarias.

A este respecto, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento del 5-9-07 (RS nº 4022, del 8-10-07) acompañado de amplia documentación, en la que figura un informe de

los Servicios Técnicos Municipales del 8-8-07, y en el que se indica expresamente lo siguiente:

*“ IDENTIFICACIÓN DE LOS PRESUNTOS RESPONSABLES:*

- *Según los datos obrantes en este Ayuntamiento, el promotor de las obras de referencia es D. M.L.L., con domicilio en A Coruña.*

*(Datos extraídos de la solicitud de licencia de cierre de fecha 16 de mayo de 2006).*

- *No se dispone de datos sobre los responsables de la ejecución de las obras.*

*SOBRE EL EMPLAZAMIENTO DE LAS OBRAS.*

- *Las obras objeto de la inspección se emplazan en el Lugar de Sampaio, parroquia de Guísamo, según el plano de emplazamiento que obra en el expediente, siendo la clasificación del suelo la de RÚSTICO DE PROTECCIÓN ORDINARIA, según consta en las vigentes Normas Subsidiarias de Planeamiento del Ayuntamiento de Bergondo (NN.SS.).*

*SOBRE LA EXISTENCIA DE LICENCIA URBANÍSTICA*

- *Antecedentes: consta presentada por D. M.L.L., solicitud de licencia nº 202/04, en fecha 2 de noviembre de 2004, con R.X.E. nº 5875, para llevar a cabo las obras de construcción de rampla según proyecto técnico que se adjunta, redactado por J.M.S.C., ingeniero técnico industrial.*
- *No consta resolución sobre dicho expediente*
- *En base a lo anterior, a la fecha del presente informe no consta concedida licencia urbanística que ampare los actos denunciados.*

- Sin perjuicio de lo anterior, es conveniente señalar que las obras, que se definirán en el apartado siguiente, no se ajustan a las reflejadas en el proyecto a la que se hizo referencia.

## **INFORME DE LOS SERVICIOS TÉCNICOS**

### ***SOBRE LA VISITA DE INSPECCIÓN.***

*Realizada visita de comprobación de los actos denunciados el día 8 de agosto de 2007, a las 13,30 horas, se comprueba que en el lugar de referencia se están a realizar obras de construcción de una cuesta de acceso a finca que se encuentra a una cota inferior aproximada de 1,60 m, respecto al camino de acceso. La rampa, que se articula de manera longitudinal al camino, presenta una zona central de acceso a nivel del camino de 11,80 m. de largo por 4,30 m de anchura. A ambos extremos de la misma se articulan dos rampas con una longitud de 7,50 m. y 9,20 m. respectivamente. La estructura portante y que sirve de contención al camino existente está realizada a base de un muro de hormigón armado de una longitud de 7,50 m. y 1,80 m. de altura medido desde el plano inferior de la finca, y cuenta con un espesor de 30 cm. El muro de soporte de la rampa está realizado a base de fábrica de bloques de hormigón de 20 cm. de espesor armado vertical y horizontalmente.*

*La rampa no se encuentra pavimentada estando el firme actual realizado a base de relleno de escombros y zahorra.*

*Contra el muro del denunciante discurre la parte de la rampa de longitud 9,20 m. estando separado el relleno del muro una distancia variable de 10 a 30 cm. en esta zona, y contra el límite exterior de la rampa, se aprecia un significativo volumen de escombros a base de cachote, zahorra y arena.*

*SOBRE EL ESTADO DE LAS OBRAS: Las obras se encuentran en curso de ejecución.*

### **SOBRE LOS PRECEPTOS VULNERADOS:**

*Las obras que se están a realizar no cuentan con licencia urbanística. Por lo anterior, a juicio del informante, se está ante uno de los supuestos previstos en el artículo 290 “Obras sin licencia en curso de ejecución” de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, con las modificaciones derivadas de la Ley 15/2004, de 29 de diciembre (LOUGA), y concordante artículos 49 y siguientes del Reglamento de Disciplina Urbanística (Decreto 28/1999, de 21 de enero), debiéndose disponer la suspensión inmediata de los dichos actos e incoar el pertinente expediente de reposición de la legalidad, comunicándolo al interesado, sin perjuicio de la adopción de las sanciones que fueran pertinentes por infracción urbanística.*

#### **SOBRE LA POSIBLE LEGALIZACIÓN DE LAS OBRAS**

*La construcción de una rampa de acceso a una finca se entiende que es una actuación permitida y mas en el caso que nos ocupa, ya que la finca del denunciado se encuentra en un plano inferior al camino de acceso lo que hace inevitable su construcción. No obstante lo anterior se deberá presentar una propuesta que no resulte desproporcionada para el fin que se pretende que es el de dotar de acceso a la finca, debiéndose minimizar el impacto sobre el medio toda vez que se está en un suelo clasificado como rústico y por lo tanto merecedor de una protección especial en aras de la preservación y conservación de sus valores naturales. En todo caso se deberá contar con la preceptiva licencia urbanística para ejecución de las obras.*

*OBSERVACIONES. A juicio del informante, y sin perjuicio de la adopción de las medidas de suspensión de los actos e incoación del expediente de reposición de la legalidad reflejadas en el apartado c.3) del presente informe, se entiende que en evitación de posibles perjuicios o lesiones al muro del denunciante, se proceda a la retirada del material de relleno de la rampa colindante con dicho muro, dejando este expedido en toda su longitud.”*

Por otra parte, entre la documentación aportada por ese Ayuntamiento de Bergondo figuraba también una resolución de la Alcaldía-Presidencia de ese

Ayuntamiento de fecha del 4-9-07, y por la que suspendía de un modo inmediato las obras sin licencia y se incoaba el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística.

A la vista de la información anteriormente indicada, de la que le dimos traslado a la reclamante, y toda vez que en principio ese Ayuntamiento de Bergondo había reaccionado ante las denuncias presentadas adoptando las medidas legalmente previstas para los supuestos de infracción urbanística procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que había motivado la queja.

Posteriormente, sin embargo, recibimos un nuevo escrito de la reclamante en el que se señalaba que aunque las obras realizadas se habían suspendido a partir del Decreto de esa Alcaldía del 4-9-07, no había recibido tras sus denuncias ninguna notificación de ese Ayuntamiento sobre la apertura de un expediente de restauración de la legalidad urbanística como sería procedente al tratarse de unas obras realizadas sin licencia urbanística, siendo así que el artículo 209 de la Ley 9/2002 exige en este caso la apertura de un expediente de esta naturaleza.

A este respecto, desde esta oficina del Valedor solicitamos de ese Ayuntamiento un informe complementario sobre si efectivamente por parte de esa Administración municipal se había requerido al promotor de las obras denunciadas para que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 209 de la citada Ley 9/2002, en el plazo legalmente previsto presentara una solicitud de licencia de obras, y si efectivamente esta había sido solicitada dentro del plazo legal.

En este sentido, en el anterior expediente de queja, recibimos un escrito complementario de esa Administración municipal del 2-9-08 (RS nº 3498, del 3-9-08) con el que se acompañaba un informe de los Servicios Técnicos Municipales, en el que entre otros extremos, se indicaba expresamente lo siguiente: “...5. *Que el Ayuntamiento ya actuó según lo previsto en el artículo 214.2) de la LOUGA, al paralizar las obras y dar cuenta del expediente al conselleiro competente en materia de urbanismo, mediante la remisión*



*del expediente completo efectuada el 8 de octubre de 2007 (asiento de salida nº 4031) (Se acompaña copia del oficio de remisión).*

*Conclusiones: En base a lo expuesto, y dado que el órgano competente para la incoación del expediente de reposición de la legalidad es el conselleiro competente en materia de urbanismo, y habiéndosele remitido ya las actuaciones, debiera ser éste el que informe sobre el estado de tramitación del expediente.”*

A la vista de lo anteriormente expresado, solicitamos en su momento a la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística un informe sobre el trámite actual del expediente de reposición de la legalidad urbanística abierto en relación con el caso que había motivado la queja.

A este respecto, recibimos en la fecha del 21-11-08, un informe del citado organismo de la Administración autonómica en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

*“1º.- Con motivo de la denuncia presentada por D. I.T. A. C., el Servicio de Urbanismo e Inspección Territorial de A Coruña abrió expediente informativo núm. 107-07/253. De la información obtenida se deduce que:*

*- En fecha 2 de noviembre de 2004 D. M.L.L.; solicita licencia urbanística municipal para llevar a cabo las obras de la construcción de rampa según el proyecto técnico redactado por el ingeniero técnico industrial D. J.M.S.C., sin que conste la resolución recaída en el expediente de petición de licencia.*

*- Por decreto de la alcaldía núm. 663/2007, del 4 de septiembre de 2007, se ordenó la suspensión de los actos que estaba realizando D.M.L.L., consistentes en la construcción de una rampa de acceso a una finca en suelo rústico de protección ordinaria sin licencia municipal, de*

*conformidad con lo dispuesto en el art. 209 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.*

*2º.- Las obras ejecutadas podrían ser susceptibles de legalización, previa obtención de la correspondiente autorización urbanística de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo, al amparo de lo dispuesto en el art. 41, en relación con el art. 33.1.a) de la Ley 9/2002, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, por lo que, con esta misma fecha, se solicitó información al Ayuntamiento de Bergondo, sobre el estado de tramitación de la licencia solicitada por D. M.L.L.*

A este respecto, y teniendo en cuenta la información facilitada por la citada Agencia, le indicamos a la reclamante que en aquel momento el expediente administrativo tramitado por la Agencia se encontraba pendiente de las actuaciones municipales previstas en el artículo 41 de la Ley 9/2002 LOUGA, por lo que debería esperarse que esta tramitación siguiese las previsiones legales, y procedimos de nuevo a la conclusión provisional de nuestra intervención en el problema que motivó la queja.

Posteriormente, sin embargo, recibimos un nuevo escrito de la reclamante, que dio lugar al actual expediente de queja de referencia B.2.Q/633/10, y en el que exponía que hasta el momento no había recibido ninguna otra notificación de ese Ayuntamiento sobre el trámite actual del referido expediente de disciplina urbanística, por lo que solicitamos de ese Ayuntamiento un informe complementario, en particular sobre si por parte de D. M. L.L. se había solicitado una nueva licencia para la legalización de las obras denunciadas, como trámite previo a la autorización autonómica.

A este respecto, recibimos un nuevo escrito de ese Ayuntamiento de Bergondo del 13-4-10 (RS nº 1918), que se acompaña de un informe de los Servicios Técnicos Municipales en el que se indica que por D. M.L.L. no se solicitó licencia urbanística nueva para la legalización de las obras denunciadas.

A la vista de lo anteriormente expuesto, estimamos que deben hacerse algunas consideraciones sobre la normativa urbanística aplicable.

A este respecto, en el informe remitido por la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística se considera que las obras ejecutadas responden al supuesto contemplado en el artículo 33.1.a) de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística de Galicia y protección del medio rural (en adelante, LOUGA); en este sentido, se indica en esta norma legal que:

*“Los usos y actividades posibles en suelo rústico serán los siguientes:*

*1. Actividades y usos no constructivos:*

*a) Acciones sobre el suelo o subsuelo que impliquen movimientos de tierra, tales como dragados, defensa de ríos y rectificación de cauces, abancalamientos, desmontes, rellenos y otras análogas”.*

Por otra parte, es conveniente subrayar que la parcela donde se realizaron las obras que fueron objeto de un expediente de reposición de la legalidad urbanística se encuentra calificada cómo suelo rústico de protección común según las vigentes NN.SS. de ese Ayuntamiento de Bergondo, y que luego de la última modificación de la LOUGA operada por la Ley 2/2010, del 25 de marzo, sería posible la ejecución de estas obras previa licencia municipal, y sin autorización previa de la Consellería competente en materia de urbanismo. En este sentido, se debe destacar que el artículo 36 de la LOUGA, en su redacción actual, admite este tipo de obras como un uso que puede ser permitido a través de licencia municipal. Así, se establece expresamente en esta norma legal que:

*“El régimen del suelo rústico de protección ordinaria tiene por finalidad garantizar la utilización racional de los recursos naturales y el desarrollo urbanístico sostenible. Estará sometido al siguiente régimen:*

*1.- Usos permitidos por licencia municipal: Los relacionados en el apartado 1, letras a, b, c e d, y en el apartado 2, letras a, b, c, d, f, i, j e m del artículo 33, y la letra g*

*de dicho artículo en su apartado 2, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34.4 de la presente Ley.”*

Sin embargo, se debe tener en cuenta que las obras a las que se refiere esta queja son objeto de un expediente de reposición de la legalidad urbanística abierto con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 2/2010, por lo que es de aplicación lo previsto en la disposición transitoria décima sobre procedimientos sancionadores, estableciéndose expresamente en esta disposición legal que: *“En todo caso, los procedimientos sancionadores y de reposición de la legalidad por infracciones cometidas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se regirán por la legislación vigente en el momento de su comisión, sin perjuicio de aplicar a los expedientes sancionadores la norma más favorable a lo sancionado”*.

A este respecto, el expediente administrativo al que se refiere la queja es un expediente de reposición de la legalidad urbanística y no un expediente sancionador - que en el presente caso no consta que tan siquiera fuese abierto por ese Ayuntamiento – por lo que entendemos que es de aplicación la disposición transitoria citada, y en consecuencia, se debe aplicar en el presente caso la norma de la LOUGA anterior a la modificación operada por la Ley 2/2010.

En este sentido, es conveniente subrayar que en la anterior redacción del artículo 36 de la LOUGA indicaba expresamente que:

*El régimen del suelo rústico de protección ordinaria tiene por finalidad garantizar la utilización racional de los recursos naturales y el desarrollo urbanístico sostenible. Estará sometido al siguiente régimen:*

*“1. Usos permitidos por licencia municipal:*

*Los relacionados en los apartados 1, letras b) y c), y en el apartado 2, letras f) e i) del artículo 33 de la presente Ley.*

*2. Usos autorizables por la Comunidad Autónoma:*

*El resto de los usos relacionados en el artículo 33 de la presente Ley, así como los que puedan establecerse a través de los instrumentos previstos en la legislación de ordenación del territorio, siempre que no conlleven la transformación urbanística del suelo...”*

En consecuencia, atendiendo a la normativa aplicable al presente caso, es necesario para la legalización de las obras denunciadas - y sobre las que se tramita un expediente de restauración de la legalidad urbanística - que se presente por el interesado un nuevo proyecto técnico que sirva de base para la nueva licencia de legalización de las obras, y que se cuente también con la autorización correspondiente de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, tramitada de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la LOUGA. Este nuevo proyecto técnico sería exigible en todo caso, con independencia de que se aplique la normativa anterior o la vigente sobre ordenación urbanística, e hasta el momento no consta que se actuase con la eficacia debida desde ese Ayuntamiento para requerir al interesado que aporte un nuevo proyecto para la posible legalización de las obras realizadas. En este sentido, y con independencia de que el expediente de restauración de la legalidad urbanística se trasladase a la citada Consellería, como órgano administrativo competente para su tramitación por el tipo de suelo en el que se encuentra la parcela, sin embargo es necesario para una posible legalización de las obras que con carácter previo se presente un proyecto técnico en ese Ayuntamiento que sirva de base para la licencia municipal de legalización, tal y como se exige en el artículo 209.3.b) de la LOUGA.

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

**“Que por parte de esa Administración municipal se requiera al promotor de las obras denunciadas para que presente un nuevo proyecto técnico para una eventual legalización de las obras ejecutadas, como requisito previo a la autorización autonómica que requerirían estas obras por efectuarse en una parcela**

**de suelo rústico de protección común, tal y como se exige en la normativa urbanística de aplicación al caso”.**

A este respecto, como respuesta a este recordatorio de deberes legales, recibimos un escrito del Ayuntamiento de Bergondo en el que indicaba que la circunstancia de que existiese un expediente de reposición de la legalidad urbanística tramitado por la Agencia significaba que el requerimiento para la legalización le correspondía hacerlo a ella, y no al Ayuntamiento. Posteriormente solicitamos un informe a la Agencia sobre este aspecto controvertido.

**4. Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Paderne de Allariz, en fecha 26 de mayo de 2010 para que se agilice la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística. (Q/272/09).**

El expediente arriba indicado se inició por esta institución del Valedor do Pobo como consecuencia de la queja presentada por Da. M. P.-M. G. en relación con una denuncia por unas obras que se están ejecutando en el lugar de Riodebodas, en ese Ayuntamiento de Paderne de Allariz.

En su escrito de queja, esencialmente, nos indicaba que es propietaria de una casa y terreno con el n° X del lugar de Riodebodas, en ese Ayuntamiento de Paderne de Allariz, y que desde hace dos años se están ejecutando una serie de obras de construcción en varias zonas de la casa n° Y del lugar de Riodebodas, colindante con su propiedad, y que dichas obras, al parecer, no disponían de ningún tipo de Proyecto ni de licencia de ese Ayuntamiento. Señalaba también en su escrito de queja que hasta el momento no había recibido ningún tipo de notificación sobre las actuaciones llevadas a cabo por ese Ayuntamiento en relación con estas denuncias.

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 técnica practicada en el lugar de los hechos denunciados, y sobre el acuerdo municipal que correspondiese en función de estos resultados.

A este respecto, recibimos un primer escrito del 6-3-09 (RS nº239, del 9-3-09) que se acompañaba de un informe del Arquitecto Técnico Municipal (colaborador) en el que parecía constatarse la existencia de irregularidades urbanísticas en las obras denunciadas, consistentes en un exceso de obra sobre la autorizada por la licencia concedida. En el último párrafo de este informe se indicaba que en aquella misma fecha se interesaba informe del arquitecto técnico para que especificase si las obras ejecutadas se atenían o no a la licencia, y que a la vista de lo que el técnico concluyese se adoptarían las medidas pertinentes.

A este respecto, posteriormente solicitamos de ese Ayuntamiento que nos remitiese un informe complementario sobre las conclusiones del nuevo informe técnico y sobre la situación actual del problema que motivó la queja, y si por parte de ese Concello se había abierto un expediente de reposición de la legalidad urbanística.

A este respecto, recibimos un nuevo informe de ese ayuntamiento de fecha del 18-6-09 (RS nº 618) en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

*“Que mediante Resolución de la Alcaldía de fecha 6 de abril de 2009 se incoó el correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Ley 9/2002 de 30 de diciembre, de Ordenación Urbanística y Protección del Medio Rural de Galicia”.*

A este respecto, teniendo en cuenta la información facilitada por ese Ayuntamiento de Paderne de Allariz, de la que le dimos traslado al reclamante, procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que motivó la queja, en tanto que la

denuncia formulada por la reclamante diera lugar a la apertura de un expediente de disciplina urbanística, que debería seguir los trámites legalmente preceptivos.

Así las cosas, desde la fecha del anterior informe remitido por ese Ayuntamiento recibimos varios escritos de la reclamante indicándonos en el último de ellos que en la fecha del 15-2-10 recibió de esa Administración municipal un escrito en el que se le comunicaba (en relación con el expediente de disciplina urbanística referencia 1/09, sobre obras ejecutadas por Da. M<sup>a</sup> C. C. D. en Riodebodas,) que la interesada solicitara una prórroga del plazo concedido para la presentación de la solicitud de licencia y el proyecto técnico de legalización, por estar tramitando un expediente de segregación que afectaba a la propiedad.

A la vista de la información facilitada por la reclamante desde esta institución del Valedor do Pobo en la fecha del 30-3-10 solicitamos de ese Ayuntamiento la remisión de un informe complementario respecto del trámite actual del citado expediente administrativo, y en particular sobre los motivos concretos en los que se fundamentaba la prórroga concedida en el plazo de presentación del proyecto de legalización de las obras a las que se refería la queja, y sobre el expediente de segregación mencionado.

A este respecto, en el último informe recibido de ese Ayuntamiento de fecha del 28-4-10 (RS nº 421) se indica expresamente que:

*“En relación con su escrito nº 003491 de fecha 30 de marzo de 2010 relativo a Expediente B.2.Q/272/09 por queja presentada por D<sup>a</sup>. M. P.-M. G. en relación con una denuncia por unas obras que se están ejecutando en el nº X del lugar de Riodebodas en este término municipal, le participo que con fecha 20 de abril de 2010, D<sup>a</sup>. M. C. C. D. presentó en este Ayuntamiento Proyecto Básico y de Ejecución para la legalización y remate de las obras de adecuación de planta baja para almacén de aperos, en Riodebodas, nº 14, redactado por el Arquitecto D. R. C. F., Col. 3133 y visado por el Colegio Oficial de Arquitectos de Galicia con el nº VD102396, 1 del 14/04/2010.*

*En estos momentos el referido proyecto está pendiente de evacuación de los correspondientes informes técnicos, prosiguiendo con la tramitación del expediente de reposición de la legalidad urbanística nº 1/09.”*



En relación con lo anteriormente expuesto estimamos que deben hacerse algunas consideraciones atendiendo a la normativa sobre disciplina urbanística.

Así, es conveniente subrayar en el presente caso que la primera denuncia de la reclamante, según indica en el escrito inicial de queja, se produce en la fecha del 1-7-2008, por lo tanto van a cumplirse dos años, y que la apertura de un expediente de disciplina urbanística por las obras ejecutadas por Da. M. C. C. D. se realizó por Resolución de esa Alcaldía de fecha del 6-4-09, por lo que ya transcurrió un año desde la iniciación del expediente de reposición de la legalidad urbanística sin que se resolviese, ni tampoco se formuló la propuesta de resolución.

Sin embargo, en el apartado 3 del artículo 209 de la Ley 9/2002 sobre ordenación urbanística de Galicia y protección del medio rural se señala expresamente que:

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

*Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura de las obras a realizar haga inviable su acomodación a las previsiones de la licencia en el plazo previsto.”*

Por otra parte, en el apartado 4 de este mismo precepto legal se señala expresamente que: *“El procedimiento a que se refiere el número anterior deberá resolverse en el plazo de un año a contar desde la fecha del acuerdo de iniciación”.*

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 Paderne de Allariz una **RECOMENDACIÓN** en los siguientes términos:

**“Que por parte de esa Administración municipal se agilice lo máximo posible, con el objeto de evitar una posible caducidad del procedimiento administrativo, la resolución del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la queja, dado el tiempo transcurrido desde la incoación de este expediente y también desde la primera denuncia de la reclamante.”**

En este sentido, recibimos una respuesta del Ayuntamiento relativa a que el expediente administrativo abierto como consecuencia de las denuncias de la reclamante se encontraba pendiente del informe preceptivo de la Consellería de Cultura y Turismo.

**5.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Coles en fecha 18 de junio de 2010, para que se agilice la tramitación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística y se requiera del interesado la presentación de un proyecto técnico. (Q/1170/10).**

En esta institución se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia de la queja presentada por D<sup>a</sup>. J.V.A., con domicilio en la ciudad de Ourense.

En su escrito de queja, esencialmente, nos indicaba que en la fecha del 12 de mayo del 2008 presentara una denuncia ante ese Ayuntamiento de Coles como consecuencia de las obras llevadas a cabo por D. A.G.F. al levantar en la vivienda de su propiedad, en Cambeo, dos alturas más de las legalmente permitidas, y que posteriormente en la fecha del 23 de julio de 2008, reiterara la denuncia y se refería también al estado de las obras ejecutadas desde la fecha en que había presentado la primera denuncia.

Manifestaba también la reclamante en su escrito de queja que dada la falta de actuación alguna por parte de ese Ayuntamiento de Coles en la fecha del 18 de septiembre de 2008 había remitido un nuevo escrito a ese Ayuntamiento, y que más tarde se le notificara el resultado de la información previa correspondiente al expediente nº 772/08, haciéndose constar que la obra ejecutada por el denunciante no se adaptaba a la legalidad urbanística.

Finalmente, indicaba en su escrito de queja que en la fecha del 13 de enero de 2009, y dada la continuidad de las obras por parte de denunciado sin que por ese Ayuntamiento

de Coles se adoptara medida alguna al respecto presentara un nuevo escrito en el que se ponían de manifiesto las nuevas obras que se estaban ejecutando sin que hasta el momento obtuviese respuesta alguna al respecto por parte de 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 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 si por parte de esa Administración municipal se abrió un expediente de reposición de la legalidad urbanística, y en caso afirmativo sobre el trámite actual de dicho expediente, y si las obras realizadas cuentan con licencia municipal.

A este respecto, recibimos recientemente un escrito de esa Administración municipal con el que se adjunta copia de un expediente de reposición de la legalidad urbanística, indicándose al mismo tiempo que en el plazo máximo de un mes se adoptará una resolución al respecto.

En este sentido, una vez analizada la documentación remitida desde esa Administración municipal consideramos que debe subrayarse que desde la primera denuncia de la reclamante de fecha del 12-5-10 (RE nº 772, del 13-5-10) hasta el último informe del técnico municipal de fecha del 26-12-08, en el que se analizan las posibilidades de legalización de parte de las obras (y se hace referencia a la posible prescripción de otras), transcurre un plazo de unos siete meses, que entendemos que supone una demora injustificada de la decisión de abrir un expediente de disciplina urbanística, toda vez que nos encontramos ante unas obras realizadas sin licencia.

Por otra parte, y esta circunstancia aun es más relevante para acreditar la inactividad de esa Administración municipal que se produjo en relación con la denuncia de

la reclamante, desde la fecha de este último informe técnico del 26-12-08 transcurrieron 18 meses sin que por ese Ayuntamiento se adoptase ninguna decisión sobre requerir al denunciado para que aportase una solicitud de licencia para la legalización de las obras, y un proyecto técnico para el caso de configurarse como obras mayores, siendo esta circunstancia especialmente grave en un caso como el presente en el que en relación con otras obras que al parecer no contaban con licencia municipal ya se produjo al parecer la prescripción.

En consecuencia, estimamos que en este caso debe traerse a colación el precepto legal establecido en el artículo 210 de la Ley 9/2002, en la redacción anterior a la Ley 2/2010 por virtud de lo previsto en la disposición transitoria décima de esta Ley, y en consecuencia debe tenerse en cuenta que el artículo citado, en su redacción anteriormente vigente, señalaba expresamente lo siguiente:

*“Si se hubiesen finalizado las obras sin licencia o incumpliendo las condiciones señaladas en la misma o en la orden de ejecución, el alcalde, dentro del plazo de seis años, a contar desde la total finalización de las obras, incoará expediente de reposición de la legalidad, procediendo según lo dispuesto en los números 3,4, 5, 6 y 7 del artículo anterior.*

*Transcurrido el plazo de seis años sin que se hubiesen adoptado las medidas de restauración de la legalidad urbanística, no se podrán realizar otras obras que las pequeñas reparaciones exigidas por razones de seguridad e higiene y en ningún caso las de consolidación, aumento de valor o modernización ni cambio del uso existente, excepto las necesarias para la adecuación a la legalidad urbanística vigente”.*

Por otra parte, en los apartados 3,4,5,6 y 7 del artículo 209 del citado texto legal se indica expresamente lo siguiente:

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

*a)-Si las obras no fueran legalizables por ser incompatibles con el ordenamiento urbanístico, se acordará su demolición a costa del interesado y se procederá a impedir*

*definitivamente los usos a que dieran lugar o, en su caso, a la reconstrucción de lo indebidamente demolido.*

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

*c)-Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura de las obras a realizar haga inviable su acomodación las previsiones de la licencia en el plazo previsto.*

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

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

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

*7. Lo dispuesto en los números anteriores se entenderá sin perjuicio de la imposición de las sanciones que procedan y de las facultades que correspondan a las*

*autoridades competentes, en virtud del régimen específico de autorización o concesión a que estén sometidos determinados actos de edificación y uso del suelo.*

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 Coles el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

**“Que por parte de esa Administración municipal se agilicen los trámites del expediente de reposición de la legalidad urbanística al que se refiere la presente queja, y se requiera del interesado la solicitud de licencia y del proyecto técnico que fuese necesario, con el objeto de que se pueda resolver sobre la legalización o no de las obras denunciadas, tratando de evitar que se produzca la prescripción de las infracciones presuntamente cometidas”.**

En la respuesta recibida de la Administración municipal constaba la prescripción de una parte de las obras denunciadas, manteniéndose el expediente de disciplina urbanística respecto de otras obras incluidas en la denuncia.

**6.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Redondela, en fecha 1 de octubre de 2010, para que se proceda a la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística en relación con unas obras realizadas sin licencia. (Q/325/09).**

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por Da. M.J: G.M.

En el escrito de queja, esencialmente, nos indicaba que se estaban haciendo desde 2006 unas obras de cierre en una finca colindante con la de su propiedad, sita en Chapela. Señalaba la reclamante que estas obras estaban perjudicando gravemente su propiedad, ya que el muro en construcción tenía unos desagües que descargaban el agua hacia su finca, y que la maleza invadía su propiedad, teniendo que limpiarla ella personalmente para mantener unas condiciones mínimas de higiene.

A este respecto, en relación con el problema que la reclamante exponía en su queja le indicamos inicialmente que la función de esta institución del Valedor do Pobo estriba en supervisar las actuaciones de las administraciones públicas para determinar si existe una vulneración o menoscabo de alguno de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos constitucionalmente, y también para precisar si estas actuaciones administrativas se ajustan a los principios de legalidad y de eficacia que deben presidir siempre la actividad de las administraciones públicas, tal y como exige el artículo 103.1 de nuestra Constitución.

En este sentido, le remitimos un primer escrito a la reclamante en el que le manifestábamos que en lo que se refería al hecho de que en una finca colindante se hiciera un cierre ilegal podía ser objeto de denuncia por infracción urbanística, y la administración municipal debería tramitar esta denuncia, de modo que en caso contrario podría ponerse en contacto con esta oficina del Valedor do Pobo para formular de nuevo la queja.

Posteriormente, transcurrido más de un año desde la presentación de este primer escrito, recibimos un nuevo escrito de la reclamante en el que manifestaba que tras llegar a un acuerdo amistoso con el vecino, en sede judicial, lo cierto era que ante el agravamiento de la situación decidió presentar un escrito en ese Ayuntamiento en la fecha del 14 de diciembre de 2009, para solicitar información sobre dicha obra para poder conocer las circunstancias que la rodeaban. Concretamente, si le fuera concedida la licencia de obra, y también en caso afirmativo, sobre el plazo máximo de ejecución para realizar el cierre de la finca contemplados en la licencia de obra, ya que en el momento actual estaba sin finalizar; y también se preguntaba la reclamante si en dicha licencia se contemplaban medidas especiales referentes al número de desagües que tendría el muro para la evacuación de agua de la finca.

Señalaba la reclamante que con fecha del 22/12/2009 había recibido la contestación de ese Ayuntamiento donde se indicaba que no constaba ni solicitada ni otorgada licencia de obra a favor de su vecino.

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 de Redondela que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular si por parte de ese Ayuntamiento se había abierto un expediente de disciplina urbanística por obra sin licencia.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento de fecha del 10-6-10 en el que se indica expresamente lo siguiente:

*“Me complace comunicarle que, con fecha 21-12-09 por la Alcaldía se dio respuesta al escrito presentado por la citada sujeta, con registro de entrada en el Ayuntamiento del 18-12-09, bajo el número 13832, por medio del que solicitaba información respecto a la licencia urbanística y las condiciones de la misma otorgada a favor de su vecino D. L.F.L..*

*Al solicitarse información respecto a la licencia y más concretamente, de sus condiciones, se contestó respecto al peticionario, indicándole que, por los datos facilitados, no constaba ninguna licencia urbanística”.*

A la vista de lo anteriormente expresado, y teniendo en cuenta que por la información de que disponemos las obras denunciadas por la reclamante se encuentran aún en ejecución estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que deben hacerse algunas consideraciones sobre la normativa legal aplicable a una obra sin licencia.

En este sentido, es conveniente subrayar que en el artículo 194 de la vigente Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia se indica expresamente lo siguiente:



1. *La licencia urbanística tiene por finalidad comprobar que los actos de ocupación, construcción, edificación y uso del suelo y del subsuelo proyectados se ajustan al ordenamiento urbanístico vigente. Asimismo, para la concesión de la licencia se verificará si el aprovechamiento proyectado se ajusta a lo susceptible de apropiación y si las obras y usos proyectados reúnen las condiciones exigibles de seguridad, salubridad, habitabilidad y accesibilidad, así como el cumplimiento de las prescripciones contenidas en la normativa vigente en materia de incendios forestales.*

2. *Estarán sujetos a previa licencia municipal, sin perjuicio de las autorizaciones que fueran procedentes de acuerdo con la legislación aplicable, los actos de edificación y uso del suelo y del subsuelo, tales como las parcelaciones urbanísticas, los movimientos de tierra, las obras de nueva planta, la modificación de la estructura o aspecto exterior de las edificaciones existentes, la primera utilización de los edificios y la modificación del uso de los mismos, la demolición de construcciones, la colocación de carteles de propaganda visibles desde la vía pública, los cierres y vallados de fincas y los demás actos que se señalen reglamentariamente.*

3. *Las empresas suministradoras de energía eléctrica, agua, gas y telecomunicaciones exigirán para la contratación de los respectivos servicios las licencias que en cada caso resulten precisas.”*

Por otra parte, en relación con las obras realizadas sin licencia urbanística debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 209 del citado texto legal en el que se indica expresamente lo siguiente:

*“1. Cuando se estuvieran ejecutando obras sin licencia u orden de ejecución o sin ajustarse a las condiciones señaladas en las mismas, el alcalde dispondrá la suspensión inmediata de dichos actos y procederá a incoar el expediente de reposición de la legalidad, comunicándolo al interesado.*

*2. Con el acuerdo de suspensión se adoptarán las medidas cautelares necesarias para garantizar la total interrupción de la actividad. A estos efectos el alcalde podrá:*

a) Ordenar la retirada de los materiales preparados para ser utilizados en la obra o actividad suspendida y la maquinaria afecta a la misma.

b) Ordenar el precintado de las obras, instalaciones y elementos auxiliares de las actividades objeto de suspensión.

c) Ordenar la suspensión de suministros de agua, electricidad, gas y telecomunicaciones de las actividades y obras cuya paralización se hubiera ordenado.

d) Proceder a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas por importe de 600 a 6.000 euros, reiterables hasta lograr el cumplimiento de la orden de paralización.

e) Adoptar cualquier otra medida que sea conveniente en orden a la efectividad de la suspensión.

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

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

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

c) Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura

*de las obras a realizar haga inviable su acomodación a las previsiones de la licencia en el plazo previsto.*

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

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

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

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

En consecuencia, teniendo en cuenta la normativa urbanística aplicable para la reposición de la legalidad urbanística en el caso de obras sin licencia en curso de ejecución (en el caso en que las obras estuviesen actualmente rematadas la situación sería similar aunque aplicándose las previsiones del artículo 210 de la citada ley), y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a ese Ayuntamiento de Redondela el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

**“Que por parte de esa Administración municipal se proceda sin demora a la apertura de un expediente de reposición de la legalidad urbanística en relación con**

**las obras a las que se refiere la queja de la reclamante, en tanto que se trata de unas obras en las que siendo necesaria la obtención de una licencia urbanística sin embargo el promotor de estas obras no dispone de la oportuna licencia municipal”.**

El recordatorio se aceptó por el Ayuntamiento de Redondela, que procedió a la apertura del correspondiente expediente de reposición de la legalidad urbanística.

**7. Recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde-Presidente del ayuntamiento de Curtis en fecha 10 de diciembre de 2010, para que se resuelva expresamente un recurso de reposición presentado contra la concesión de una licencia de actividad y otra de obra para una antena de telefonía móvil. (Q/63/10).**

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D. O. Q.S. en el que esencialmente, nos indicaba que con fecha 14-01-10 presentara un recurso de reposición contra la concesión por parte de ese Ayuntamiento de Curtis de una licencia de actividad y de obra a favor de T.M., S.A. para la instalación de una antena de telefonía móvil en las inmediaciones de su vivienda, en el núcleo denominado A Froula, y sin que hasta la fecha recibiese la resolución del mismo.

Por otra parte, indicaba también en su escrito de queja que aún no se le había facilitado por ese Ayuntamiento la documentación solicitada relativa al expediente de las licencias referidas; concretamente, la autorización del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el funcionamiento de esta instalación según establece el R.D. 1066/2001, y el informe razonado emitido por ese Ayuntamiento sobre la incidencia ambiental en el ámbito local y sobre el resultado de la información pública practicada.

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 de Curtis que nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja, y en particular sobre las causas de que no se resolviese expresamente el recurso de reposición presentado por el reclamante, teniendo en cuenta la obligación legal de adoptar una resolución expresa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, sobre Procedimiento Administrativo Común

A este respecto, recibimos un primer informe de ese Ayuntamiento de fecha del 17-6-10 (RS nº 1593, del 22 de junio), en el que se facilitaba amplia documentación referida al problema que había motivado la queja abierta en esta institución del Valedor do Pobo, y en la que se ponía de manifiesto que por parte de esa Administración se contestara en repetidas ocasiones a los escritos presentados por el reclamante. Sin embargo, a la vista de la información facilitada por ese Ayuntamiento de Curtis, de la que le damos traslado al reclamante, observamos que en la documentación remitida no figuraba la resolución del recurso de reposición presentado por el reclamante.

En consecuencia, desde esta oficina del Valedor do Pobo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, solicitamos a V.S. un informe complementario sobre el trámite actualizado respecto de la resolución del recurso de reposición presentado.

A este respecto, recibimos un informe de ese Ayuntamiento de Curtis del 5-10-10 (RS nº 2652) en el que se indica expresamente lo siguiente:

*“Se bien es cierto que D. O.Q.S. adjuntó a estas oficinas un escrito que titulaba como "recurso de reposición", la calificación del escrito no se correspondía con su contenido, por lo que no se tramitó como tal.*

*Del mismo título del escrito "recurso de reposición al expediente de estación de telefonía" se deduce que contra lo que quiere reclamar el interesado no es un acto administrativo sino un expediente que se tramita por causa de una solicitud de licencia de*

*una empresa. Lo que reclama el Sr. Q. es que no se le de una licencia a una empresa que cumple con los requisitos para obtenerla, olvidando que las licencias son actos reglados, no sujetos a la discrecionalidad de la Administración.*

*La verdad es que el escrito que se adjunta es una retahíla de insultos, y una petición de que se de la licencia solicitada en otro sitio, por lo que no vemos la manera de contestar al mismo de un modo minimamente fundado y objetivo.”*

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, estimamos en esta institución del Valedor do Pobo que se deben hacer algunas consideraciones en relación con el contenido del último informe de ese Ayuntamiento, y la negativa a considerar como recurso de reposición al escrito del reclamante de fecha del 14-1-10.

A este respecto, debe tenerse en cuenta lo previsto en el artículo 110 de la Ley 30/1992 sobre Procedimiento Administrativo Común en el que se indica expresamente lo siguiente:

*“1. La interposición del recurso deberá expresar:*

*El nombre y apellidos del recurrente, así como la identificación personal del mismo.*

*El acto que se recurre y la razón de su impugnación.*

*Lugar, fecha, firma del recurrente, identificación del medio y, en su caso, del lugar que se señale a efectos de notificaciones.*

*Órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige.*

*Las demás particularidades exigidas, en su caso, por las disposiciones específicas.*

*2. El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación, siempre que se deduzca su verdadero carácter.*

*3. Los vicios y defectos que hagan anulable un acto no podrán ser alegados por quienes los hubieren causado.”*

En este sentido, es conveniente subrayar que una vez analizado el tenor literal del escrito del 14-1-10 que D. O. Q. S. remitió a ese Ayuntamiento en relación con la concesión de licencia de actividad y licencia de obra a “T.S.M., S.A.”, debe destacarse lo siguiente:

En el citado escrito, que D. O. Q. califica expresamente de recurso de reposición, figuran los datos sobre la identificación personal del recurrente. Por otra parte, se indican también los datos relativos al acto administrativo que se impugna: se trata del acuerdo de la Xunta de Gobierno Local del 26-11-09 en el que se resuelve el expediente de licencia 3/09 promovido por la entidad indicada anteriormente, y que le fue notificado con RS nº 3643 al reclamante en la fecha del 15-12-09.

Además, en cuanto a la razón de su impugnación se debe subrayar que en el texto del recurso presentado por el reclamante, con independencia de que contenga apreciaciones subjetivas e impropias respecto de miembros de esa Corporación Local, lo cierto es que también alude a las razones que entiende que impedirían la concesión de las licencias señaladas. Así, además de que se aluda a los argumentos expuestos anteriormente por el reclamante con carácter previo a la concesión de las licencias, también se indica por el reclamante que *“el proyecto refleja que la distancia entre la obra y las fincas colindantes es de 3 metros, por lo que se incumple la normativa urbanística municipal del PXOM, que marca una distancia de 5 metros, razón suficiente para denegar la licencia de obra”*.

Finalmente, en el escrito dirigido a ese Ayuntamiento, y que el reclamante califica de recurso de reposición, se cumplimentan también los requisitos formales previstos en los apartados c) y d) del artículo 110.1 de la citada Ley.

En consecuencia, por las razones expuestas entendemos en esta oficina del Valedor do Pobo que el escrito controvertido debe considerarse a todos los efectos como un recurso de reposición con lo que se impugna el acuerdo municipal del 26-11-09 de concesión de las licencias señaladas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, 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 Curtis el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**:

**“Que por parte de esa Administración municipal se le reconozca al escrito del reclamante del 14-1-10 el carácter de recurso de reposición, en tanto que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 110 de la Ley 30/1992 sobre Procedimiento Administrativo Común, y se proceda a resolverlo expresamente, de acuerdo con la obligación legal de resolución expresa, prevista en el artículo 42.1 de la citada Ley 30/1992”.**

Este recordatorio se aceptó por el Ayuntamiento indicándose que el recurso se resolvería de inmediato.

**8.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Mondariz en fecha 29 de diciembre de 2010, para que se requiera al promotor de una obra ilegal para que acredite la fecha de terminación de las obras para determinar la posible prescripción de la infracción urbanística. (Q/1118/09).**

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia del escrito de queja presentado por D<sup>a</sup>. M. del C. C. B, con domicilio, en ese ayuntamiento de Mondariz.



En su escrito de queja nos indicaba, esencialmente, que en la fecha del 16 de marzo de 2009 presentara en ese Ayuntamiento de Mondariz una denuncia (RE nº 728) contra un vecino colindante, D. M. Á. G.. Manifestaba también en su escrito de queja que en esta denuncia se refería a que el vecino realizara la instalación de una chimenea metálica en un galpón presumiblemente ilegal ya que no guardaba los límites entre lindes de 3 metros, sino que estaba construido en el mismo muro que separa las fincas, y en la que estaba edificando una vivienda unifamiliar, de su propiedad, sita en el lugar de Riofrío-Carballal, nº 20. En su denuncia solicitaba la retirada de la chimenea y que se comprobase si D. M. Á. tenía las oportunas licencias para la instalación de la misma, sin embargo, hasta el momento no había recibido respuesta de 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 de ese Ayuntamiento de Mondariz 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 sobre los resultados de la inspección técnica practicada en el lugar de los hechos denunciados, y si el denunciado cuenta o no con licencia urbanística, y sobre el contenido de esta licencia.

A este respecto, tras reiterar nuestra petición de información en tres ocasiones, recibimos de ese Ayuntamiento de Mondariz un escrito del 23-6-10 (RS nº 1234) acompañado de un informe del arquitecto técnico municipal, en el que expresamente se indica lo siguiente:

*“En el lugar de C. en terreno de propiedad de D. M. Á. se encuentra construida una vivienda y varias dependencias anexas, todas ellas con una antigüedad superior a los 20 años. Sobre uno de los alpendres cuyas fotografías se adjuntan, el denunciado ha*

*realizado una pequeña chimenea metálica de unos 20 cm. de diámetro y una altura aproximada de 30 cm. para ventilación de uno de los alpendres. Se encuentra a una distancia aproximada de 7 m de la casa en construcción.*

*Este alpendre con una antigüedad superior a los 20 años, se adjuntan fotografías, se encuentra construido sobre el muro que delimita ambas propiedades.*

*Las obras de ejecución de esta chimenea, que por sus características, es de escasa importancia, me manifiesta el denunciado, se construyó hace aproximadamente 1 año y no consta en los archivos municipales que hubiera solicitado la pertinente licencia de obras.*

*En la misma propiedad existe también una cocina lareira en uno de los alpendres, con una chimenea metálica, y que por su apariencia está construida hace más de 10 años (se adjuntan fotografías), y que el informante hace mención a ella por desconocer a que chimenea se refiere la denuncia. Esta chimenea se encuentra a una distancia de 28m de la vivienda en construcción propiedad del denunciante.”*

A este respecto, desde esta oficina do Valeador del Pobo le trasladamos esta información a la reclamante, y recibimos un escrito en el que formulaba algunas apreciaciones o alegaciones sobre el contenido del citado informe.

En concreto, manifestaba en su nuevo escrito que no se adjuntaba ningún documento que acreditase que la antigüedad del galpón denunciado fuese de más de 20 años, ni tampoco constaba que hubiese autorización de la Consellería de Cultura, teniendo en cuenta que el terreno en el que se construyó entra dentro de la zona de protección de la Capela de San Roque, siendo así que a la reclamante se le pidió plano de localización para la construcción de un garaje; por otra parte, que en relación con la otra chimenea indicada en el informe (la que correspondería a la denominada cocina lareira) es también ilegal, y que en ambos casos se trata de construcciones adosadas al muro de separación de las fincas, sin retranquear las distancias exigidas legalmente.

En consecuencia, teniendo en cuenta el último escrito remitido por la reclamante en la fecha del 13-9-10 solicitamos de V.S. que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, nos facilitase un informe complementario sobre determinados aspectos concretos, en particular si constan en los archivos municipales las licencias correspondientes a las obras denunciadas, y en caso negativo si se realizó algún requerimiento al promotor de las obras para que aportase documentos justificativos de la fecha de su realización.

A este respecto, recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo un último informe de ese Ayuntamiento de Mondariz de fecha del 9-11-10 (RS n.º 1906) en el que expresamente se indica lo siguiente:

*“En relación a su escrito de fecha 3 de noviembre de 2010, relativo a la queja de doña M. del C. B., el galpón en cuestión, dada la capacidad administrativa y de medios de este ayuntamiento, no se puede constatar con seguridad si se realizó al amparo de licencia o no, pero caso de haberse realizado sin licencia, ya transcurriría sobradamente el plazo de prescripción de la infracción urbanística previsto en la Ley de Ordenación Urbanística de Galicia. En el ayuntamiento no consta ningún expediente de infracción urbanística abierto por el referido galpón. El ayuntamiento no puede requerir a D. M. A. G. a aportar copia de la licencia, pues vulneraría sus derechos conforme el artículo 35 f) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y procedimiento administrativo común.”*

A la vista de lo anteriormente expresado estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que debemos hacer algunas consideraciones de naturaleza jurídica en relación con el problema que motivó la queja.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que al parecer las obras denunciadas por la reclamante se encuentran finalizadas en el momento actual. A este respecto, tratándose de obras finalizadas, estaríamos en el supuesto legal previsto en el artículo 210 de la Ley

9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, y en este precepto legal se señala expresamente lo siguiente:

*1.-“Si se hubiesen finalizado las obras sin licencia o incumpliendo las condiciones señaladas en la misma o en la orden de ejecución, el alcalde, dentro del plazo de seis años, a contar desde la total finalización de las obras, incoará expediente de reposición de la legalidad, procediendo según lo dispuesto en los números 3,4, 5, 6 y 7 del artículo anterior.*

*2.-Transcurrido el plazo de seis años sin que se hubiesen adoptado las medidas de restauración de la legalidad urbanística, no se podrán realizar otras obras que las pequeñas reparaciones exigidas por razones de seguridad e higiene y en ningún caso las de consolidación, aumento de valor o modernización ni cambio del uso existente, excepto las necesarias para la adecuación a la legalidad urbanística vigente”.*

En relación con la circunstancia de la prescripción a la que se alude en el último informe remitido por esa Administración municipal, debe tenerse en cuenta que tratándose de la ejecución de una edificación no amparada en licencia urbanística, la forma de hacer el cómputo de la prescripción, en esencia, supone el inicio de esta desde la total terminación de la obra (fecha de finalización o último acto constructivo). En este sentido, debe subrayarse que la carga de la prueba la soporta aquí, no la Administración, sino quien voluntariamente se colocó en una situación de clandestinidad en la realización de las obras y que, por lo tanto, creo la dificultad de conocimiento del "dies a quo" en el plazo que se examina, y que, por ello, el principio de buena fe impide que el que se aprovecha de la clandestinidad pueda obtener ventaja de las dificultades probatorias derivadas de esa ilegalidad.

Así las cosas, la carga de la prueba de la finalización total de la obra, que ahora se impone expresamente en algunas leyes autonómicas sobre urbanismo, ya se había señalado reiteradamente por la jurisprudencia que debían soportarla los propios promotores de las obras en tanto que el principio de la buena fe en su vertiente procesual –artículo 11.1 de la Ley Orgánica del Poder Judicial- impide que los que crean una situación de ilegalidad puedan obtener la ventaja de las dificultades probatorias originadas por esa ilegalidad, en

ese sentido, por todas, sentencias del Tribunal Supremo del 16 de marzo de 1991, 24 de noviembre de 1994 y 3 de mayo de 1995.

El restablecimiento del orden jurídico infringido y de la realidad física alterada por la ejecución de obras ilegales es insoslayable para la Administración, como también la determinación de las responsabilidades en las que pudiera incurrir y su sanción, entre otras, sentencias del Tribunal Supremo del 18 Febrero y 29 Septiembre de 1995 y 3 junio de 1998. Incluso en el caso de que transcurriera el plazo para ejercer la acción de restablecimiento de la legalidad urbanística, al ser obras realizadas sin licencia, esto es, nacidas en la ilegalidad, tendrían que quedar en situación análoga a la de fuera de ordenación, de forma que se encontrarían prohibidas las obras que pueden alargar artificialmente la vida de la edificación, sentencias del Tribunal Supremo de 6 Febrero de 1991, 19 Mayo de 1992 y 15 de Febrero y 21 Mayo de 1999. Esta última circunstancia debe tenerse en cuenta, en el caso que nos ocupa, para aquellas recientes obras complementarias que se realizasen sobre edificaciones o instalaciones respecto de las que se comprobase el transcurso del plazo de prescripción.

En consecuencia, y con independencia de la presunción de veracidad de la que gozan los informes técnicos de funcionarios municipales, consideramos que esta circunstancia no debe alterar el principio de que la carga de la prueba en este caso debe pesar sobre el que resulta beneficiado por la prescripción. De modo que deberá ser el promotor de las obras el que a través de los medios de prueba adecuados acredite la fecha de finalización de las obras, para en su caso beneficiarse de la prescripción de la acción pública dirigida al restablecimiento de la legalidad urbanística. Por otra parte, debe subrayarse que en el propio informe técnico del 22-6-10 se indica que cuando menos una de las chimeneas a las que alude la queja, se realizó sin licencia municipal y aproximadamente hace un año.

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 Mondariz la siguiente **RECOMENDACIÓN** :

**“Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia y para determinar la procedencia de incoar un expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en aplicación de lo previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, se requiera al promotor de las obras denunciadas para que acredite la fecha de terminación de las obras, a los efectos de determinar el cumplimiento del plazo de prescripción.”**

En la respuesta del Ayuntamiento se acepta la recomendación formulada y se aporta un requerimiento remitido al interesado en el que se le solicita que acredite la fecha de terminación de las obras controvertidas.

**9.- Recordatorio de deberes legales dirigido al alcalde-presidente del Ayuntamiento de Tomiño en fecha 29 de diciembre de 2010 para que se proceda a la incoación de un expediente de reposición de la legalidad urbanística por obras sin licencia. (Q/261/10).**

En esta institución del Valedor do Pobo se abrió el expediente arriba indicado como consecuencia de la queja presentada por Dona C. A. C con domicilio en ese Ayuntamiento de Tomiño.

En su escrito de queja, esencialmente, nos indicaba que un vecino lindante con la propiedad en la que reside, amplió un cobertizo para dar cobertura a caballos que tiene en su finca, y que incumple cualquiera norma de sanidad e higiene (olores, vertidos de residuos en alcantarillado, etc). Señalaba la reclamante en su queja que esta ampliación, con ladrillo a la vista, la finalizó aprovechando el límite del muro de piedra artesanal de su propiedad, indicando también que después de varias conversaciones con el vecino para tratar de arreglar el problema, y ante la imposibilidad de llegar a una solución, optó por hacer una denuncia formal ante ese Ayuntamiento de Tomiño en la fecha del 6 de junio de 2008.

La reclamante finalizaba su escrito de queja indicando que a pesar de mantener reuniones con los concejales de medio ambiente y urbanismo en relación con el problema expuesto, hasta el momento de presentar la queja no había recibido una respuesta por escrito de 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 de ese Ayuntamiento de Tomiño 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 si por parte de ese Ayuntamiento se había abierto un expediente de reposición de la legalidad urbanística por los hechos a los que se refiere el escrito de queja, y en caso afirmativo sobre el trámite actual de este expediente; también solicitábamos información sobre las condiciones medioambientales y sanitarias relativas a la tenencia de caballos en la finca del denunciado.

A este respecto, recibimos un escrito de ese Ayuntamiento del 16-3-10 (RS nº 1343, do 22-3-10) acompañado de diversa documentación, entre la que es conveniente subrayar un informe del Concejale de Urbanismo y Patrimonio en el que se indicaba expresamente lo siguiente:

*“Dona C.A.C. presentó denuncia en este ayuntamiento el 6/6/08 contra S.A.C. por levantar una pared encima de un muro de su propiedad.*

*Dona C.A.C. se dirigió al concejal que subscribe, en varias ocasiones, para manifestar su volunta de llegar a un acuerdo pacífico con S.A.C.*

*La policía local presentó denuncia contra C.A.C. el 24/9/08 por cambio de cubierta y hormigonado de piso de galpón lindante a la propiedad de S.A.C.*

*J.M.A.C., hermano de S., se dirigió a este concejal para que se convocase una reunión para intentar acordar una solución.*

*Se convocó una reunión entre C.A.C. y J.M.A.C. y luego de la discusión en la reunión, quedó todo a expensas de que ambos llegasen a un acuerdo de arrimo de edificaciones y la discusión civil sobre la titularidad del muro lindero.*

*Por parte de este ayuntamiento no se abrió expediente de reposición de la legalidad urbanística en tanto en cuanto la situación de legalización de las obras en cuestión pasa por un acuerdo de arrimo entre los vecinos.*

*No obstante, si por parte de alguno de estos vecinos se comunica al ayuntamiento que no han llegado a un acuerdo civil y la voluntad de continuar con la respectiva denuncia, por parte de los servicios de urbanismo de este ayuntamiento se procederá a la apertura del correspondiente expediente de legalidad urbanística que en todo caso regulará cuestiones relativas al ordenamiento urbanístico y al cumplimiento del PGOM y la legalidad vigente, nunca cuestiones de titularidad o problemáticas de tipo civil.”*

Por otra parte, en un informe del Concejal Delegado de Medio Ambiente se señalaba expresamente que:

*“Dona C.A. presentó en este ayuntamiento una queja verbal en el mes de junio de 2008, por la presencia de caballos en una finca lindante con su propiedad..*

*El día 11 de junio el ayuntamiento remitió un escrito a D. S. Á., propietario de la finca lindante con la propiedad de Dna. C.A., de lo que se*



*adjunta copia, advirtiéndole de las disposiciones legales vigentes en el Ayuntamiento e instando la retirada de los animales.”*

Teniendo en cuenta esta información facilitada por ese Ayuntamiento de Tomiño, le dimos traslado de la misma a la reclamante quien nos remitió un nuevo escrito en el que nos indicaba que no llegara a ningún acuerdo de arrimo con el vecino S. Á. C., para tratar de este modo de legalizar la obra realizada, por lo que persistía la infracción urbanística, y de otra parte nos indicaba también que se mantenía la permanencia de los caballos en la finca colindante, con las evidentes consecuencias negativas para el mantenimiento de la salud pública, y que suponían un incumplimiento grave de las ordenanzas municipales aplicables.

A la vista de lo expuesto por la reclamante, en la fecha del 25-8-2010 desde esta oficina del Valedor do Pobo solicitamos de V.S. un informe complementario sobre la situación actual del problema que motivó la presente queja en relación tanto con la apertura de un expediente de disciplina urbanística a lo denunciado por la reclamante como en lo que se refiere a los problemas derivados de la permanencia de los caballos en la finca a la que se refiere la queja.

En este sentido, recibimos un nuevo escrito de esa Administración municipal del 15-11-10 (RS n.º 4642, del 18-11-10) con el que se adjunta un oficio del 6-7-10 dirigido por el Concejal de Medio Ambiente a D. S. Á. C. en el que le advertía expresamente de que: *“se abstenga en el futuro de tener encerrados los caballos en las fincas en el núcleo urbano, ya que además de las posibles responsabilidades por los daños que ocasionara, podrá ser sancionado con una multa de 150 a 300 euros”*.

Sin embargo, en la información remitida no se hace referencia al otro aspecto que motivó la queja, y sobre lo que también se pedía información en nuestro último escrito citado, como es el aspecto referido a posibles irregularidades urbanísticas cometidas por D. S. Á. C., por lo que en el momento de remitirse el último informe de ese Ayuntamiento no consta que se abriese expediente alguno de reposición de la legalidad urbanística, siendo

así que no se llegó a ningún acuerdo entre los afectados para obviar la necesidad de abrir un expediente de disciplina urbanística.

Á vista de lo anteriormente expresado, estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que debemos hacer algunas consideraciones sobre la normativa urbanística aplicable.

A este respecto, en la documentación que figura en este expediente de queja y con posterioridad a junio de 2008 solo consta el trámite de inspección urbanística realizado en la fecha del 8-8-08 por un agente de la policía local en el que se describen las obras en los siguientes términos: *“se trata de la reforma y ampliación de un galpón de unos 50 m<sup>2</sup> que limita con la propiedad del denunciante”*; indicándose también que al parecer estas obras carecen de licencia municipal. Por otra parte, en otra inspección realizada por la policía local en la fecha del 23-9-08 se hace constar también que en el mismo lugar se aprecian unas obras sin licencia municipal realizadas por la reclamante.

En este sentido, debe subrayarse que desde la fecha del 8-8-08, y por lo que se refiere concretamente a las obras que fueron objeto de la queja presentada por Da. C. Á. C., no consta ningún otro trámite en el que se haga efectiva la potestad municipal de mantenimiento de la disciplina urbanística, por lo que entendemos que, tratándose de obras que al parecer se encuentran finalizadas, estaríamos en el supuesto legal previsto en el artículo 210 de la Ley 9/2002. El ejercicio de esta potestad municipal en el caso que motivó la presente queja, no excluye su efectividad para otras obras ilegales de las que tenga constancia esa Administración municipal.

En el referido artículo 210 se señala expresamente lo siguiente:

*1.- “Si se hubiesen finalizado las obras sin licencia o incumpliendo las condiciones señaladas en la misma o en la orden de ejecución, el alcalde, dentro del plazo de seis años, a contar desde la total finalización de las obras, incoará expediente de reposición de la legalidad, procediendo según lo dispuesto en los números 3,4, 5, 6 y 7 del artículo anterior.*

*2..- Transcurrido el plazo de seis años sin que se hubiesen adoptado las medidas de restauración de la legalidad urbanística, no se podrán realizar otras obras que las pequeñas reparaciones exigidas por razones de seguridad e higiene y en ningún caso las de consolidación, aumento de valor o modernización ni cambio del uso existente, excepto las necesarias para la adecuación a la legalidad urbanística vigente”.*

A la vista de lo anteriormente expresado debemos destacar que no transcurrió aún el plazo de seis años establecido en el artículo 210 citado para que se pueda incoar el expediente de reposición de la legalidad urbanística, por lo que entendemos que es plenamente aplicable al presente caso que motivó la queja lo expresado en los apartados 3, 4, 5, 6 y 7 del artículo 209 del mismo texto legal, en los que se señala expresamente lo siguiente:

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

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

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

*c)-Si las obras no se ajustan a las condiciones señaladas en la licencia u orden de ejecución, se ordenará al interesado que las ajuste en el plazo de tres meses, prorrogables por otros tres a petición del interesado, siempre que la complejidad técnica o envergadura de las obras a realizar haga inviable su acomodación las previsiones de la licencia en el plazo previsto.*

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

5. *Si transcurrido el plazo de tres meses desde el requerimiento el interesado no solicitase la oportuna licencia o, de ser el caso, no ajustase las obras a las condiciones señaladas en ella 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 diesen lugar. De igual modo se procederá en el supuesto de que la licencia fuese denegada por ser su otorgamiento contrario a la legalidad.*

6. *En caso de incumplimiento de la orden de demolición, la administración municipal procederá a la ejecución subsidiaria de ella o a la ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas, reiterables mensualmente hasta lograr la ejecución por el sujeto obligado, en cuantía de 1000 a 10 000 euros cada una.*

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

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 Tomiño el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES** :

**“Que por parte de esa Alcaldía-Presidencia se proceda a incoar un expediente de reposición de la legalidad urbanística por las obras realizadas sin contar con licencia municipal, en aplicación de lo previsto**

**en el artículo 210 de la Ley 9/2002 de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, para el caso de que las obras denunciadas se encuentren definitivamente rematadas”.**

En el momento de elaborarse este informe anual todavía no hemos recibido la respuesta a este recordatorio de deberes legales.

### **1.3 ÁREA DE MEDIO AMBIENTE**



### 1.3.1 INTRODUCCIÓN.

#### **A) Los abundantes problemas ocasionados por la contaminación acústica.**

Como sucede año tras año, la gran mayoría de quejas que se reciben en materia de medio ambiente se refieren a problemas de ruidos, sobre todo los ocasionados por locales de hostelería nocturna. En ocasiones se trata de establecimientos considerados individualmente, pero cada vez abundan más las reclamaciones para que se traten eficazmente los problemas que ocasionan las llamadas zonas contaminadas por saturación o concentración de locales. También siguen siendo frecuentes las quejas por ruido y desorden en la calle asociados al *botellón* o a fenómenos que se pueden asimilar a él, como la celebración de eventos sin un control adecuado en todos los órdenes, en especial la seguridad y el control de la contaminación acústica.

Se observa que aún hay ayuntamientos que son permisivos con las graves consecuencias ambientales del *botellón*. Sin embargo, tampoco la Administración autonómica ha adoptado decisiones en la línea de abordar definitivamente este y el resto de los problemas asociados al consumo excesivo y rápido de alcohol que se produce en los botellones, como se viene anunciando desde hace mucho tiempo y como se ha hecho ya en otras muchas Comunidades Autónomas a través de sus leyes de prevención de las drogodependencias. La reciente Ley 11/2010, de 17 de diciembre, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad, limita su alcance, como su propio nombre indica, a los menores de edad, y prohíbe a estos el acceso al botellón y en general a las fuentes y lugares de consumo de alcohol. Por tanto, no aborda de una forma global los problemas de salud y de otro tipo que ocasionan el consumo intenso y rápido propio de este fenómeno. Esta intervención limitada se produce a pesar de que la propia Ley señala en su Preámbulo que “el botellón pasó de ser un fenómeno social a un problema social, como fuente de conflictos de orden diversa”.

El desarrollo de la investigación que sigue a las quejas hace ver que en numerosas ocasiones los afectados tienen sobrados motivos para considerar vulnerados sus derechos y para mostrar su disconformidad con el deficiente tratamiento municipal de sus denuncias.



Muchos ayuntamientos no abordan este tipo de problemas o lo hacen de modo poco diligente, respondiendo de una forma conformista o restando importancia a los problemas relacionados con la contaminación acústica. Aún es frecuente encontrar ayuntamientos que no comprueban los ruidos con excusas muy pobres, o incluso que actúan inadecuadamente ante la falta de licencia o ante el funcionamiento de locales sin ajustarse a lo previsto en ella o en general en el ordenamiento sectorial que regula la materia. Consecuencia de esa falta de diligencia municipal son las abundantes actuaciones que nos vemos obligados a protagonizar para corregir esa incorrecta labor, en muchas ocasiones con recordatorios de deberes legales y recomendaciones que pretenden hacer valer las garantías legales de los ciudadanos que no han sido respetadas en primera instancia por los entes locales.

Los perjuicios para la salud de la persona que sufre los ruidos son considerables. Los ruidos nocturnos evitables traen consigo graves problemas de salud y cuadros de angustia, sobre todo cuando se repiten de forma continuada, noche tras noche, como sucede en la mayoría de los casos si no se da una intervención adecuada del ayuntamiento. Además, la contaminación acústica afecta a las personas en el ámbito más protegido de su privacidad: el domicilio. Por ello, 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. También abundan las condenas penales que afectan a promotores de actividades o responsables municipales por actuaciones contaminantes por ruidos, y las condenas por responsabilidad patrimonial de la administración debido a abstenciones injustificadas o a malas prácticas en este ámbito.

La fuente más común de ruido nocturno son los locales de ocio. Muchos no tienen licencia o funcionan con una que no les permite realizar la actividad que realmente desarrollan. Otros lo hacen con un nivel de ruido por encima del establecido, o permiten el

consumo en la calle de lo que ellos mismos venden. Este año se conocieron actuaciones inadecuadas en este ámbito protagonizadas por los Ayuntamientos de Monforte de Lemos, Oroso, Boiro, Ribeira o Camariñas.

Además, en ocasiones los locales se concentran en espacios urbanos o semiurbanos, las llamadas *zonas saturadas*, que hacen que a los problemas propios de los locales se añadan los derivados de la concentración, como el tránsito continuado de gente, coches o motos a altas horas de la madrugada, los problemas de orden público, la suciedad, etc. Las medidas adecuadas para tratar los específicos problemas de las *zonas contaminadas o saturadas por acumulación de ruidos* no son las que se vienen aplicando, que se limitan a procurar que no se agraven. El Decreto 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 (artículo 12.2). Siempre que dichas medidas resulten motivadas y proporcionadas al problema podrán ser aplicadas por el ayuntamiento. Por el contrario, de no aplicarse y persistir los problemas de contaminación acústica resulta una clara responsabilidad municipal (STS de 18 de noviembre de 2002). La STSJ IB de 29 de junio de 1999 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, lo que es claro ejemplo de lo inadecuado de las medidas que la mayoría de los ayuntamientos promueven para abordar este problema. Efectivamente, 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.

Una clara exigencia para evitar o corregir las *zonas contaminadas o saturadas* es no consentir y no 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 las ciudades o villas con zonas saturadas de locales, razón por la que en numerosas ocasiones hemos reclamado que los ayuntamientos realicen una exhaustiva labor de detección de las circunstancias de los locales y después obliguen a los que se encuentren en situación ilegal a cerrar o a

ajustar su actividad real a lo permitido por su licencia, con lo que se reduciría de forma considerable el problema que tratamos, es decir, la contaminación por saturación.

Este año se detectaron supuestos de saturación no abordados adecuadamente en Ayuntamientos como los de Oroso, Boiro o Vigo.

En cuanto al ruido en la calle relacionado con la actividad de los locales, en numerosas ocasiones comprobamos que son los propietarios quienes permiten el consumo en la vía pública, sin que el ayuntamiento correspondiente reaccione ante los evidentes perjuicios que ello causa. Solemos recordarles que el 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, expeditas en dicho local, fuera del establecimiento y de los lugares autorizados* (art. 12).

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 algunos 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. No sucedió así en algunas localidades respecto de las cuales nos vimos en la necesidad de recomendar una intervención eficaz para evitar los perjuicios de los botellones, como en Boiro, donde el Ayuntamiento se comprometió a solucionarlos, o en O Carballiño, Baiona o, en menor medida, Santiago.

Más llamativas resultaron determinadas celebraciones sin control aparente o *botellones*, siendo especialmente negativa la actuación de la Universidade da Coruña, que amparó formalmente la celebración de botellones en las inmediaciones de las facultades, generando importantes problemas de todo tipo e incluso permitiendo el consumo de alcohol en las aulas.

Un aspecto fundamental a la hora de abordar los problemas de contaminación acústica es el respeto de los horarios de los establecimientos. Resulta preciso que se comprueben las muchas infracciones que se dan en este ámbito, que los expedientes no caduquen, y que las sanciones tengan carácter disuasorio. Sin embargo, no siempre es así, como en el caso del Ayuntamiento de Lugo y de algunas actuaciones que en esta materia corresponden a la *Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia*.

**B) La necesidad de corrección urgente del Decreto 133/2008 en lo que se refiere al control de los locales de ocio.**

Ya en el Informe al Parlamento de 2008 incluimos un comentario crítico relativo al Decreto 133/2008, de 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental, que en Galicia sustituía al RAMINP (ver págs. 173-175). Éste era el procedimiento básico de control preventivo de todas las actividades potencialmente molestas, insalubres, nocivas o peligrosas, lo que incluía, como es lógico, a los establecimientos de hostelería y ocio nocturno. Sin embargo, en el nuevo Decreto se excluyen estos locales; el *anexo III* señala que serán actividades excluidas del procedimiento de evaluación de incidencia ambiental, entre otras, las “actividades de ocio y entretenimiento previstas en el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia, aprobado por el Decreto 292/2004, de 18 de noviembre”. En dicho Catálogo se mencionan todos los tipos de establecimientos de ocio.

Anteriormente, con el RAMINP en vigor, las actividades afectadas se enumeraban en un *nomenclátor* y las que no se mencionaban expresamente en él podían considerarse incluidas si respondían a las definiciones de las actividades clasificadas que se hacía en

propio RAMINP; se decía que la definición de su objeto tenía carácter de *numerus apertus*. Sin embargo, no se establecía un listado de *actividades excluidas*, como ahora; esta resulta una importante novedad. Pero lo más llamativo es que en ese listado se incluyan todas las actividades del mundo del ocio. Con ello decae la garantía preventiva más importante que tienen los ciudadanos cuando en su entorno se pretende instalar una sala de fiestas, una discoteca, un pub o cualquier otra actividad de este tipo. La experiencia demuestra que son potencialmente molestos y que los controles preventivos, es decir, exigir licencias específicas que analicen la repercusión que van a tener en la calidad de vida, la intimidad personal y familiar, la salud o el descanso de los vecinos, resultan algo básico. Además, al tratarse de licencias de funcionamiento, con su otorgamiento se abre una relación permanente entre la administración que las concede y el titular de las mismas, que se concreta en la continuada labor tuitiva de la administración para que la actividad no resulte perjudicial o para que responda a criterios de interés público. Así lo viene reconociendo la jurisprudencia desde hace muchísimo tiempo.

En su momento ya subrayamos que esta exclusión resultaba injustificada y perjudicial para los potenciales afectados y reclamamos su revisión, cosa que no se hizo. Pero además debemos tener en cuenta que la exclusión que tratamos es contraria a la legalidad, puesto que entra en clara contradicción con lo previsto en el art. 4.3 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, que preceptúa que *“las actividades que produzcan una perturbación por ruidos o vibraciones deberán someterse al procedimiento de evaluación de incidencia ambiental”*. Por tanto, aun cuando el decreto no deba aplicarse en los términos expresamente mencionados por él mismo por la razón apuntada, su actual redacción resulta un elemento extraño y genera inseguridad jurídica, como comprobamos a través de numerosas respuestas municipales que dan a entender que ahora los locales nocturnos no precisas licencia de funcionamiento a otorgar por esta concreta vía. Por nuestra parte corregimos esa posición caso por caso, pero resulta necesario que, en beneficio de la seguridad jurídica, sea la administración autonómica la que definitivamente corrija este grave error, sin perjuicio de los matices que se consideren aplicables de acuerdo con la nueva normativa de servicios.

### **C) El 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, son muchas las quejas a través de las que comprobamos retrasos en las respuestas a solicitudes de información ambiental en poder de la administración. No suelen respetarse los plazos establecidos por la citada ley, 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. Es común que las administraciones retarden la respuesta u obstaculicen la entrega, por lo que debe mejorar la agilidad en ambos órdenes.

También son numerosas las quejas en las que comprobamos la falta de respuesta a las denuncias ambientales, que cuando menos debe consistir en la aclaración de la apertura o no de un expediente sancionador cuando esa apertura se ha reclamado expresamente o incluso cuando la reclamación se pueda entender implícita. Ante las quejas las administraciones suelen enmendar su anterior falta de respuesta; sin embargo, debería ser común la respuesta adecuada y en plazo.

#### **1.3.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN.**

El número de quejas correspondientes al área de medio ambiente en el año 2010 fue de 178, a las que se dio el curso que se describe a continuación:

Iniciadas	178	
Admitidas	161	90 %
No Admitidas	9	6 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	8	4 %

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

Concluidas	91	57 %
En trámite	70	43 %

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
2007	7	0	7	7	0
2008	16	0	16	15	1
2009	76	0	76	76	0

### 1.3.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

#### 1.3.3.1 Los perjuicios ocasionados por el botellón y en general por el consumo de alcohol en la calle.

Como subrayamos en la introducción, resultan abundantes y justificadas las quejas relacionadas con ruidos y otros problemas que de forma continua sufren los vecinos de zonas de consumo de alcohol en la vía pública a altas horas de la madrugada, ya sean botellones o concentraciones a las puertas de locales que permiten el consumo en el exterior. A ello este año se han sumado fenómenos que en cierta manera se asimilan a lo que conocemos como botellones, celebraciones sin las medidas de prevención y control adecuadas y que irremediablemente generan problemas de todo tipo.

En determinadas circunstancias el *botellón* puede conculcar derechos fundamentales (artículo 18.1 y 2 CE) o derechos de otra naturaleza (artículos 43 y 45 CE). Aunque en algún momento se puso en duda la capacidad legal y/u operativa para tratarlo, existe la obligación de abordarlo, y para ello contamos con los instrumentos legales precisos, sin perjuicio de que pudieran mejorarse. La Ley del Ruido (LR) y el Decreto 320/2002, de ordenanzas-tipo sobre protección contra la contaminación acústica, establecen la regulación positiva y las habilitaciones suficientes. La LR habilita a los ayuntamientos para que a través de sus ordenanzas aborden los ruidos generados por la acumulación de personas en la calle mediante la tipificación de infracciones que sancionen la contaminación acústica ocasionada por los usuarios de la vía pública (*las ordenanzas locales podrán tipificar infracciones en relación con: a) El ruido procedente de usuarios de la vía pública en determinadas circunstancias*; artículo 28.5). Por su parte, el Decreto 320/2002 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). 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. A ello se añaden las ordenanzas municipales, cada vez más



abundantes. Muchas de ellas establecen una prohibición taxativa del *botellón* o al menos importantes restricciones. Pero los ayuntamientos que no la tengan no pueden alegar falta de normativa municipal, puesto que resultará de aplicación directa la ordenanza-tipo. A todo ello hay que añadir la necesidad de dar aplicación directa a los derechos fundamentales afectados, como el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario, así como la numerosa jurisprudencia que obliga a corregir los graves perjuicios de este fenómeno, por ejemplo, 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), que obliga a un Ayuntamiento a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

#### **A) El tratamiento del botellón o de fenómenos asimilables.**

Ya el año pasado resaltamos que algunos ayuntamientos de Galicia habían abordado este problema en sus ordenanzas o habían anunciado que lo harían en breve, con lo que comenzaba a darse efectividad a una conclusión expresada por esta institución hace ya tiempo: deben evitarse las graves consecuencias que los *botellones* tienen en los vecinos afectados. En años anteriores se habían apreciado reacciones positivas en el tratamiento del problema. Sin embargo, este año constatamos que algunos ayuntamientos siguen mostrándose dubitativos a la hora de evitar las consecuencias más negativas del fenómeno. Prueba de ello son las recomendaciones o actuaciones llevadas a cabo ante ayuntamientos como Baiona, O Carballiño, Boiro, o Santiago.

En Baiona conocimos (Q/1429/10) que se celebraban botellones en un céntrico parque, que se habían sucedido las denuncias y llamadas a la policía local por este motivo, y que se ocasionaron perjuicios y molestias debido al ruido hasta altas horas de la madrugada sin que el Ayuntamiento actuara para corregir la situación. Por ello le recomendamos (ver recomendación nº 6 de las de esta área) que comprobara la permanencia de la práctica del denominado botellón en el parque de Baiona y, en caso positivo, se adoptaran las medidas precisas para impedirlo, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados ni se incumplan las condiciones de protección de los parques públicos, como sucede; y que con carácter general se impida

la práctica del botellón en la localidad cuando produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, conforme lo establecido en el Decreto 320/2002, vigente en este aspecto en Baiona, o que, en su caso, se impida de acuerdo con las condiciones de una eventual ordenanza municipal propia, habilitada por el art. 28.5 de la Ley 37/2003, del ruido. La respuesta aportada por el Ayuntamiento de Baiona no expresa la aceptación de la recomendación ni tampoco informa de las medidas adoptadas para darle efectividad, por lo que desde hace tiempo intentamos un pronunciamiento expreso que aún no se ha dado.

En O Carballiño iniciamos una queja de oficio (Q/1044/10) debido a la noticia de *La Región* (26-04-10) en relación con el crecimiento del *botellón*, y también conocimos una promovida por un afectado (Q/1381/10). En la primera el Ayuntamiento se mostraba reacio a intervenir (“no existe ninguna normativa que lo prohíba”, decía), por lo que le indicamos la normativa que citamos anteriormente en este Informe y le indicamos que debían evitarse las consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y el ruido. Reclamamos una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos (arts. 18.1 e 2, 43 y 45 CE), pero a pesar de ello la queja promovida por el vecino aún no ha sido respondida por el Ayuntamiento, siendo preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución.

En relación con el desarrollo de este fenómeno en Santiago iniciamos una queja de oficio, la Q/995/10, debido a la noticia de *El Correo Gallego* del 17.04.10 en la que se decía que se había hecho un gran *botellón* en el Campus. Solicitamos información a la Universidad de Santiago de Compostela (USC), que reconoció que una Escuela había *celebrado* lo que denominaba “el día de la Escuela” en el exterior y con altavoces, sin aclarar que contara con autorización municipal, de acuerdo con la normativa de espectáculos públicos (Real Decreto 2816/1982, Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas). Pero sobre todo la USC subrayaba que este era un caso puntual, en contraste con el *botellón* que periódicamente se celebra en el Campus y que el Ayuntamiento no impedía. El Rector señalaba que “se han realizado gestiones desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago, a quien

corresponde la competencia en la materia, con ocasión de la deslocalización de los botellones masivos desde la Alameda a la plaza de los Colegios Mayores, ... sin que hasta el momento se llegase a una solución”. Así, requerimos informe al Ayuntamiento, indicándole que de confirmarse tal cosa se estaría incumpliendo la normativa municipal en relación con la materia. El Ayuntamiento respondió en primer término sin aclarar las medidas aplicadas para impedir ese botellón denunciado por la USD, y, después de pedir aclaración, que no conocía las concretas gestiones realizadas por la USC en este sentido y que además no era un asunto de su competencia, razón por la cual continuamos conociendo la queja para que finalmente se impida la celebración periódica de este botellón, que perjudica a los residentes en la zona.

En el caso de Boiro (Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08), el Ayuntamiento aceptó las recordatorios de deberes legales que le formulamos para impedir el ruido en la vía (ver Informe 2009), al indicar que impediría que *el denominado botellón genere molestias para los vecinos*, aunque añadiendo que sólo pueden impedirse *aquellas concentraciones que produzcan una perturbación acústica para el vecindario*, de lo que deducimos que entiende que los que se celebran a día de hoy no perjudican. Señala que *continuaremos trabajando para evitar que este tipo de concentraciones causen molestias al vecindario, tanto en la forma de contaminación acústica como a través da degradación de los espacios públicos*.

En cuanto a las celebraciones sin las medidas adecuadas de prevención y control, y autorizadas o consentidas por autoridades, conocimos varios casos, siendo especialmente grave el protagonizado por la Universidad de A Coruña -UDC- (Q/914/10). La UDC negó que lo que se hubiera dado fuera *botellones*, lo que contrastaba con lo indicado unánimemente en los medios de comunicación e incluso por los promotores y protagonistas. Se señaló que “el botellón vuelve al campus” (*La Voz de Galicia*, 19-03-10); “clase magistral de botellón” (*La Voz de Galicia*, 28-03-10); “el organizador de la fiesta cree que el botellón de Informática si les fue de las manos” (*El Ideal Gallego*, 28-03-10); “económicas de A Coruña suspende la fiesta del patrón para evitar un nuevo macrobotellón” (*La Voz de Galicia*, 06-04-10); etc. El aspecto más llamativo de lo ocurrido y que acredita la falta de organización y la inadecuada actuación de las

autoridades académicas fue la invasión y consumo de alcohol en las aulas, con respecto al cual la UDC no señaló absolutamente nada, a pesar de que los medios lo mencionaban y se había indicado en el requerimiento de información que aportamos en el inicio de la queja de oficio. De eso dedujimos que se reconocía implícitamente y subrayamos que resultaba especialmente negativo y muestra de que la UDC no había actuado adecuadamente, a pesar de ser conocedora de las previsiones y de autorizar el evento. Por lo tanto, ni tan siquiera se controló el interior, dándose un uso claramente inapropiado a un centro público habilitado para las funciones docentes e investigadoras que son propias de cualquier institución universitaria. Lo que sucedió excedió con mucho de una sencilla y organizada celebración y lo que realmente se dio fue algo similar a un botellón, expresión que utilizan todos los medios, con un número importante riesgos, molestias y problemas, y con una organización escasa y que no consiguió el objetivo propio de ésta, garantizar el orden, la seguridad, limitar el aforo, etc. Por ello, recomendamos a la UDC (ver recomendación nº 5 de las de esta área) que en el caso de producirse nuevas solicitudes de autorización para celebraciones o espectáculos en el exterior de los recintos universitarios, con previsible afluencia masiva, esa Universidad se abstenga de otorgarlas, y en el caso de conocer su previsible celebración sin autorización, se realicen o impulsen las actuaciones precisas para impedir que se produzcan esas concentraciones masivas con consumo de alcohol en el entorno de los centros universitarios e incluso dentro de los mismos, como ha sucedido en el caso examinado, por resultar contrarias a los fines que son propios de las Universidades. La UDC respondió con los mismos argumentos y rechazando la recomendación, lo que resaltamos por su carácter negativo en este Informe al Parlamento, de acuerdo con lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, al no obtenerse una justificación adecuada y considerarse que era posible una solución positiva.

Una consecuencia asociada a la mala gestión del fenómeno del botellón lo conocimos en la queja de oficio Q/2147/10. El diario *La Opinión* del 20 de noviembre señalaba que un fuego había arrasado el parque infantil de un patio en un colegio de A Coruña, San Pedro de Visma. El patio era utilizado por grupos de jóvenes que saltaban las vallas y hacían botellones por las noches. En el colegio estaban hartos de ver por las mañanas el lugar de recreo de los pequeños repleto de latas y cristales abandonados por los vándalos, además de sufrir desperfectos en los juegos; el patio se había convertido en un

*botellonódromo*. En la noche del jueves los bomberos tuvieron que acudir alertados por un vecino que vio las llamas. “El colegio está cerrado con un vallado, pero los jóvenes saltan para dentro”, lamenta el conserje del colegio. “Rompen los juegos, hacen sus necesidades, dejan cristales, latas de cerveza, botellas enteras...”, dice una docente. Requerimos informe al Ayuntamiento de A Coruña y a la *Consellería de Educación e Ordenación Universitaria*, y en la actualidad estamos a la espera de esos informes.

**b) El ruido provocado por clientes o ciudadanos en general en el exterior de los locales.**

El ruido en la vía pública también puede tener su causa en el consumo o permanencia de los clientes fuera de los locales, circunstancia consentida por los propietarios y en último término también por los ayuntamientos. Este tipo de comportamientos es motivo de queja en numerosas ocasiones. Así sucedió en Boiro, Monforte de Lemos o Barreiros.

En el caso de Boiro (Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08) el Ayuntamiento aceptó los recordatorios de deberes legales que le formulamos para impedir el ruido en la calle (ver Informe de 2009), al indicar que impediría el *consumo en la calle de las bebidas adquiridas en locales de ocio nocturno*. No obstante, con posterioridad una de las afectadas promovió la queja Q/1266/10, en la que se indica que después de mucho tiempo continúan los problemas de ruido en la calle y el compromiso municipal no se había cumplido. Los 2 locales de ocio que perjudican a su familia abrieron en 2008 y no cumplen debido a los ruidos y a la consumición de bebidas en el exterior hasta las 8 de la mañana. En el recordatorio de deberes legales de 15 de octubre de 2009 señalábamos que el art. 12.1 del Decreto 320/2002 prohíbe que se consuma en la calle lo adquirido en los locales de ocio y señala como proceder al respecto. Esta previsión se estaría incumpliendo sin que se adopte medida alguna, a pesar del compromiso municipal. El Ayuntamiento respondió que “*reiteramos el compromiso ... de trabajar para corregir los problemas que se deriven tanto de la consumición en la calle de las bebidas adquiridas en los locales hosteleros y de ocio (en el sentido de impedir las)*”. Sin embargo, no se especificaban las medidas adoptadas y la comprobación de su eficacia para impedir esta práctica ilegal, en especial

con respecto a los dos locales indicados, por lo que insistimos en conocer el resultado de la actuación municipal, aún pendiente. Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de una aclaración municipal sobre el cumplimiento del compromiso de impedir los graves problemas de contaminación acústica derivados del consumo de alcohol en la vía pública; debido a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Boiro fue preciso realizar un recordatorio del legal de responder y advertir al alcalde de su posible declaración de hostilidad y entorpecimiento.

En relación con este problema en Muros, a través de la queja Q/1147/09 conocimos la reapertura de un problema ya tratado en las quejas Q/944/03 y Q/583/09, consistente en el ruido procedente de la calle debido a la concentración de personas en el exterior de un local. Después de conocer en las quejas precedentes que se habían dado reiteradas infracciones sin que por parte del Ayuntamiento se produjera una reacción eficaz, finalmente se comprometió a *hacer frente a esta situación ... Se dieron las instrucciones pertinentes a la Policía Local*. Sin embargo, el interesado señaló en la nueva queja que a pesar del mucho tiempo transcurrido desde las primeras quejas, aún continuaban las molestias desproporcionadas procedentes del local o su entorno. Ya el año pasado habíamos recomendado al Ayuntamiento que evitara 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 e 26.5 do decreto 320/2002 (ver Informe de 2009). Este año el Ayuntamiento finalmente aceptó la recomendación (señaló que se habían dado las instrucciones para evitar la concentración de personas en la calle en las inmediaciones de los locales a fin de evitar la producción de ruidos), por lo que esperamos que ahora sí se acabe con el problema.

En la queja Q/579/10 se señalaba que desde 2009 se denuncia al Ayuntamiento de Monforte de Lemos el nivel de ruidos en la calle Duquesa de Alba. Cada fin de semana es escenario de consumo de alcohol, gamberrismo y actos vandálicos hasta pasadas las 7 de la mañana, quedando toda la calle convertida en urinario público y con abundantes restos de botellas y vasos rotos, ante a pasividad de las autoridades. A pesar de las denuncias no se actúa para aplicar la normativa, fundamentalmente la Ley de protección contra a contaminación acústica y el Decreto 320/2002, evitando el consumo de alcohol en la calle,

tanto el vinculado a la actividad de los locales (art. 12) como el que no se encuentre vinculado (art. 26.5), y el funcionamiento irregular de los locales (ruidos, horarios ...). Solicitamos informe al Ayuntamiento de Monforte de Lemos, pero después de un tiempo considerable sigue sin aclarar sus actuaciones en relación con el ruido o el consumo de alcohol en la calle, ambos aspectos de competencia municipal. Tampoco se señala nada respecto de la suciedad, el gamberrismo y los actos vandálicos hasta pasadas las 7 de la mañana, que también son objeto de la reclamación. Por ello, nos vimos obligados a enviar al alcalde un recordatorio de deberes legales y una advertencia de declaración de hostilidad.

En Barreiros se conoció la celebración de una fiesta o verbena en el exterior de un local (Q/916/10). El Ayuntamiento había autorizado la celebración de “los festejos populares denominados *Pulpada en la taberna de ...*” con música en el exterior. Sin embargo, señalamos que esta actuación municipal no fue adecuada (“las actividades complementarias en el exterior, debidamente autorizadas, desarrolladas por los establecimientos ... en ningún caso producirán ruidos que superen, en espacios colindantes o superiores, los valores de recepción que figuran en el anexo II de esta disposición. ... no podrán situarse o utilizarse ... equipos de música u otros reproductores sonoros, así como aquellos otros elementos susceptibles de generar ruido”; art. 12.3 del Decreto 320/2002). Además, al tratarse de un simple café o bar, en ningún caso podría funcionar con música.

### **1.3.3.2 Las localidades con graves problemas de contaminación acústica sin tratamiento adecuado: la falta de eficacia a la hora de abordar las zonas acústicamente contaminadas por saturación.**

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*, pero 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. Este año conocimos la presencia perjudicial de zonas acústicamente

contaminadas por saturación en Vigo, Boiro, Melide, Ares Pontedeume, Monforte de Lemos, Redondela, Salceda de Caselas, Lugo, Ribadeo, Ourense, Tui, Oroso, Noia o Baiona.

Por lo que se refiere a Vigo, ya en años anteriores se resaltaron las iniciativas en contra de los prejuicios ocasionados por sus *zonas saturadas* (ver Informe de 2009). A pesar de haber tratado este grave problema en diferentes ocasiones con el Ayuntamiento (Q/258/06, Q/1640/06, Q/937/07 y Q/2431/08), sigue sin aclararse definitivamente. La queja de oficio Q/2431/08 se inició para conocer definitivamente los locales que funcionan de forma irregular en esas zonas, sin licencia o con licencia que nos les habilita para funcionar como lo vienen haciendo, y las medidas adoptadas para corregir estas circunstancias y en general para cumplir los objetivos de la declaración de ZAS. La revisión de posibles irregularidades en materia de licencia debe ser la primera medida coherente a la hora de abordar cualquier situación de saturación. La aplicación de las medidas de ajuste a la legalidad en materia de licencias producirá una disminución de los locales en las zonas, lo que, unido a la imposibilidad de nuevas licencias, puede hacer que resulten innecesarias otras medidas más restrictivas. Conocer la legalidad de los locales que funcionan en estas zonas de Vigo es el objeto de la queja de oficio, pero a pesar del mucho tiempo transcurrido desde su comienzo, el Ayuntamiento de Vigo solo indicó que la cuestión es competencia de la Gerencia Municipal de Urbanismo, a la que se dirigió la Concejalía de Medio Ambiente. Al respecto recordamos al Ayuntamiento que la queja se dirige al propio ente local, más concretamente a su Alcalde, a quién se requiere informe, no a ninguno de sus departamentos, siendo responsabilidad municipal la organización del servicio, por lo que no resultaba justificada la reiteración en la falta de respuesta adecuada. Solo en fechas muy cercanas al cierre del Informe se recibió la respuesta, pero la respuesta de nuevo es incompleta, por lo que seguiremos insistiendo ante el Ayuntamiento de Vigo para que aclare este asunto.

Otra queja de oficio relativa a Vigo (Q/1666/10) se inició por la noticia de que el ruido nocturno volvió a las rúas Real e Teófilo Llorente al año de declararse zona protegida. Desapareció el botellón, pero denuncian las aglomeraciones de jóvenes frente a los pubs. “La declaración de zona protegida funcionó muy bien en un principio y los vecinos incluso



nos extrañábamos por la tranquilidad que se respiraba para dormir después de tantos años sufriendo el botellón, pero últimamente descendió la presión policial y estamos volviendo a lo mismo”. Repuntaron las concentraciones de jóvenes a las puertas de los locales de copas. “A veces llamamos (a la policía local) y ni siquiera vienen, alegando que hay falta de efectivos. En otras ocasiones, se presentan y no hacen absolutamente nada ...”. La última denuncia está firmada por 42 personas. Muchas personas del barrio se cambiaron de residencia. El Ayuntamiento aún no ha respondido al requerimiento de informe, a pesar de haberlo reiterado y de recordarle su deber legal de enviarlo en plazo.

Por su parte, la Q/1504/10 se promovió por el dueño de un hostel perjudicado desde hace tiempo por la ZAS mencionada en la anterior queja de oficio. Señala que sigue sin respectarse la *zona acústicamente saturada* que comprende la calle Irmandiños, con muchos locales nocturnos. “Esa declaración no puede satisfacer por si sola las demandas de los ciudadanos afectados por el reiterado incumplimiento del horario de cierre de los locales de copas, con los ruidos y conflictividad que eso conlleva concretada en altercados, riñas y peleas en plena calle y a altas horas de la madrugada protagonizadas por clientes borrachos, actos de vandalismo contra los portales de viviendas y locales de la calle Irmandiños (pintadas, daños), por no halar de los vómitos y orines que acaban invadiendo no sólo la calle, sino también los portales, según la reclamante. Son continuas las molestias derivadas del nulo respeto a la señalización de zonas de estacionamiento prohibido y vados, lo que impide a los residentes acceder a sus domicilios, sin que se tome medida alguna que lo evite, se señala. También se quejan del incumplimiento generalizado de los horarios. Por todo ello reclamamos informe del Ayuntamiento de Vigo y de la *Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza*. El Ayuntamiento ha constatado de la misma forma ya comentada en el caso de las quejas de oficio, por lo que nos vimos en la obligación de proseguir con el curso de la queja para intentar aclarar y, en su caso, corregir la situación.

Por lo que se refiere a Boiro (Q/955/06, Q/417/07 y Q/1171/08), ya en el Informe del pasado año hicimos un amplio comentario de las irregularidades detectadas (ver Informe de 2009). En el presente año el Ayuntamiento aceptó solo una parte del recordatorio de deberes legales que le formulamos. Se rechaza la determinación exhaustiva

del ajuste a la legalidad de los locales comprobando si su forma de funcionar cumple con lo habilitado por cada licencia de funcionamiento, puesto que se envían informaciones parciales al respecto. Tampoco se dará el siguiente paso reclamado: que una vez corregidos los locales que no se ajusten a lo previsto en su licencia, en el caso de que aún continúen los perjuicios definidos en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, se declare la zona como *acústicamente saturada* y se adopten las medidas adecuadas para reconducir la situación. Por ello aplicamos lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo e incluimos esta mención crítica de lo actuado por el Ayuntamiento de Boiro, considerando que era posible una solución positiva y esta no se dio en lo indicado.

Otro caso de desatención a las recomendaciones formuladas por irregularidades detectadas en este orden se dio en Oroso (Q/1604/07), supuesto tratado ampliamente en el Informe del pasado año (ver Informe de 2009). El Alcalde de este Ayuntamiento dejó de responder expresamente a la recomendación formulada entonces. Ello obliga a entender desatendida la correspondiente obligación legal del art. 32.2 de la Ley del Valedor do Pobo y a proceder de acuerdo con lo dispuesto en su art. 33.2, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se diera.

Otros supuestos de saturación o de locales agrupados sin aparente reparación por parte de los Ayuntamientos los conocimos en Potedeume (Q/1885/10), Ares (Q/1001/10), Ribadeo (Q/1393/10), Ourense (Q/1593/10) o Lugo (Q/542/09 e Q/1229/10), cosa que se repite en este último caso, puesto que ya en ocasiones anteriores habíamos tratado el problema con el Ayuntamiento de Lugo.

Por el contrario, una reacción positiva a un problema de este tipo se dio en Melide (Q/1903/08), localidad en la que vienen funcionando un número importante de locales. Con el curso de la queja confirmamos que la situación era irregular en determinados aspectos de la gestión municipal, por lo que formulamos una recomendación para que con urgencia se comprobara el aparente funcionamiento irregular de los locales con licencia de sencillos cafés, que podrían estar funcionando como pubs, con música y con un horario

muy amplio, lo que debía impedirse de inmediato; para que de acuerdo con lo previsto en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, con urgencia se estudiara la aparente saturación de locales en la zona objeto de la queja y, en su caso, se aplicaran las medidas previstas en él; para que con urgencia se procediera al ajuste de los locales a lo previsto en el Catálogo aprobado por Decreto 292/2004; y, en lo relativo al control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales, o por el tránsito de gente por la calle, con posible saturación de la zona, para que con urgencia se adoptaran las medidas precisas para dar efectividad a lo previsto en los arts. 12.1 y 26.5 del decreto 320/2002 (ver recomendación nº 2 de esta área). La respuesta del Ayuntamiento consistió en incrementar el número de comprobaciones, imponer numerosas sanciones, y ordenar el cierre de dos establecimientos hasta que cuenten con la licencia definitiva. También está estudiando las circunstancias de la zona para adoptar medidas como la sugerida, es decir, la declaración de la zona como acústicamente saturada, lo que supondría el ajuste y limitación en número de las actividades. También se está llevando a cabo un control del ruido en la vía pública. Con esa respuesta se entendió que la situación, que antes era muy deficiente, mejoró, por lo que concluimos que se ha dado efectividad a la recomendación.

Otros supuestos de irregularidades relacionadas con concentraciones de locales, con solución después del conocimiento de la queja, se detectaron en Redondela (Q/1081/10), Baiona (Q/1030/07), Salceda de Caselas (Q/2481/09 y Q/1003/10) o Noia (Q/831/09). Después de mucho tiempo también conseguimos que el Ayuntamiento de Tui aceptara y diera efectividad a la recomendación formulada con ocasión de la queja Q/488/01.

### **1.3.3.3 Locales sin licencia, que no se ajustan al tipo de licencia que tienen, o que transmiten niveles de ruido superiores a los permitidos.**

El control de la contaminación acústica es función de los Ayuntamientos desde hace mucho tiempo, razón por la cual no resulta adecuado que la desatención de esta materia se pretenda disculpar en una supuesta falta de medios, de los que deberían haberse dotado progresivamente para que esa disculpa no permanezca indefinidamente, como sucede en muchos casos. Una de esas obligaciones de control se concreta en las

comprobaciones sonométricas. Pero en numerosas ocasiones los ayuntamientos no cumplen esta labor indicando que no tiene sonómetros o negando la posibilidad de utilizarlos a los agentes de la policía local. Lo cierto es que la obligación legal al respecto es clara y no puede eludirse, como muchas veces pretende hacerse; el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, señala que “les corresponde a los ayuntamientos ejercer el control del cumplimiento de esta Ley, exigir la adopción de medidas correctoras necesarias, realizar cuantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”.

Además, la reincidencia en las infracciones por ruidos debería ser tratada con la suficiente contundencia, de tal forma que no se repitan noche tras noche, como acostumbra a pasar.

Las actividades clasificadas deben contar con licencia de funcionamiento otorgada de acuerdo con lo establecido en el anterior RAMINP, y ahora en el decreto gallego 133/2008 (en la introducción hicimos una amplia alusión a esta necesidad), a través de los que se protege el interés público y se evitan molestias desproporcionadas, otorgando las licencias solamente cuando 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. Los ayuntamientos deban vigilar la presencia de licencia y sus condiciones de forma permanente, según reiterada jurisprudencia, pero resulta frecuente encontrar establecimientos sin licencia o que funcionan de forma desajustada a la que tienen.

Como en años anteriores, también este conocimos varios supuestos de licencias mal concedidas, o de simples bares, cafés o similares que en realidad funcionaban como pubs o locales con música. Especialmente negativa en este orden resultó la actitud del Ayuntamiento de Oroso, circunstancia que no resulta nueva, puesto que ya en Informes anteriores se dejó constancia de su poca diligencia mostrada para abordar los graves y

frecuentes problemas de ruidos de locales nocturnos en Oroso. En la Q/636/09 se trataron las importantes consecuencias del funcionamiento de un local; la familia afectada tiene un niño pequeño que “no soporta más esta situación” y pide que se garantice su derecho al descanso. Al confirmar los extremos de la queja formulamos una recomendación al Ayuntamiento, en concreto para que con urgencia se procediera a comprobar el aparente funcionamiento irregular del local, que cuenta con licencia de simple cafe-bar, bar o cafetería, pero que no se ajusta a lo habilitado en su licencia, al funcionar con música y un horario amplio; y para que en el caso de confirmarse, de forma inmediata se impida ese funcionamiento irregular y se inicie el correspondiente expediente sancionador (ver recomendación nº 1 de las de esta área). El Ayuntamiento ni tan siquiera respondió, a pesar de los numerosos requerimientos que le enviamos. Finalmente, ante la falta de respuesta nos vimos en la necesidad de concluir que el Ayuntamiento de Oroso, y más concretamente su alcalde, desatendía su obligación legal de responder, contenida en el artículo 32.2 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y rechazaba de forma tácita la recomendación. Por eso, aplicamos lo dispuesto en el art. 33.2 de la citada Ley, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, con mención del nombre o nombres de las autoridades o funcionarios que persistan en esta actitud, de considerarse que era posible una solución positiva y ésta no se diera. La actitud del Ayuntamiento de Oroso, y en concreto de su alcalde, resulta especialmente grave, puesto que, como subrayamos, no es la primera vez que se comprueba este comportamiento ilegal y su pasividad ante la vulneración de derechos en este orden.

Otra actuación inadecuada del Ayuntamiento de Oroso la conocimos en la Q/289/09. Para corregir una actividad de cervecería que funcionaba con música se había impuesto una multa y la paralización de la actividad durante 6 meses, pero después el Ayuntamiento cambió de criterio de forma inadecuada, en fase de ejecución forzosa de la sanción. No es adecuado que alegaciones admitidas en esa fase sigan refiriéndose al fondo del asunto, puesto que la fase de ejecución debe ceñirse a hacer efectivo lo que se determinó en él firmemente, salvo revisión formal, que no se dio.

En la queja Q/1483/09 nos vimos obligados a recomendar al Ayuntamiento de Ponteceso que corrigiera el funcionamiento irregular de un local sin licencia, o que en todo caso la tiene de simple café-bar, por lo que no se ajustaría a lo habilitado en la licencia, al funcionar con música y con un horario muy amplio (ver recomendación nº 3 de las de esta área). Después de mucho tiempo el Ayuntamiento de Ponteceso aceptó la recomendación que le formulamos y se *compromete a vigilar de forma permanente el funcionamiento de ese local y de los demás locales de café-bar*.

En la Q/146/10 fue preciso formular al Ayuntamiento de Camariñas una recomendación para que con urgencia corrigiera la inadecuada concesión de licencia de café-bar especial al local objeto de la queja, y para que corrigiera el funcionamiento irregular del establecimiento derivado de tal circunstancia; y también para que diera cumplimiento a sus obligaciones de comprobación y control del ruido, que viene desatendiendo (ver recomendación nº 7 de las de esta área). El Ayuntamiento aún no ha respondido a la recomendación.

También conocimos el funcionamiento de una cervecería de Santiago con música, ante lo cual el Ayuntamiento se comprometió a hacerla desaparecer (Q/1264/09).

Se corrigieron los casos de locales que funcionaban como pubs, a pesar de contar con licencia de simple bar, en las quejas Q/1650/09 (Monforte), Q/1840/07 (Ribeira), Q/889/10 (Vigo), Q/1323/09 (Fisterra), y Q/2101/09 (Tui).

En Monforte conocimos el funcionamiento de un bar como si fuera un pub, lo que hizo que formuláramos una recomendación con un contenido parecido al apuntado en los casos precedentes (Q/1650/09; ver recomendación nº 4 de las de esta área). El Ayuntamiento la aceptó al indicar que incoaría expediente para la adopción de medidas de reposición de la legalidad, respecto de las actuaciones presuntamente ilegales con referencia al ejercicio de una actividad de café-bar sin ajustarse a la licencia. En Vigo conocimos que la actividad de un local con licencia de simple café-bar, pero con música. Después de insistir el ayuntamiento nos comunicó que había resuelto *ordenar ... el cese de la actividad que ven desarrollando no local*. Otro supuesto de desajuste los conocimos en

Fisterra; después de reclamar insistentemente una aclaración sobre la forma en que se corregiría, finalmente el Ayuntamiento informó que el titular de la actividad ya no la desempeñaba.

En Ribeira desde hace tiempo conocemos una reclamación referida al funcionamiento de una cervecería como si fuera un pub, es decir, con música, que además presenta problemas con el sistema de evacuación de gases (Q/1840/07). Después de mucho tiempo intentando que el Ayuntamiento nos aclarara los detalles del problema, finalmente le formulamos una recomendación para que con urgencia se corrijan las dos aparentes irregularidades puestas de manifiesto desde hace tiempo en el caso examinado, como son la inadecuada solución a la evacuación de los gases del local, que no responde a lo exigido en el informe preceptivo y vinculante de la CMATI, y el funcionamiento del establecimiento con música, sin estar habilitado para ello (ver recomendación nº 8 de las de esta área). Al cierre del presente informe aún no contamos con la respuesta del Ayuntamiento de Ribeira.

En el caso de Tui el Ayuntamiento tenía que aclarar el funcionamiento de un café como pub y con ruidos (Q/2101/09). Después de mucho tiempo únicamente había dado cuenta de una comunicación a la policía local para que lo comprobara. Antes había sido necesario formular una advertencia de declaración de hostilidad al alcalde e incluso hablar con él para urgir la respuesta. Finalmente el Ayuntamiento respondió confirmando el objeto de la queja y ordenando *el cese inmediato de la actividad de disco-pub ..., que se ejerce sin la preceptiva licencia municipal de apertura o actividad.*

También resultan frecuentes los casos de 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 la negativa o la tardanza excesiva de los entes locales a la hora de 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.

La transmisión de ruido se comprobó en A Estrada los casos de las quejas Q/434/09 y Q/597/09. En el primero, después de que por nuestra parte se insistiera en la necesidad de corregir esta y otras irregularidades detectadas, el Ayuntamiento finalmente ordenó al propietario que *cumplir con la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica*, los horarios, y no permitir la presencia de personas en las puertas o que éstas estén abiertas. En el segundo caso, también después de nuestra intervención, el Ayuntamiento requirió formalmente al titular que acreditara el aislamiento adecuado, algo que en realidad se debía haber acreditado con la licencia, de haberse hecho correctamente.

#### **1.3.3.4 El incumplimiento de los horarios de cierre de los locales de ocio.**

El respeto a los horarios de los locales es una de las circunstancias en las que los ciudadanos insisten con más vehemencia cuando sufren problemas de contaminación acústica, sobre todo los que viven en zonas saturadas. En anteriores Informes hemos subrayado la necesidad de solventar la falta de carácter disuasorio de las sanciones, la caducidad de muchos expedientes sancionadores, la casi nula aplicación de las consecuencias de la reincidencia, que resulta muy frecuente, y la falta de comprobación de muchas de las infracciones que se producen por problemas competenciales entre las diferentes administraciones.

Como muestra de ello encontramos la queja Q/1504/10, en la que la propietaria de un hostel situado en la zona saturada de Churruca, en Vigo, reclama, entre otras muchas causas, porque el horario se excede con frecuencia por los locales, perturbando el descanso de los vecinos da zona; o la queja Q/1229/10, en la que los vecinos de la zona de la Catedral de Lugo, también saturada, reclaman de la *Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza* que al regular los horarios se tenga en cuenta la existencia de zonas saturadas, estableciendo un horario de cierre más restrictivo para aquellos locales de ocio nocturno ubicados en ellas. También se quejan de la escasez de efectivos policiales que se puedan ocupar del control del cumplimiento de la ordenanza de zonas saturadas, y específicamente de los horarios de cierre. Al respecto la Consellería señaló, respecto de la falta de carácter disuasorio de las sanciones, la falta de aplicación de



la reincidencia, o de la imposibilidad de resolver la clausura de los locales que cierran habitualmente fuera de su horario, que la Ley Orgánica 1/92, de protección de la seguridad ciudadana, establece sanciones máximas de 300,51 € para este tipo de infracciones, y que para llegar a calificarlas como infracciones graves debe resolverse de forma firme sobre la tercera infracción leve dentro del plazo de un año, lo que resulta muy difícil. Si a ello unimos que en muchas ocasiones los expedientes caducan, necesariamente concluimos que el régimen sancionador resulta ineficaz y permite actuaciones infractoras de forma continuada, lo que viene a unirse a unos horarios muy generosos, señalados de esa forma precisamente con el compromiso del sector de cumplirlos de forma estricta, circunstancia que en muchos casos no se da, como vemos.

En ninguna de las dos quejas mencionadas la Consellería responde a la petición de aclaración sobre la posibilidad de reducir los horarios en las zonas saturadas. Se trataría de que la regulación de horarios que hace ese órgano tenga en cuenta la existencia de zonas saturadas, estableciendo un horario más restrictivo, o de habilitar a los ayuntamientos que declaren zonas de este tipo para reducir los horarios en la misma. La reducción de ese horario en las circunstancias indicadas resultaría adecuada, como señalan algunas sentencias, pero en este momento no resulta posible realizarla por parte de los ayuntamientos, al encontrarse atribuida esa facultad a la Consellería. Esta habilitación sería útil y estaría en la línea de lo previsto en el decreto autonómico 320/2002, que señala que en caso de declaración de ZAS “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”, lo que debería incluir la posible reducción de horarios, puesto que la prohibición de nuevas licencias, que es la medida normalmente adoptada dentro del ámbito municipal, no resulta adecuada para disminuir el nivel, sino únicamente para no agravar el problema.

En A Estrada conocimos un problema de contaminación acústica (Q/434/09) que entre otras muchas circunstancias irregulares también comprendía un incumplimiento habitual del horario del local. Fueron precisos muchos requerimientos al Ayuntamiento de esa localidad y hasta 2 recordatorios de deberes legales y advertencias de declaración de

hostilidad para conseguir que finalmente el ente local se comprometiera a hacer cumplir la normativa.

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

Debido a los ruidos y demás perjuicios ocasionados por centros religiosos se conocieron expedientes en Arteixo (Q/880/10) y en Ribeira (Q/1231/10). En el primer caso los afectados interpusieron numerosas denuncias contra una mezquita que aparentemente no se encuentra acondicionada para evitar perjuicios para los vecinos. Al parecer genera ruidos hasta altas horas da madrugada y en ella se preparan comidas, a pesar de que no cuenta con salida de gases. Se emplea *camping-gas* y bombonas, con alto riesgo de incendio; de hecho, ya se ha producido uno. A pesar de las muchas comunicaciones al Ayuntamiento de Arteixo, éste aún no ha dado cuenta de las actuaciones definitivas que llevará a cabo para abordar este problema. Lo mismo pasa en el caso de una iglesia evangélica de Ribeira; el Ayuntamiento de esa localidad no ha remitido ninguna respuesta, por lo que ha sido preciso advertir a su alcalde de posible declaración de hostilidad y entorpecimiento.

En otro orden, en la queja Q/273/09 el Ayuntamiento de Ribeira había dado cuenta de su orden de retirada de una grúa-torre utilizada en un taller de piedra, que sobrevuela una vivienda y no cuenta con licencia. Sin embargo, en una nueva queja (Q/1616/10) el reclamante indica que la retirada de dicha grúa no se realizó. Después de un tiempo considerable el Ayuntamiento de Ribeira aún no lo ha aclarado, por lo que también en este caso hemos enviado a su alcalde una advertencia de declaración de hostilidad y entorpecimiento.

En Chantada se conocieron los perjuicios ocasionados por los ruidos al parecer provocados por la refrigeración de un establecimiento de venta de fruta (Q/1128/10), algo que ya habíamos conocido en una queja precedente en la que el Ayuntamiento se había comprometido a iniciar un expediente. Sin embargo, en su último escrito la afectada señala que el Ayuntamiento no ha solucionado el problema, a pesar de que la policía local señaló

en su informe que existían dos neveras propias de la actividad y comprobó “un ruido considerable emitido por las mismas y que probablemente afecte al primer piso”. Según conocimos al cabo de mucho tiempo (fue preciso formular un recordatorio del deber legal de responder y advertir al Alcalde de su posible declaración como hostil y entorpecedor) a pesar de todo ello finalmente el Ayuntamiento archivó su expediente debido a que no dispone de sonómetro y por ello “no queda acreditado en el expediente que se superen los niveles de ruidos admitidos”, algo de lo que ya se había quejado insistentemente la afectada, que señaló que el Ayuntamiento le niega la medición de los ruidos y por ello no interviene de forma adecuada para acabar con su problema. A la vista de esta situación al cierre del presente Informe nos encontramos redactando una recomendación para recordar al Ayuntamiento su obligación legal de cumplir con sus competencias en materia de contaminación acústica y para realizar cuantas mediciones se demanden por los afectados por ella (art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica).

A través de un ciudadano de Salceda conocimos los prejuicios y molestias ocasionados por una perrera de Salceda de Caselas situada al lado de su casa (Q/1605/09), fundamentalmente la ampliación irregular de las instalaciones y el funcionamiento en ellas de una incineradora. Finalmente conocimos que no contaba con licencia alguna, por lo que el Ayuntamiento ordenó su cierre.

#### **1.3.3.6 Tratamiento del derecho de acceso a la información ambiental y a la participación ciudadana en materia de medio ambiente.**

Como subrayamos en la introducción, debería mejorarse la efectividad del derecho a la información y la participación ambiental. En cuanto al primero de los derechos (información), se echa en falta agilidad en la respuesta y en la entrega. En ocasiones se reclama el pago de cantidades no previstas (las entregas telemáticas deben ser gratuitas, como también las fotocopias de menos de 20 páginas). La falta de respuesta o la demora desproporcionada pretende justificarse en la falta de medios, lo que no es adecuado, puesto que la información debería encontrarse en formatos que permitan su fácil gestión, manejo y entrega.

Se han detectado numerosos casos en los que se demoraba considerablemente la respuesta a las solicitudes de información o sólo se responde una vez formulada y tramitada la correspondiente queja. Así sucedió en muchas de las abundantes quejas promovidas por asociaciones de defensa ambiental o de particulares.

Por lo que se refiere al derecho de acceso a información a la población de episodios de contaminación, una organización de defensa ambiental reclamó por el incumplimiento de las previsiones de información ante incidentes por contaminación de ozono (Q/1512/10). De la información aportada dedujimos que en los datos de control de contaminantes atmosféricos en Pontevedra aparecieron superaciones de concentraciones de ozono en algunos días de julio del presente año. Sin embargo, la *Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras* atribuye los datos de superación a fallos puntuales en los detectores, lo que se justificaría con la explicación técnica que se detalla en el informe. Esa es la razón por la que los datos fueron retirados en tanto no se reparaba el medidor por parte de la empresa suministradora; los datos aparecidos no serían adecuados y no se validaron. Lo anterior justificaría la no difusión a la población en una escala suficientemente grande y lo antes posible del contenido especificado en el anexo II del Real Decreto 1796/2003. Algo parecido sucedió en Ferrol. La justificación anterior resultaría adecuada siempre y cuando los fallos de este tipo fueran puntuales o infrecuentes; en caso contrario sería preciso revisar con carácter general los medios técnicos de medición, de tal manera que se cumpla adecuadamente con lo previsto en el ordenamiento, en especial en materia de información a la ciudadanía. Al margen de la explicación anterior, con carácter general la Administración autonómica se comprometió a que “en caso de que se produzcan superaciones de los valores-umbrales de cualquier contaminante”, además de la información en la página web de la calidad del aire, se pondrá en contacto con Protección Civil y con la *Consellería de Sanidade* para que tomen las medidas oportunas de protección de la salud de las personas y se le dé la difusión necesaria, cumpliendo así lo establecido en el RD 1796/2003, relativo al ozono en el aire ambiente, de lo anterior se deduce que se compromete a dar efectividad de forma rigurosa a sus deberes en relación con la información al público en los casos previstos.

En cuanto al derecho de participación, conocimos una queja porque no se convoca el *Observatorio Galego da Biodiversidade* (Q/2021/10), creado por el Decreto 260/2007 como órgano consultivo y de asesoramiento de la Xunta y al que se encomienda la tarea de elaborar, compilar y suministrar toda la información posible sobre el estado de la biodiversidad gallega y su conservación, para lo cual deberá instrumentar mecanismos de cooperación entre las administraciones públicas, las universidades y los institutos de investigación. Su artículo 4.1 dice que “se reunirá en sesión ordinaria como mínimo una vez al año. Podrá también reunirse en sesión extraordinaria cuando la presidencia ... lo estime oportuno”. La última reunión ordinaria fue el 25 de julio de 2008, por lo que han transcurrido más de dos años sin que hubiera cuando menos la reglamentaria convocatoria de carácter ordinario. Desde entonces diversos miembros de este organismo han solicitado su reunión sin éxito. Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de una aclaración sobre el asunto; sin embargo, debemos subrayar que, de confirmarse el contenido de la queja, se repetiría algo ya constatado en ocasiones precedentes y que sucede a pesar de que en Informes anteriores hemos destacado la necesidad de cumplir este tipo de previsiones en relación con órganos consultivos o de otro tipo de la administración ambiental, como el *Consello Galego de Medio Ambiente*, el *Observatorio Galego de Educación Ambiental*, o el propio Observatorio que ahora tratamos de nuevo, e incluso la Junta de Gobierno del organismo autónomo *Aguas de Galicia* (Q/403/00, Q/991/02, Q/1105/03, o Q/505/05).

### **1.3.3.7 Evaluaciones de impacto ambiental**

La queja Q/1891/08 se refería al diferente tratamiento ambiental de proyectos de construcción de aprovechamientos hidroeléctricos en el río Oitaven; en el salto de Gaxate se había exigido Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), y en cambio en el de Corope se había dado un procedimiento diferente y de menor entidad, a pesar de la similitud de los supuestos. Ni la anterior Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible ni la actual Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras aclararon las causas por las que el procedimiento de evaluación ambiental del salto de Corope se dio con Evaluación de Efectos Ambientales (EEA), y no con EIA. La solicitud del salto era de 5 de febrero de 2001, y la Declaración de Efectos, de 21 de noviembre de 2001. Se indicaba que en esa fecha no se encontraba vigente la Ley 6/2001, de 8 de mayo, de modificación del

Real Decreto Legislativo 1.302/1986, de 28 de junio, de EIA. Sin embargo, con una redacción similar ya existía el Real Decreto-Ley 9/2000, de 6 de octubre, de modificación del Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio, de EIA. Esta circunstancia, unida a la concurrencia del mismo efecto acumulativo que se valoró en el Salto de Gaxate, hace pensar que era precisa una EIA, como defendió la organización de defensa ambiental reclamante. La Consellería sostiene que la evaluación de efectos (EEA) es similar a la evaluación de impacto (EIA). Sin embargo, eso no es óbice para el cumplimiento del procedimiento de evaluación de impacto ambiental cuando tal cosa sea precisa de acuerdo con la normativa básica estatal, como sucede.

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

Los problemas ocasionados por la EDAR de Vigo han sido tratados en diferentes Informes, en los que conocimos la problemática general de la infraestructura. Desde 2007 conocíamos una queja de oficio específicamente referida a la política municipal de realojos de los afectados (Q/1983/07) y para cuya aclaración el Ayuntamiento no daba muestras de diligencia, como subrayamos en el Informe de 2009. Finalmente informó de una forma en la que no se aclaraba lo expresado en la queja (*el ayuntamiento promovió el realojo en un hotel el primer día en que se sintieron malos olores muy intensos, pero al día siguiente indicó a los afectados que debían volver a sus casas, con lo que no estaban de acuerdo, puesto que los malos olores continuaban*), de lo que dedujimos que tácitamente reconocía lo expresado por los afectados cuando se pusieron en contacto con la institución por los motivos indicados. No obstante, en su escrito final el ayuntamiento se comprometía a solventar los eventuales incidentes con realojos adecuados (*siempre que se produzcan situaciones de ese tipo ... atenderá al bienestar de los vecinos afectados*).

En Ames conocimos la queja Q/55/07, que concluyó con una recomendación al Ayuntamiento para corrigiera la invasión de aguas residuales que sufría el afectado en su vivienda, cosa que aceptó. Sin embargo, este año el interesado nos indicó (Q/112/10) que el problema continuaba, después de mucho tiempo desde su primera denuncia e incluso desde la recomendación. Después de un tiempo el Ayuntamiento de Ames indicó que tan

pronto se produzca la entrada en vigor del presupuesto municipal podrán realizarse las obras que permitan solucionar el problema de inundación de aguas fecales de la vivienda.

### **1.3.3.9 La frecuente carencia de licencia de actividad de las antenas de telefonía móvil.**

Como viene siendo habitual, este año también se conocieron un buen número de quejas relacionadas con la instalación de antenas de telefonía móvil próximas a viviendas. Estas instalaciones necesitan licencia municipal de funcionamiento, pero lo cierto es que encontramos muchas que no la tienen. Algunos entes locales sostienen que desde la aprobación del Decreto autonómico 133/2008, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental, ya no es precisa la licencia de funcionamiento, lo que nosotros rechazamos. Anteriormente no se mencionaban las antenas de telefonía móvil en el *nomenclátor* del RAMINP (no podía ser de otra manera, puesto que este tipo de instalaciones no existía en 1961, fecha del RAMINP), pero se consideraban objeto del procedimiento por encajar en las definiciones de las actividades clasificadas y por el carácter de *numerus apertus* del *nomenclátor* del reglamento. Ese carácter no se modifica en lo más mínimo con el nuevo Decreto autonómico; el artículo 2.2 del mismo señala que *así mismo estarán sometidas a este procedimiento aquellas otras actividades que no estando incluidas en dicho anexo I merezcan la consideración de molestas, insalubres, nocivas y peligrosas, conforme a las definiciones contenidas en el artículo 13 de la Ley 1/1995, de 2 de enero, de protección ambiental de Galicia. La consellería competente en materia de medio ambiente decidirá sobre la necesidad o no de la evaluación de incidencia ambiental de las actividades contempladas en este párrafo. La decisión será motivada y se adoptará de acuerdo con los criterios objetivos que se determinan en el anexo II.* Por tanto, habrá que recurrir, como sucedía antes, a las definiciones de actividades las actividades, ahora a las del artículo 13 de la Ley 1/1995, de protección ambiental de Galicia, que deben interpretarse de acuerdo con los criterios objetivos señalados en el anexo II del Decreto. Y dado que las definiciones son similares a las del RAMINP y que los criterios del anexo II no apuntan cambios con respecto a la situación anterior, y además las instalaciones a las que nos referimos no se encuentran expresamente excluidas en el anexo III, no parece que la interpretación de la jurisprudencia precedente se

deba considerar modificada, salvo que finalmente la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras señale otra cosa en las decisiones motivadas que se mencionan en el artículo 2.2 del Decreto 133/2008, y sin perjuicio de las decisiones jurisdiccionales relativas a los recursos que se promuevan contra esas decisiones.

En relación con los trámites citados y por tanto con las exigencias ambientales y demás trámites legales que afectan a las promociones de este tipo hemos recibido solicitudes para orientar a los ciudadanos afectados, como sucedió en el caso de una antena de Noia. En todos los casos se responde de la forma indicada en el párrafo precedente.

Conocimos quejas por antenas sin licencia en Monforte (Q/104/10), Pontevedra (Q/1907/08), Mos (Q/912/10) o Salceda (Q/2007/08).

### **1.3.3.10 Las responsabilidades en materia de animales domésticos y de animales peligrosos.**

Se han conocido algunas denuncias referidas a malos tratos a animales o al mantenimiento de los mismos en instalaciones que no reunían condiciones. Así, en relación con las supuestas malas condiciones de los animales en la perrera de Xinzo de Limia se conocieron las quejas Q/1682/10 y Q/2329/10. La *Consellería de Medio Rural* indicó que se comprobaron una serie de irregularidades y se requirieron al Ayuntamiento de Xinzo las medidas necesarias para enmendar todas las deficiencias existentes, apercibiéndole de que en caso contrario sería incoado un expediente sancionador. También conocimos la queja de una asociación de defensa ambiental que denunciaba que los perros de caza se encuentran abandonados en Verín y malviven por sus calles sin que el Ayuntamiento haga nada por terminar con esa situación (Q/1741/10). El Ayuntamiento alegó que no tiene infraestructura para atender esta tarea y que la Diputación tiene el proyecto de realizar perreras. Por las supuestas malas condiciones de una perrera de Vincios-Gondomar se conocen la queja Q/2219/10 y 18 más. En actualidad nos encontramos a la espera de recibir los informes del Ayuntamiento de Gondomar y de la Consellería de Medio Rural.



En relación con incidentes con perros peligrosos iniciamos una queja de oficio (Q/1286/10) como consecuencia de las noticias contenidas en diferentes diarios en las que se daba cuenta del fallecimiento de un niño de dos años atacado por un pit bull, en Pazos de Borbén, del ataque de otro perro pit bull en Escairón, y del ataque de un bull terrier en Lugo.

En los diarios se señalaba que en el primero caso “todo apunta a que un descuido de la familia permitió que el menor se acercara al recinto vallado donde se guardaba el perro, que lo enganchó y lo mató a dentelladas” (El País, 16-05-10). Se investiga si se guardaron las medidas de seguridad en relación con razas peligrosas, como es esta. La normativa señala que este tipo de animales deben estar atados o en un habitáculo que proteja a las personas o animales que accedan o se acerquen al lugar, y en la calle deben ir con bozal y cadena o correa no extensible. Además, los dueños deben tener una autorización administrativa municipal con validez por 5 años, lo que obliga a probar una serie de requisitos, como la aptitud física y psíquica, y a tener un seguro de responsabilidad civil. El niño, de 24 meses, estaba familiarizado con el perro porque ambos se habían criado juntos en un piso de Vigo. El padre trasladó al perro a la finca de los abuelos en O Mosteiro hace cuatro meses. Por esa razón, los vecinos nunca habían visto al animal, aunque oían sus ladridos.

En la segunda noticia (La Voz de Galicia, 14-06-10) se señala que un perro de presa atacó a otro perro y al dueño de este. Se trata de un pit bull que se le había escapado a su dueña en Monforte. Después de unos días vagando por el monte fue a aparecer a quince kilómetros de distancia, en Escairón. Eran las seis de la tarde y numerosos vecinos disfrutaban de la tarde en el parque de la Devesa. Entre ellos, una mujer y su padre octogenario paseaban su perra. De repente, el pit bull se echó encima de ella y la agarró con la boca por el cuello. Poco después, la soltó ya muerta. En el forcejeo para intentar ahuyentar al perro agresor el anciano sufrió un fuerte mordisco en la mano. Minutos después una ambulancia recogía al herido y lo trasladaba al hospital de Monforte.

En la tercera noticia (El Progreso, 17-06-10) se señalaba que un perro suelto atacó a una mujer y le rompió un brazo y una costilla. El marido y el hijo de la víctima

persiguieron hasta su casa al dueño del animal, un bull terrier, y después presentaron denuncia. El perro iba suelto y sin bozal y se abalanzó sobre la mujer, haciendo que cayera y provocándole la rotura de los huesos citados. Además, se partió los dientes y sangró por la boca. Le pidieron al dueño que cogiera al animal, pero no lo hizo; después de lo sucedido echó a correr. Esto sucedió el día 2 de junio. En esta noticia se añade que la Sociedad Protectora de Animales de Lugo detecta cada vez mas conflictos derivados de la presencia de perros sueltos, sin correa, en los paseos del Ratón y del Miño. Los paseantes consideran su presencia como una amenaza.

La Consellería de Medio Rural, competente en la materia, y los ayuntamientos de Lugo y Monforte, también competentes en parte, han respondido dando cuenta de forma satisfactoria del cumplimiento de sus responsabilidades en relación con el asunto. En Monforte toda la documentación sobre el asunto se trasladó la juzgado, por lo que resta conocer el resultado de las actuaciones judiciales y si en consecuencia se debe proseguir con las actuaciones en el ámbito administrativo. En Lugo la policía local denunció el caso por incumplimiento de determinados deberes de los propietarios, como son la retención del animal o la posesión del pasaporte sanitario. Sin embargo, después de mucho tiempo desde el inicio de la queja seguimos sin recibir informe alguno del Ayuntamiento de Pazos de Borbén, por lo que hemos dirigido a su alcalde un recordatorio de su deber legal de responder y una advertencia de declaración de hostilidad y entorpecimiento.

#### **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.

### **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 cuencas competencia de las Confederaciones de la Administración General del Estado (Q/608/10, Q/1105/10 y Q/1737/10), impacto del aeropuerto de A Coruña (Q/896/10), obras del AVE en Ourense (Q/619/10) y desacuerdo con actuaciones en la AP-9 (Q/1045/10).

### **1.3.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE**

#### **1. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Oroso el 5 de abril de 2010 debido al funcionamiento irregular de un local (Q/636/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M.D.P.F. debido al funcionamiento del local de ocio denominado X.

En su escrito, esencialmente, nos indica que lleva muchos años peleando con un local de copas situado debajo de su vivienda llamado X, que al parecer tiene licencia de cervecería, aunque el Ayuntamiento no se la mostró. Reclamó la ayuda del Ayuntamiento para que tomase medidas contra ese local y se garantizase su derecho al descanso, y lo máximo que consiguió del Ayuntamiento fue que realizasen una inspección del local, en la cual se constató que existen deficiencias de insonorización del local y que dispone de equipo musical de potencia. Ahora tiene un niño pequeño, por lo que no soporta más esta situación; pide que se garantice su derecho al descanso y sobre todo el derecho al descanso de su familia. Nos adjunta algunas de las denuncias más antiguas presentadas ante el Ayuntamiento y también el informe de la empresa homologada que verificó las medidas de protección contra la contaminación acústica que debería tener el local y que a día de hoy aún no fueron aplicadas, con incumplimientos reiterados, por lo tanto. Además el local está situado en una calle declarada Z. en el PXOM de Oroso, por el que el Ayuntamiento debería poner más interés en que se lleven a cabo las medidas correctoras, según expresa.

Ante eso requerimos información al Ayuntamiento de Oroso sobre si el establecimiento contaba con licencia municipal de funcionamiento, incluida la comprobación prevista en el artículo 34 del RAMINP, y sobre el tipo de licencia de que se había tratado (bar, cervecería, pub ...), en su caso; sobre el ajuste de la actividad al tipo de licencia de que se trate, con especial mención a la exclusión de la música si se trata de un simple bar, café, cervecería o similar, que no se encontraría habilitado para funcionar con música, como al parecer hace el establecimiento; sobre las comprobaciones de las emisiones de ruidos transmitidos a la vivienda de la reclamante; sobre la supuesta falta de

respuesta y de medidas eficaces como consecuencia de las denuncias de la interesada; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para a completa valoración del objeto de la queja.

El Ayuntamiento finalmente respondió, aunque el informe se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. El informe municipal señala lo siguiente:

*“En fecha 04/12/2009 (RS 3638, del 10/12/2009), se emitió el informe que se solicitó sobre el expediente núm. C.6.Q/1604/2007 y en el que se detallaba la situación de esos locales y en las que se indicaba que por parte de la Administración local se iniciaba el expediente de reposición de la legalidad de la Cervecería X (C.6.Q/636/09).*

*No SE hizo mención al problema del consumo de alcohol en la calle ya que el Ayuntamiento no tiene constancia de que en el Ayuntamiento se produzca el fenómeno del "botellón" (denuncias de particulares que aporten algún indicio — fotos, grabaciones, etc. —; partes de los servicios de emergencias o de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado; quejas de la concesionaria del servicio municipal de recogida de la basura; quejas de la brigada de obras municipal, etc).*

*Por último, se le comunica que para el control de los horarios de apertura y cierre de los locales de ocio, se solicitó la colaboración de la Subdelegación del Gobierno en A Coruña”.*

Efectivamente, anteriormente se había indicado lo siguiente:

*“... LOCALES OBJETO DEL EXPEDIENTE C.6.Q/1604/07 Y SU AJUSTE A LAS LICENCIAS MUNICIPALES ( ...) X*

*CONSTA licencia provisional concedida en octubre de 2006, con categoría para cervecería.*

*CONSTA en el expediente de tramitación de la licencia un Decreto de la Alcaldía de 17.11.2004 por el que se incoa un expediente para el cumplimiento de la legalidad y, en su caso, el inicio del correspondiente procedimiento sancionador, que finalmente no se incoó.*

*CONSTA asimismo que en fecha 4 febrero 2003 la Delegación Provincial de la Consellería de Justicia, Interior y Administración Local, remite un escrito de inicio de actuaciones previas requiriendo al Ayuntamiento para que informe del estado en la tramitación de la solicitud de la licencia de apertura del local, sin haberse incoado posteriormente lo expediente sancionador.*

*CONSTA informe favorable de CETA de 24.11.04 sobre el cumplimiento en la ejecución de medidas correctoras.*

*CONSTA un requerimiento de fecha 05.05.06 a la titular del establecimiento para que adapte la denominación de la categoría del local a la normativa vigente, pudiendo adoptar la denominación de bar, café-bar o cafetería.*

*Este local se encuentra en una zona calificada como acústicamente saturada en el PXOM de Oroso.”*

A pesar del parco del informe y de que no aclara algunos aspectos sustanciales, al menos sí sabe que el expediente de reposición de la legalidad al que se refiere el Ayuntamiento es anterior a la concesión del que el ente local llama licencia provisional, que se concedió finalmente en octubre de 2006 para cervecería. No obstante, lo anterior no encaja con la fecha del requerimiento, de 05.05.06, para que adapte la denominación de la categoría del local a la normativa vigente, pudiendo adoptar la denominación de bar, café-bar o cafetería.

En cualquier caso, si finalmente se había dado licencia de funcionamiento de acuerdo con lo previsto en el art. 34 del anterior RAMINP, cosa que no se aclara, lo sería para una simple cafetería o similar, de acuerdo con el nuevo Catálogo, como

acertadamente señala el Ayuntamiento . Por eso, el establecimiento no podría funcionar como un local de copas, es decir, con música (que además penetra en la vivienda) y hasta altas horas, que es el que reiteradamente viene denunciando la afectada. A pesar de eso el Ayuntamiento sigue sin aclarar esta objeción, lo que resulta llamativo si tenemos en cuenta que las denuncias y quejas se refieren a dicha cuestión y que por nuestra banda se reclamó tal cosa expresamente, como vemos.

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, del 12 de junio, por lo 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 eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de prejuicios.

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, Territorio e Infraestructuras*) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes prejuicios, 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 sugerencias 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, del 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento general de Policía de Espectáculos Públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por el contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara.

Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local; ésta 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, el 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 estricto 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.

El funcionamiento real del establecimiento que viene denunciando la reclamante, sin aclaración por parte del Ayuntamiento, es el propio de un pub. Efectivamente, la interesada señala claramente que funciona como local de copas y con música, que es lo que se transmite a la vivienda. Sin embargo, el ente local no aclara esta circunstancia, o no la desmiente, con lo que parece confirmar lo denunciado. Además, ni tan siquiera presenta



una comprobación sonométrica de la cuestión, a pesar de tratarse de una obligación municipal (art. 9 de la Ley 7/1997, de Protección contra la Contaminación Acústica).

Todo el anterior supone una desatención de las funciones municipales contempladas en el citado artículo 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 Ayuntamiento 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.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y 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 Oroso 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Oroso la siguiente recomendación:

**“Que con urgencia se proceda a comprobar el aparente funcionamiento irregular del local objeto de la queja, que cuenta con licencia de simple cafe-bar, bar o cafetería, pero que no se ajusta a lo habilitado en su licencia, al funcionar con música y con un horario amplio; y que en el caso de confirmarse, de forma inmediata se proceda a impedir ese funcionamiento irregular, y se inicie el correspondiente expediente sancionador por la infracción que puede suponer tal circunstancia”.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Oroso: recomendación tácitamente rechazada; se ha desatendido el deber legal de responder a la recomendación.**

**2. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Melide el 12 de abril de 2010 debido a los ruidos procedentes o relacionados con la actividad de los locales de la localidad (Q/1903/08).**

En esta institución se inició expediente de queja debido al escrito de don J. L. S. relativo a los ruidos procedentes de locales de ocio en Melide.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en su lugar habitual de vacaciones, Melide, durante el mes de agosto tuvieron que soportar una serie de ruidos nocturnos de un grupo de pubs y de bares todos los días, y que otros años se reducían a los fines de semana. Pese a ponerlo en conocimiento del Ayuntamiento, ni éste, cuya policía municipal no trabaja de noche, ni la guardia civil, hicieron lo más mínimo por solucionarlo o reducir el problema, ni aplicar el cumplimiento de la normativa de horarios (4.00 h entre semana y 4.30 h los fines de semana), según señala. El problema empieza con los pubs y bares sobre las 10h o 12 h; la mayoría carece de insonorización, con permisividad municipal, sin doble puerta de cierre y salida (y la única que tienen la dejan toda la noche abierta), y, sobre todo, con una hora de cierre muy por encima de la permitida, nunca antes de las 5.00

h, llegando a hacerlo a las 8.45 h, pero habitualmente entre las 6.00 y las 7.30 h. Los establecimientos son los situados en C. A. y E. P. B., con una anchura escasa, unos 8 m, y por tanto con la consiguiente facilidad para el eco. Los pubs disponen de libertad de horarios, de decibelios y de instalaciones (no insonorización, puerta única y abierta, instalaciones fuera en fiestas, incluso 5 días después de acabar estas, legislación no aplicada...), según señala. Los pubs y bares están degradando la zona por los ruidos, suciedad (los depósitos de basura están llenos todo el día al vaciar los restos de los pubs posteriormente a la recogida, con el consiguiente olor; el color de la suciedad de la calle es evidente) e intranquilidad (tocar el timbre de madrugada, cláxones y acelerones de coches, discusiones y gritos de la gente).

Ante eso solicitamos informe a ese Ayuntamiento, en concreto sobre el problema que motivó la queja, en particular sobre la comprobación de los hechos mencionados y sobre su resultado; sobre el listado de locales de la zona, sobre si cuentan con licencia de actividad y funcionamiento, incluida la comprobación prevista en el artículo 34 del RAMINP; sobre si ajustan su actividad al tipo de licencia con que cuenten, en su caso, haciendo mención especial a que los simples bares o cafés no tengan música y cierren en su horario; sobre la insonorización de los pubs o superiores; sobre las mediciones realizadas y su resultado; sobre el funcionamiento de locales con música y con una puerta única y abierta, sobre las instalaciones fuera del establecimiento; sobre la suciedad de la zona, en especial sobre si los depósitos de basura están llenos por el día al vaciar los restos de los pubs posteriormente a la recogida, con el consiguiente olor; sobre el color de la suciedad de la calle; sobre si se realizaron comprobaciones relativas a la saturación de ruido en la zona y, en su caso, qué se determinó; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. El Ayuntamiento en un primer momento respondió lo siguiente:

*“En contestación a su escrito ... sobre ruido nocturno durante todos los días del mes de agosto de un grupo de pubs y bares sitos en las calles C.A. y E. P. B. de Melide, suciedad y otros extremos, paso a informarle de lo siguiente:*

*1º.- En modo algún puede aceptarse la imputación de permisividad por parte de este Ayuntamiento en lo tocante al tema de los ruidos y, en general, molestias producidas por los bares, cafeterías y pubs sitos en Melide. El actual gobierno municipal está absolutamente sensibilizado en este tema -como lo demuestra el hecho de las numerosas medidas de control, vigilancia y mediciones de ruido que se vienen efectuando, especialmente los fines de semana, de forma que la policía local tiene precisas instrucciones para denunciar y poner en conocimiento de esta Alcaldía cualquier incumplimiento de los horarios de cierre de estos establecimientos, así como de velar para que los ruidos no superen los niveles autorizados. Otra cosa es que, como lamentablemente ocurre en casi todos los Ayuntamientos que tienen este tipo de establecimientos, pueda darse algún episodios de ruido, cierre fuera del horario, suciedad, etc., que no sea detectado y por tanto no pueda ser sancionado. Dicho esto también es preciso puntualizar que el horario de cierre de los locales afectados no es exactamente lo señalado por el interesado (4,00 h. entre semana y 4,30 h. los finales de semana), pues depende del tipo de establecimiento público, de forma que conforme establece la normativa vigente (Orden de la Consejería de Justicia, Interior y Administración Local del 16 de junio de 2005, publicada en el DOG núm. 117, del 20 de junio), las salas de fiesta y discotecas tienen autorización para ejercer su actividad a diario hasta las 5,30 h. (media hora más las noches que van de jueves a viernes, de viernes a sábado, de sábado a domingo y de domingo a lunes, así como las noches anteriores a los festivos y las del festivo), al que habría que añadir el tiempo de desalojo (30 minutos más). En las calles citadas por el denunciante se encuentran numerosos pubs (máximo 5,0 h de la mañana como hora de cierre) y algunos establecimientos con licencia de café-teatro o café-concierto que también tienen como horario máximo de cierre permitido hasta las 6,0 h las fines de semana. 2º.- Le adjunto, en documento aparte, listado de los locales sitos en la zona, informándole que, como carecemos en este momento de una información completa sobre los demás datos solicitados, ya di las oportunas instrucciones para que toda esa información interesada por usted, cuya elaboración requerirá en muchos casos previas comprobaciones, sea recopilada o elaborada enseguida, con objeto de remitirla a ese Valedor do Pobo a la mayor brevedad posible, tan pronto nos sea entregada por los servicios administrativos y técnicos y de la policía local del Ayuntamiento.”*

El Ayuntamiento se remitía a informaciones posteriores para aclarar su actuación en relación con el problema, por lo que de nuevo nos dirigimos a él para urgir la remisión de la información pendiente. En esta ocasión se señala lo siguiente: *“Después de ver su escrito de fecha 25 de febrero de 2009 a causa de la queja presentada ante esa institución por don J. J. L. S. con fecha 27 de noviembre del pasado año y 19 de enero del actual interesando informe complementario sobre el problema que motivó la queja y reconociendo el transcurso en exceso del plazo establecido en el artículo 22 de la Ley del Valedor do Pobo, le comunicamos que se están realizando las gestiones oportunas para el cumplimiento de su requerimiento. No obstante por razones del servicio ponemos en su conocimiento la necesidad de contar con un plazo mayor para poder dar contestación a la información pendiente.”*

Como vemos, el anterior requerimiento de informe en realidad no era otra cosa que la reiteración del hecho al inicio de la queja. A pesar de eso el ente local señaló que “por razones de servicio” (que no concreta) precisa contar con un plazo mayor “para poder dar contestación a la información pendiente”. El mismo se había manifestado ya antes y desde entonces aún no se recibió nueva información. Al respecto señalamos al Ayuntamiento que el plazo previsto en el art. 22.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, es de 15 días, y el informe relativo a la presente queja se había requerido ya hacía más de 6 meses. En esta ocasión el Ayuntamiento ni tan siquiera respondió en un largo período de tiempo, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. Entretanto el interesado insistió en su queja, indicando que en diferentes períodos del año, y no sólo en verano, continúan los mismos problemas por los que viene reclamando. Finalmente la respuesta municipal fue la siguiente:

*“1º.- Hace falta explicar en primer lugar que el motivo de la tardanza en contestar adecuadamente a su escrito de fecha 2 de octubre de 2008 se debió a que la información solicitada por el Valedor do Pobo requería de un enorme esfuerzo por parte de los servicios administrativos de esta casa. Recordemos que, entre otras cosas, se nos pedía "listado de locales de la zona, si cuentan con licencia de actividad y funcionamiento,*

*incluida la comprobación prevista en el artículo 34 del RAMINP; sobre si ajustan su actividad al tipo de licencia con que cuenten, en su caso, haciendo mención especial a que los simples bares o cafés no tengan música y cierren en su horario; sobre la insonorización de los pubs o superiores; sobre las mediciones realizadas y su resultado; sobre el funcionamiento de locales con música y con una única puerta abierta, sobre las instalaciones fuera del establecimiento;...”.*

*Pues bien, el principal problema que nos encontramos para dar respuesta a todo lo solicitado por el Valedor do Pobo fue que el Ayuntamiento de Melide sólo tiene informatizados los documentos de entrada y salida en el registro municipal a partir del año 2000. Quiere esto decir que resultó complejo localizar licencias de diferentes pubs abiertos mucho antes de ese año, así como los numerosos cambios de titular que hubo en distintos establecimientos. Este trabajo pudo hacerse gracias a buscar físicamente los expedientes en el archivo municipal e ir obteniendo, poco a poco, la información correcta de cada pub. El trabajo resultó aún más complejo al no tener actualizado este Ayuntamiento el archivo municipal y tener esparcido por diferentes estancias y despachos todo lo relativo a licencias de obra y actividad, cuestión que estamos corrigiendo desde hace tiempo.*

*Sería de nuestro agrado contestar a este tema con mayor rapidez, pero el volumen de trabajo en los servicios administrativos municipales fue, en este año 2009, exagerado debido a la tramitación en tiempo record de las obras del Plan E que hizo, en el caso concreto del Ayuntamiento de Melide, que tuviéramos que gestionar un total de catorce obras por valor de 1,4 millones de euros en cuestión de meses.*

*Los reducidos plazos de este Plan Estatal hizo que los esfuerzos municipales se centrasen, básicamente, en estas cuestiones. Esto provocó que se hubiera demorado más de lo que hubiéramos querido nuestra respuesta al Valedor do Pobo. En modo algún habíamos querido que esta tardanza por nuestra parte se interpretarse como una actitud hostil y entorpecedora de nuestras funciones, pues fue realmente imposible hacerlo antes.*

*En el escrito enviado en octubre de 2008 decíamos que no se puede acusar a este Ayuntamiento de permisividad en lo tocante al tema de los ruidos y, en general, molestias producidas por los bares, cafeterías y pubs sitios en Melide. Estamos absolutamente sensibilizados en este tema desde hace dos años que llegamos al gobierno de este Ayuntamiento como lo demuestra el hecho de las numerosas medidas de control y vigilancia que se vienen efectuando, especialmente las fines de semana de forma que la policía local tiene precisas instrucciones para denunciar y poner en conocimiento de esta Alcaldía cualquier incumplimiento de los horarios de cierre de estos establecimientos, así como de velar para que los ruidos no superen los niveles autorizados.*

*Dicho esto también es preciso puntualizar que el horario de cierre de los locales afectados no es exactamente lo señalado por el denunciante en su escrito (4,00 h. entre semana y 4,30 h. los finales de semana), pues depende del tipo de establecimiento público, de forma que conforme establece la normativa vigente (Orden de la Consellería de Justicia, Interior y Administración Local del 16 de junio de 2005, publicada en el DOG núm. 117, del 20 de junio), las salas de fiesta tienen autorización para ejercer su actividad a diario hasta las 5,30 h. (media hora más las noches que van de jueves y viernes, de viernes a sábado, de sábado a domingo y de domingo a lunes, así como las noches anteriores a los festivos y las del festivo), al que habría que añadir el tiempo de desalojo (30 minutos más). En las calles citadas por el denunciante se encuentran numerosos pubs (máximo 5 h de la mañana como hora de cierre) y algunos establecimientos con licencia de café-teatro o café-concierto que también tienen como horario máximo de cierre permitido hasta las 6 h las fines de semana.*

*2º.- Le adjunto,, en documento aparte, listado de los locales sitios en la zona con la información más completa de la que disponemos hoy.*

*3º- Le adjunto también un informe del jefe de la Policía Local en el que se refleja las noches que estuvieron de guarda durante este verano. Deben saber que en el Ayuntamiento de Melide no había vigilancia nocturna en las noches de los sábados desde hacía mucho tiempo. Fruto de la preocupación del gobierno local por los problemas que la movida nocturna ocasiona en los vecinos, di instrucciones para que el cuerpo de la*

*Policía Local hiciera turnos de noche, para lo cuál fue necesario ampliar la plantilla con dos auxiliares de Policía Local más. Me consta que esta vigilancia constante, acompañada de sanciones en muchos casos, está dando sus frutos.*

*Reitero la total disposición del Ayuntamiento que tengo la honra de presidir a contestar a todos los escritos enviados por el Valedor do Pobo con la máxima rapidez.”*

Por lo tanto, el ente local da cuenta de que ya tiene policía local para vigilar los asuntos de su competencia y ya hizo cinco denuncias por incumplimiento de los horarios de cierre de los locales. No obstante, no aclara si se realizaron mediciones de ruidos, como parece lógico; si se ajustaron los locales a lo previsto en el Catalogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004); si se comprobó que los locales que expresamente se citan como sencillos bares realmente funcionan como tales, por lo tanto sin música y con un horario reducido; el control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales (art. 12.1 del decreto 320/2002), o por el tránsito de gente por la calle, con posible saturación de la zona (art. 26.5 del mismo decreto); y si se evita la suciedad que produce la situación. Ante eso solicitamos nueva información, que fue la siguiente: “1º.- Reiteramos que no se puede acusar a este Ayuntamiento de permisividad en lo tocante al tema de los ruidos y, en general, molestias producidas por los bares, cafeterías y pubes sitios en Melide. Estamos absolutamente sensibilizados en este tema desde hace dos años que llegamos al gobierno de este Ayuntamiento -como lo demuestra el hecho de las numerosas medidas de control y vigilancia que se vienen efectuando, especialmente los fines de semana de forma que la policía local tiene precisas instrucciones para denunciar y poner en conocimiento de esta Alcaldía cualquier incumplimiento de los horarios de cierre de estos establecimientos, así como de velar para que los ruidos no superen los niveles autorizados. Buena prueba de eso es que, en menos de un año, el número de denuncias por parte de la Policía Local asciende ya a 17. Enviamos copia del envío de las mismas a la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia para aclarar las dudas o desconfianzas a este respecto que parece desprenderse de su escrito. 2º- Le adjunto también un nuevo informe del jefe de la Policía Local en el que se refleja las noches que estuvieron de guardia durante los últimos meses. Recuerdo nuevamente que en el Ayuntamiento de Melide no había



vigilancia nocturna en las noches de los sábados desde había mucho tiempo. Fruto de la preocupación del gobierno local por los problemas que la movida nocturna ocasiona en los vecinos, di instrucciones para que la cabeza de la Policía Local hiciera turnos de noche, para lo cuál fue necesario ampliar la plantilla con dos auxiliares de Policía Local más. Me consta que esta vigilancia constante, acompañada de sanciones, está dando sus frutos. 3º- Con respecto a la suciedad en la zona a la que se refiere el denunciante, decir que las calles donde se encuentran ubicados los pubs y discoteca de Melide fueron objeto de importantes obras e inversiones en los últimos meses. Mejoras que supusieron dotar a la zona de nuevo firme, recogida de pluviales en toda la zona, aceras nuevas y más anchas y nueva iluminación al instalar en la zona más de 15 farolas nuevas que, sin lugar a dudas, hizo cambiar la imagen de abandono que se apreciaba en algunas de las calles citadas.

Rechazamos totalmente el calificativo de "degradación absoluta" de la zona como expresa el denunciante pues no se corresponde con la realidad. Una visita al lugar es suficiente para corroborar mi afirmación. También hay que destacar la reciente construcción de un nuevo parque de estacionamiento público en plena zona de los pubs en una parcela abandonada que solía tener, hasta ahora, mucha vegetación y basura. Este gobierno municipal, empeñado en mejorar esta zona, hizo las gestiones necesarias con los propietarios del solar y hoy podemos disfrutar de este espacio limpio y de gran utilidad donde pueden aparcar 26 vehículos. Con respecto a la recogida de la basura decir que se realiza todos los días con lo que no compartimos las quejas del denunciante. Pudieron darse casos puntuales en días especiales o fuertes del mes de agosto en los que hubiese en esa zona más basura del habitual. Para evitar eso, en el verano se intensifica la recogida de la basura y se varían los horarios para depositar las bolsas de la basura en los contenedores. Desgraciadamente, no todo el mundo colabora en esta tarea por lo que a veces resulta muy complejo tener dichas calles con el aspecto deseado.”

Por lo tanto, de nuevo se dejaba sin aclarar lo específicamente reclamado. Ante eso solicitamos nueva información, que fue la siguiente:

*“1º.- Con relación a los horarios de cierre a los que hace referencia el denunciante en relación a los locales de nombre X y X, decir que son establecimientos que*

*se encuentran en los últimos trámites para cambiar la actividad de los mismos. En esos casos, y siempre que la Policía Local detecta que sobrepasan el límite horario establecido por ley, se procede a imponer sanciones económicas y la denuncia correspondiente ante la Delegación Provincial de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia. En el caso concreto del establecimiento X, indicarle que la Policía Local ya le impuso cinco sanciones en los últimos meses, esperando ahora que, desde la Delegación correspondiente nos indiquen los pasos seguidamente. En el caso del local X, y según informes de la Policía Local está respetando los horarios de cierre y no presenta problema algún desde hace tiempo.*

*2º.- Respeto al horario del verano y otros aspectos, decir que las circunstancias citadas en el escrito del denunciante se dan sólo en la semana concreta de San Roque. A este respecto, informar de que las conocidas como calles de los pubes, calles C.A. y E.P.B., están al lado justo del campo de la fiesta donde se celebran las verbenas con las orquestas, motivo por el cuál es imposible que no haya ruidos ni gente en la calle, pues las fiestas grandes de Melide del mes de agosto atraen a miles de personas. Es, por tanto inevitable el ruido excesivo no sólo en esa zona concreta, sino en cualquier otra calle céntrica de Melide debido al elevado número de personas. Consideramos que el exceso de ruido que se produce en esas fechas hay que enmarcarlo dentro de lo que se puede cualificar como normal en cualquier gran fiesta.*

*3º.- Respecto a la suciedad de la zona, decir que en el verano hay siempre un refuerzo en el personal de la empresa de limpieza, duplicando turnos en las noches más importantes de las fiestas y procediendo a la limpieza urgente de la zona sobre las siete de la mañana, por lo que no compartimos las críticas realizadas por el denunciante. Seguiremos, no obstante, intentando mejorar ese aspecto para ofrecer un mejor servicio cada día.*

*Espero que lo anterior dé respuesta a su escrito. Reitero nuevamente la total disposición del Ayuntamiento que tengo la honra de presidir a contestar a todos escritos enviados por el Valedor do Pobo con la máxima rapidez que sea posible.”*

Una vez examinado el último informe municipal se deduce que el Ayuntamiento sigue sin aclarar determinados aspectos relativos al ajuste la legalidad de las circunstancias que soy objeto de la queja.

En primer término, en lo que se refiere al ajuste de los locales a lo habilitado en su licencia, el Ayuntamiento no aclara las circunstancias indicadas respecto de los locales que expresamente se citan como sencillos bares, el X y el X. A pesar de nuestra insistencia no se aclara definitivamente que funcionen como tales, sin música y con un horario reducido. Únicamente se indica que se denunció en diferentes ocasiones su funcionamiento fuera del horario y que son establecimientos que se encuentran en los últimos trámites para cambiar la actividad de los mismos, con lo que parece querer indicarse que su funcionamiento no se ajusta a lo habilitado en su licencia. Sin embargo, el Ayuntamiento no aporta ninguna actuación para corregir tal circunstancia, ni medidas para hacer ajustar esa actividad al permitido, impidiendo el uso como pub, ni expedientes sancionadores, a pesar de que tal circunstancia, de confirmarse, resultaría infracción.

Además, en el caso de estos y de otros locales el Ayuntamiento indica que aprobó el cambio de licencia de bar o similar a pub, o se encuentra en los últimos trámites para cambiar la actividad de los locales, con lo que parece admitir tal posibilidad, a pesar de que se aprecia una aparente saturación de locales que provocan ruidos y trasiego de gente a altas horas de la madrugada. Efectivamente, el art. 12.2 del Decreto 320/2002 regula las zonas acústicamente saturadas y 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 medio ambiente exterior, producidos por la adición a las múltiples actividades existentes y por la actividad de las personas que utilicen estos establecimientos, superen en más 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”*. Lógicamente, las zonas saturadas no solo deben ser corregidas cuando se encuentren en la situaciones descritas, sino que deben ser evitadas, precisamente para no tener que llegar a que se haga precisa su corrección. Sin embargo, la actuación del Ayuntamiento parece ser la contraria en el caso examinado, al permitir que los locales que

no tienen licencia de pubs o superior no solo sigan funcionando de esta forma, sino que también se transformen en tales en una misma zona, cuando lo adecuado sería evitar que creciera el número de este tipo de establecimientos en una zona con graves problemas de ruido, como reconoce el propio Ayuntamiento, que indica que se encuentra muy sensibilizado con la situación y pretende corregirla.

En lo relativo al control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales, en contra del previsto en el artículo 12.1 del decreto 320/2002, o por el tránsito de gente por la calle, con posible saturación de la zona (artículo 26.5 del decreto 320/2002), como apuntamos anteriormente, el ente local no aclara prácticamente nada. Se limita a justificarlo en tiempo de fiestas, lo que puede resultar adecuado, pero sólo en ese concreto espacio, y no en el mes agosto o todo el verano. Por lo tanto, habría que comprobar que se cumplen las mencionadas prescripciones. Por otra parte, las verbenas y carpas a las que se refiere el Ayuntamiento en las fiestas debían cumplir el horario establecido, lo mismo que el resto de la hostelería, puesto que lo contrario sería tanto como hacer que las evidentes molestias para los residentes de la zona duren de forma desproporcionada. Al respecto el interesado señala que los problemas en verano se prolongan hasta altísimas horas de la madrugada, sin que el Ayuntamiento lo desmienta o anuncie que lo impedirá en el futuro. Tampoco se aclara el funcionamiento nocturno de las barras exteriores, lo que lógicamente debería impedirse (art. 12.1 del decreto 320/2002).

En lo relativo a la suciedad en la zona el Ayuntamiento señala que en el verano hay siempre un refuerzo en el personal de la empresa de limpieza. No obstante, se trata no sólo de lo apuntado, que en todo caso resulta ajustado a las circunstancias, sino también de impedir comportamientos como los mencionados, lo que disminuiría considerablemente la incidencia de la suciedad, y aún de posibles comportamientos vandálicos, que también denuncia el interesado.

Por último, en lo relativo al ajuste de los locales a lo previsto en el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia (Decreto 292/2004), el Ayuntamiento no señala nada, a pesar de que insistimos en eso desde hace mucho tiempo debido a su importancia a la hora de abordar el problema que

tratamos. Ya habíamos indicado hace tiempo que repercute directamente en una de las principales cuestiones de la queja, los horarios, como el propio informe municipal señala; no es lo mismo para un pub que para un café-teatro o café-concierto; sin embargo, estos últimos ya no existen, como dijimos, precisamente para ajustarlos a la realidad de su actividad.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y 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 Melide no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales.

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

**Que con urgencia se proceda a comprobar el aparente funcionamiento irregular de los locales con licencia de sencillos cafés, que podrían estar funcionando como pubs, con música y con un horario muy amplio, y que en su caso se impida de inmediato, y se inicien los correspondientes expedientes sancionadores; también se debería hacer tal cosa en el caso de comprobarse la misma situación en otros locales.**

**Que, de acuerdo con lo previsto en el art. 12.2 del Decreto 320/2002, con urgencia se estudie la aparente saturación de locales en la zona objeto de la queja y, en su caso, se apliquen las medidas previstas también en él.**

**Que con urgencia se proceda al ajuste de los locales a lo previsto en el Catálogo aprobado por Decreto 292/2004.**

**En lo relativo al control del ruido en la calle, ya sea por consumo fuera de los locales, o por el tránsito de gente por la calle, con posible saturación de la zona, que con urgencia se adopten las medidas precisas para dar efectividad a lo previsto en los arts. 12.1 y 26.5 del decreto 320/2002.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Melide: recomendación aceptada.**

**3. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ponteceso el 20 de abril de 2010 debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un establecimiento (Q/1483/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de don J.F.F. debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un establecimiento.

En su escrito, esencialmente, nos indica que al lado de su casa, situada en la plaza de A.R., hay dos bares, uno de ellos en un primer piso, que funciona como pub. Cuando acaba el horario del pub, las 4, 5 ó 6 de la mañana, aparece una persona para arrastrar las mesas y las sillas, de manera que nadie puede dormir, lo que, según expresa, va contra las normas de convivencia más elementales. Dicho local se llama "X". En él hay ruido durante todo el día, juego de dados, con gente dentro o no, arrastre de sillas, etc., lo que resulta insoportable.

Ante ello solicitamos información al Ayuntamiento sobre la comprobación de lo señalado y su resultado; sobre si el establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento, y, en su caso, de qué tipo (pub, café ...); sobre si ajusta su forma de funcionar al tipo de

licencia con que cuente, en su caso; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.

El Ayuntamiento en un primer momento señaló que adjuntaba *un informe de la policía local sobre las averiguaciones que hicieron acerca del contenido del escrito de queja que en su día presentó J.F.F. ante el Valedor do Pobo*. El ente local confirmaba que el establecimiento tenía licencia de simple café-bar. Sin embargo, funcionaba como un pub, según el interesado, y en el primer piso, segundo se confirmaba en el informe de la policía local (... *solicitada -la licencia- para un bajo cuando el local está situado en un primer piso*). A pesar de lo anterior el Ayuntamiento no señalaba ninguna medida de reposición de la legalidad o de sanción por desajuste de la licencia, razón por la que requerimos aclaración, que ya se recibió, consistente en un *informe técnico del arquitecto técnico municipal del ayuntamiento*:

*"En contestación al Expediente: C.6.Q/1483/2009 remitido por la oficina del Valedor do Pobo con referencia a un local destinado a café-bar sito en Avda. de A.M., C.-P., denunciado por D. J.F.F., debido a las molestias ocasionadas por el mismo; por lo que en base a la documentación obrante en las oficinas municipales, el técnico que suscribe emite el siguiente:*

#### *INFORME TÉCNICO*

*En fecha 5/10/1992 fue otorgada licencia municipal para el desarrollo de la actividad de café bar, a un local situado en Avda. de A.M., C.-P., Ayuntamiento de Ponteceso (A Coruña) a nombre de D. J.L.V.S.*

*El citado establecimiento disponía de dos plantas (planta baja y alta) unidas por unas escaleras interiores. El informe estima que las dos plantas, se encontraban amparadas por la citada licencia de actividad.*

*La planta baja del local fue traspasada o alquilada a una tercera persona hace aproximadamente nueve años, estos datos fueron obtenidos de la persona que en la*

*actualidad, regente el citado café-bar. Las escaleras de comunicación existentes entre las dos plantas, fueron anuladas en el momento de producirse el traspaso del local.*

*A mi juicio, en base a que la Comisión de Gobierno municipal otorgó una única licencia de actividad, la misma ampararía al local de planta baja nº X que da frente a la Avda. de A.M. nº X.*

*Al local denunciado de la planta alta o primera, se accede por un portal y a través escaleras situadas en una vía pública distinta a la denominada Avda. de A.M.; por lo que considero que la actividad que se desarrolla en la citada planta, carece de licencia municipal y tampoco se encuentra amparada por la fecha 5-10-1992.”*

De la información aportada por el Ayuntamiento se deduce que se confirma lo ya conocido a través de su propio informe, esto es, que el local objeto de la queja, el del primer piso, no tiene licencia, puesto que la anterior ampara ahora el funcionamiento del establecimiento del bajo, no del primer piso. Además, la licencia del bajo, antes de los dos pisos, era para simple café-bar, por lo que en cualquier caso no ampararía el funcionamiento del local denunciado, que funciona como un pub, según se indica por parte del interesado, circunstancia que en ninguno de los dos informes municipales se hubiera desmentido, a pesar de que era uno de los motivos principias de la reclamación y se mencionaba expresamente en el requerimiento de informe.

Además, también resulta llamativo que el ente local no aporte ningún elemento relativo a la comprobación y, en su caso, corrección, de los ruidos que son objeto tanto de las anteriores denuncias como de la queja que conocemos.

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 Ayuntamiento 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.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y 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 Ponteceso 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 el cometido de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

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

**Que con urgencia se proceda a corregir el funcionamiento irregular del local objeto de la queja del que da cuenta el Ayuntamiento, al indicar que no tiene licencia, o, en todo caso, la tiene de simple café-bar, por lo que en este último caso no se ajustaría a lo habilitado en la licencia, al funcionar con música y con un horario muy amplio.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Ponteceso: recomendación aceptada.**

**4.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Monforte de Lemos el 1 de junio de 2010 debido a las molestias provocadas por un local (Q/1650/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de don A. N. R. referente a las molestias provocadas por un local de ocio de Monforte.

En su escrito, esencialmente, nos indica que los vecinos de la calle H. no pueden dormir durante la semana por el exceso de ruidos y vandalismo que se produce por la ingesta de alcohol y drogas que se consumen en el bar I, que por la noche es discoteca. El local no cierra a su hora. Añade que *“el dueño pasa de todo”*.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento, en concreto sobre la comprobación de las circunstancias señaladas y sobre su resultado; sobre si el local cuenta con licencia de funcionamiento, sobre el tipo de licencia (bar, pub ...), y sobre si ajusta su funcionamiento al tipo de licencia que en su caso tenga, en especial sobre la exclusión de la música en el caso de ser un simple bar y sobre el cumplimiento del horario; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. El informe municipal señaló lo siguiente:

*“Se emite informe sobre diversos aspectos relacionados con el denominado "Bar I", ubicado en la calle M.C. nº 1 de esta Ciudad. En especial en lo relacionado con ruidos y horario de cierre en que interviniera esta Policía Local.*

*En lo referente a tema de ruidos, se recibieron en el presente año de 2009 las siguientes llamadas telefónicas:*

*- Día 7 de agosto de 2009. Por motivo de ruidos.*

*- Día 14 de agosto. Fiestas Patronales de la Ciudad. Por motivo de ruidos.*

*- Día 15 de agosto. Día principal de las Fiestas Patronales de la Ciudad. Por motivo de ruidos.*

*- Día 20 de agosto. Por motivo de ruidos. Ese día se produce una actuación musical en el lugar enmarcado dentro de un Festival de Jazz organizado por el Ayuntamiento.*

*En lo que concierne al horario de cierre, no se tiene constancia en estas Dependencias de ninguna denuncia por esa causa.*

*No se tiene además constancia de actos de vandalismo por ingesta de alcohol o drogas en el mencionado establecimiento. Siendo un local cuya terraza en el verano, dada su ubicación, es frecuentada por personas de todas las edades y condiciones”.*

La repuesta aportada no respondía a lo específicamente requerido para valorar el objeto de la queja, por lo que de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento. Sin embargo, el informe se demoró excesivamente, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío. Finalmente se recibió el informe complementario reclamado del Ayuntamiento, en el que se señala lo siguiente:

*“En contestación a su escrito de fecha 22 de abril del 2010, relativo al expediente C.6.Q/1650/2009, sobre la queja presentada por D. A.N.R., le remito a V.I. el informe realizado por la Policía Local de este Ayuntamiento así como la copia de la licencia del establecimiento denominado “Bar del X” ubicado en la calle M.C. número X de este Ayuntamiento.”*

Una vez examinada la documentación aportada por el Ayuntamiento se observa que de nuevo se remite exactamente el mismo informe que se había enviado anteriormente y que dio lugar al requerimiento de información complementaria, lo que resulta llamativo, sobre todo después de que se hubiera formulado el mencionado recordatorio de deberes

legales en relación con la necesidad de colaborar en las investigaciones de esta institución, de la advertencia de declaración de hostilidad y entorpecimiento de la labor de la institución, y de realizar llamadas para urgir el envío de la información pendiente.

Por lo tanto, siguen sin aclararse las circunstancias más relevantes de la queja, las molestias provocadas por ruidos procedentes del establecimiento, que funciona *como una discoteca*. Por eso, lo primero que reclamábamos era conocer si el establecimiento tenía licencia y de qué tipo, sin que se hubiera aclarado en absoluto; sólo en el último informe, junto con el documento que reproduce lo anterior, se adjunta otro que señala que en 2008 se autoriza el cambio de titularidad del *café-bar*, con lo que se afirma el desajuste entre la actividad denunciada y objeto de la queja. Efectivamente, por nuestra parte reclamamos en las dos ocasiones en que nos dirigimos al Ayuntamiento (al margen de las correspondientes reiteraciones y advertencias por falta de respuesta) que se aclarase esta circunstancia, puesto que el principal motivo de la queja eran las molestias del establecimiento por el ruido generado por un local que funciona como discoteca. Ya en la primera comunicación dirigida al Ayuntamiento se le indicó que se había especificado se ajustaba su funcionamiento al tipo de licencia que en su caso tuviera, en especial sobre la exclusión de la música en el caso de ser un simple bar, y sobre el cumplimiento del horario. La negativa tácita a responder a esta concreta cuestión, a pesar de nuestra insistencia, y alguna circunstancia contenida en los anteriores informes, como la mención a *actuaciones musicales* en un recinto no habilitado para tener música, lleva a que en principio debemos considerar que se confirma lo indicado por el interesado, es decir, que el local funciona con música y con un horario muy amplio (*como una discoteca*), en contra de lo previsto en su licencia, que es de simple café-bar.

Además, también resulta muy significativo que no se aporte una sola medición de ruidos, a pesar de constar denuncias; únicamente se señala la existencia de llamadas, pero sin realizarse comprobación sonométrica de ningún tipo, o al menos sin darse cuenta de su resultado. Esta ausencia de comprobaciones se produce a pesar de que estas resultan obligadas, de acuerdo con lo previsto en el art. 9 de la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, tal y como recordamos al Ayuntamiento en este expediente en comunicaciones anteriores.

Por lo que se refiere al horario, se señala únicamente que “*no se tiene constancia en estas Dependencias de ninguna denuncia por esa causa*”. Sin embargo, las llamadas aludidas en la información municipal debieran servir de denuncia también para comprobar esta concreta circunstancia, puesto que, como venimos resaltando, se trata de un café-bar, con un horario muy limitado. Por lo tanto, tampoco se acredita que se hubiera evitado el cierre fuera del horario comprobando esta circunstancia.

Además, el interesado indica que no recibe respuesta a sus denuncias por escrito, aportando una con entrada en el Ayuntamiento el 21 de marzo de 2009, en la que a su vez señala que había denunciado la cuestión ya hace tres años, sin que por parte del Ayuntamiento se hubiera dado solución al problema.

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, del 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 eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de prejuicios.

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) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no

ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes prejuicios, 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 o discotecas. 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 (se vea la recomendación y sugerencias 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, del 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos públicos y Actividades Recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por el contrario, al mencionar las cafeterías, cafés o bares no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por lo que la diferencia resulta clara.

El funcionamiento del establecimiento no es el propio de un bar. Efectivamente, el interesado señaló desde el primer momento que el establecimiento por la noche es una discoteca y que no cierra a su hora. Esta circunstancia, que, como dijimos, se apuntó desde el inicio de la queja, en ningún caso fue desmedida por el ente local.

Con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. Aquella abre una relación continuada en el curso de la cual la administración tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente el de los vecinos inmediatos, lo que, según reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento. Y, como ya tratamos, una de las condiciones que deben cumplir los locales autorizados es el ajuste estricto al tipo de licencia que les fue

concedida, de tal modo que sus actividades no 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 Ayuntamiento 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.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y 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 Monforte de Lemos no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a ese Ayuntamiento de Monforte de Lemos 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 café-bar y aparentemente no se ajusta a lo habilitado en esa licencia, al funcionar como una discoteca, esto es, con música y con un horario muy amplio; y que, en el caso de confirmarse, de forma inmediata se proceda a impedir el funcionamiento irregular del local y se incoe el correspondiente expediente sancionador para corregir la infracción que tratamos.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Monforte de Lemos: recomendación aceptada.**

#### **5. Recomendación dirigida a la Universidade da Coruña el 23 de junio de 2010 debido a diferentes botellones celebrados en ella (Q/914/10).**

En esta institución se inició una queja de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, debido a las noticias aparecidas en los diarios “La Voz de Galicia”, “La Opinión” y “El Ideal Gallego” de los días 19, 27 y 28 de marzo referente la diferentes botellones celebrados en el recinto de esa Universidad.

En las informaciones se señalaba, entre otras cosas, que el botellón volvió al campus el día del patrón de los aparejadores y reunió en una gran fiesta a más de 2.000 personas en la Zapateira, que acudieron a la llamada de la fiesta de San Juan de Ortega. Organizados los actos por la comisión del viaje del paso del ecuador de la escuela, la música la pusieron grupos como “Él Llanto de Un Ciego, Németos, The Inspector o Lana Tourtte”. La Compañía de Tranvías dispuso de un servicio especial de autobús que facilitó la subida de los estudiantes, paulatina durante la tarde y en masa a partir de los nueve. “El resultado fue apabullante: un enorme macrobotellón con su centro neurálgico en el citado



parque de estacionamiento, pero con una extensa red de ramificaciones por toda la Zapateira”.

El días 27 y 28 se señala que más de 8.000 personas disfrutaron de conciertos hasta las 2 de la mañana en el campus de Elviña. La última de las actuaciones terminó de forma brusca por el lanzamiento de objetos. Al parecer se invadieron las aulas con las bebidas. A la vista del curso de todo esto “la organización del San Pepe renuncia a seguir después de los incidentes del viernes”; el decano de informática califica las escenas de chicos haciendo botellón en las aulas de inaceptables” (*La Voz de Galicia*). “Los promotores del San Pepe sienten vergüenza por lo ocurrido y aseguran que fue el último” (*El Ideal Gallego*). También se señalaba que un conductor resultó herido, así como otra persona debido a una pelea.

Ante eso se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la citada Ley 6/1984, y requerimos la Universidad de A Coruña (UDC) para que facilitase información sobre el problema que motivó la queja, en particular sobre si se autorizaron o se consintieron de alguna forma los acontecimientos indicados; sobre si se impedirán nuevas convocatorias que se puedan dar en el futuro; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja. La respuesta de la Universidad fue la siguiente:

*“En relación con su escrito de 6 de abril de 2010 (registro de salida del Valedor do Pobo del propio día 6 de abril de 2010 y registro de entrada en la Universidad de A Coruña del 12 de abril de 2010), en que se solicita de la Universidad de A Coruña (UDC) para que se informe sobre "diferentes botellones celebrados en el recinto de esa Universidad" determinantes de la formalización de una queja de oficio (en particular “sobre si se autorizaron o consintieron de alguna forma los acontecimientos indicados; sobre si se impedirán nuevas convocatorias que se puedan dar en el futuro; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja”), le comunico que la UDC ni organizó ni autorizó ni consintió ningún botellón en sus instalaciones. LA UDC tan sólo autorizó, dado que se trata de actividades*

*que forman parte de una tradición universitaria de enorme arraigo, la celebración del patrón de La Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica el 18 de marzo de 2010 y la celebración del patrón de la Facultad de Informática el día 26 de marzo de 2010. La autorización en cuestión para la realización de las actividades de la celebración del patrón, muy variadas entre las que no figuraban precisamente la celebración de botellones, fue concedida después de que el estudiantado de cada uno de los centros afectados cumpliera los requisitos exigidos para este tipo de actos (entre otros, contratación de vigilantes, contratación para la limpieza, visto bueno de los responsables del centro, suscripción de pólizas de seguro de responsabilidad civil y puesta en conocimiento a la Dirección de Seguridad Ciudadano del Ayuntamiento de A Coruña para su visto bueno y pertinente traslado a la Policía Local y Servicio de Protección Civil).*

*Sobre la base de que este tipo de actividades universitarias puede tener un efecto llamada para la realización de otro tipo de actividades (tales como el botellón) cuyas consecuencias no pueden ser neutralizadas por las universidades por carecer de competencia y de medios para tales efectos, la UDC tomó las medidas necesarias para evitar el efecto llamada de este tipo de actividades universitarias, que tuvo como resultado la posibilidad de seguir celebrando los patrones de los centros tal y como se viene haciendo desde siempre. La prueba es que en el propio mes de abril hubo otros centros de la Universidad que también celebraron su patrón, previo cumplimiento de los requisitos antes mencionados, sin haberse registrado acontecimientos como los que dieron pie a que el Valedor do Pobo, incrementando aún más sus múltiples ocupaciones, tuviese que promover una investigación sumaria e informal al respecto.”*

Una vez evaluada a anterior respuesta resultó que con ella no era posible realizar una valoración definitiva del objeto de la queja, por lo que requerimos información complementaria a la UDC, y, a la vista de que esta mencionaba la eventual responsabilidad compartida del Ayuntamiento en el relativo a la materia, requerimos informe también del Ayuntamiento de A Coruña. Las respuestas fueron las siguientes:

- Universidad de A Coruña:

*“En contestación a su escrito con fecha 27 de abril de 2010 (fecha de entrada en esta Universidad el día 29 de abril), le informo de lo siguiente:*

*1. El artículo 1 de la Ley 6/1984, reguladora del Valedor do Pobo de Galicia, define al Valedor como alto comisionado del Parlamento gallego para la defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, de los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Galicia.*

*2. Una de las libertades fundamentales reconocidas por la Constitución es la que ampara la autonomía universitaria, conforme al artículo 27.10 de la Constitución.*

*3. Otra libertad fundamental reconocida en nuestra Constitución es la de reunión pacífica y sin armas (art. 21 CE). EL ejercicio de este derecho no precisa de autorización previa, y sus límites ilícitos aparecen precisamente regulados por la Ley Orgánica 5/1983 y la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de protección de la seguridad ciudadana.*

*4. El derecho de acceso a la cultura es un derecho de todos los ciudadanos y, en especial, de nuestros estudiantes, así como un deber o carga prestacional no sólo de nuestra institución, sino de todos los poderes públicos, conforme al artículo 44 y 53.3 de nuestra Constitución.*

*5. La celebración de festividades académicas, como son las de los patrones de las facultades y centros -y, en particular, la del patrón de las facultades de Informática y Arquitectura-, constituyen una manifestación cultural universitaria amparada por los anteriores derechos fundamentales y principios rectores de la política económica y social. Manifestación perfectamente lícita, salvo que se acredite la concurrencia de alguna de las circunstancias que permite prohibir con carácter preventivo o represivo su libre ejercicio, conforme al principio favor libertatis propio de las sociedades democráticas.*

6. *Esta institución desconoce cuál es el derecho fundamental individual supuestamente vulnerado por la celebración de las festividades académicas antedichas, pues no se cita en la queja abierta de oficio por el Valedor contra la Universidad de A Coruña.*

7. *La Universidad de A Coruña, vinculada como está por la Constitución y el restante ordenamiento jurídico (art. 9.1 CE), desconoce que exista una norma - autonómica o estatal- con rango de ley que defina el concepto de "botellón" y lo someta a autorización previa, o lo configure como elemento eventualmente limitador del libre ejercicio de los derechos fundamentales de autonomía universitaria y reunión citados. En la celebración de las antedichas festividades académicas esta Institución se ajustó escrupulosamente a lo previsto en la Ley Orgánica 5/1983 y en la Ley Orgánica 1/1992, de Protección de la Seguridad Ciudadana, y deberá asumir la carga de la prueba quien manifieste lo contrario.*

8. *No consta la existencia de denuncias presentadas ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado por algún tipo de vulneración de la seguridad ciudadana, o por la excesiva contaminación acústica causada.*

9. *Tampoco consta expediente sancionador abierto por el Ayuntamiento de A Coruña por la vulneración de la ordenanza municipal medioambiental reguladora de la emisión y recepción de ruidos y vibraciones y del ejercicio de las actividades sometidas a licencia municipal. Esta ordenanza de 1998 -dicho sea de paso- no se aplica a las actividades recreativas realizadas por la Universidad en sus propios espacios: sólo se aplica a las instalaciones eventuales de las fiestas patronales organizadas por asociaciones de vecinos y a la instalación temporal de circos (artículo 58 de la Ordenanza) en el término municipal.*

10. *El propio Valedor do Pobo no abrió expediente contra esta Universidad con motivo de una queja concreta, sino estimulado por noticias publicadas en medios de comunicación locales. Esta forma de funcionamiento parece vulnerar la prohibición de admitir a trámite quejas anónimas (prohibición establecida en el artículo 17.3 de la Ley*

*Orgánica 3/1981, reguladora del Defensor del Pueblo y en el artículo 21 de nuestra Ley 6/1984), establecida precisamente para evitar comportamientos inquisitoriales y vincular la actividad del Valedor do Pobo a la defensa de derechos concretos de ciudadanos concretos.*

*11. La Universidad de A Coruña desconoce si, entre los criterios jurídicos habitualmente manejados por el Valedor do Pobo en el desarrollo de su actividad se encuentra el de otorgar valor probatorio a noticias de prensa. En cualquier caso, en un Estado social y democrático de Derecho como es el Reino de España la actuación de poderlos públicos disfruta de la presunción de legalidad (art. 57 de la Ley 30/1992), y para desvirtuarla jurídicamente sólo están habilitados los juzgados y tribunales ordinarios en el marco de los correspondientes procedimientos judiciales. No puede aceptarse que una noticia de prensa le traslade a la Universidad de A Coruña la carga de la prueba de que obró legalmente, o la probatio diabólica de hechos negativos.*

*12. Por último, es necesario indicar que el Valedor do Pobo carece de potestades de supervisión sobre la actividad no estrictamente administrativa de las Universidades. Conforme al artículo 16 de la Ley 6/1984, "El Valedor do Pobo, de oficio o a instancia de parte, podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega para garantizar el respeto de los derechos comprendidos en el título 1 de la Constitución y su sometimiento pleno a la ley y al derecho. Con este mismo fin podrá además supervisar la actividad de la Administración local en el ámbito de las competencias que el Estatuto de Autonomía y la legislación vigente confieren a la Comunidad Autónoma" . Pese a tener ciertos efectos garantistas -contratación, aplicabilidad de La Ley básica de procedimiento, etc.- la consideración de Administración Pública, la Universidad de A Coruña no es una administración pública territorial, sino una corporación de derecho público. Por decirlo en otros términos, no es ni parte de la Administración autonómica ni parte de la Administración local, por la sencilla razón de que disfruta de autonomía constitucionalmente protegida (art. 27.10 CE) para realizar actividades académicas o académico-culturales como son las celebraciones de sus patronos, siempre dentro de los marcos establecidos por la legalidad vigente, como ha sido el caso. En esa medida, la relación del Valedor do Pobo con las Universidades*

*gallegas debe ser la prevista en la párrafo 3 del artículo 16 de la Ley 6/1984: las funciones que le correspondan dentro de los principios de coordinación, cooperación y colaboración. Esto es, relaciones horizontales de colaboración, no verticales, propias de la lealtad institucional entre organismos dotados de posiciones constitucionales distintas, y espacios jurídicos propios.*

*Dentro de ese marco, la Universidad de A Coruña se pone a disposición del Valedor do Pobo para aclararle cualquier otro extremo que pueda resultar de su interés, y le solicita que archive las investigaciones abiertas de oficio contra esta institución con motivo de la celebración de los patronos universitarios de las facultades de Informática y arquitectura en el año 2010.”*

*-Ayuntamiento de A Coruña:*

*“En contestación a su escrito de referencia, he de informarle de lo siguiente:*

*A. Competencias:*

*- Los espectáculos públicos y actividades recreativas son competencia de la Xunta de Galicia y de la Policía Autonómica.*

*- Él control de acceso y condiciones de seguridad, limpieza, evacuaciones, etc., corresponden al organizador de los actos el eventos.*

*- Policía Local (Tráfico): Se solicitó por los organizadores para colaborar en la regulación de tráfico ( en los accesos).*

*- Las funciones de Seguridad Ciudadana, son competencia del Cuerpo Nacional de Policía.*

*- Protección Civil: Se solicitó por los organizadores la colaboración para actuaciones de auxilio y similares.*

- *Autorizaciones: Al tratarse de un recinto (campus), corresponde dar las al titular (Universidad).*

*B. Observaciones:*

*17 de marzo. Se recibió solicitud de colaboración para la celebración del patrón de la Facultad de Informática (Policía Local y Protección Civil), en la cual se indicaba el apoyo y VºBº del Decanato.*

*18 de marzo. Se solicitó a los organizadores información sobre las medidas de seguridad previstas por los organizadores.*

*18 de marzo. Se recibió contestación indicando que además de proteger todos los elementos peligrosos y/o esenciales para la celebración del evento, se había contratado un servicio de seguridad privada (con 7 vigilantes de seguridad), y que deseaban contar con el apoyo esporádico de la Policía Local.*

*19 de marzo. Se autorizó la colaboración de Policía Local (en sus funciones de tráfico, de forma esporádica) y de Protección Civil (para colaborar con la organización en el evento)”.*

Una vez examinados todos los informes aportados se deduce, en lo relativo a los aspectos formales, que la UDC cuestiona la competencia objetiva de esta institución en relación con la supervisión de su actuación respecto de la materia de la queja, al indicar que el Valedor do Pobo (VP) sólo puede actuar ante supuestas vulneraciones de derechos fundamentales, circunstancia que en este caso no se dio (*esta institución desconoce cuál es el derecho fundamental individual supuestamente vulnerado*); y cuestiona también la apertura de una queja de oficio por el motivo que se examina (*el Valedor do Pobo no abrió expediente con motivo de una queja concreta, sino estimulado por noticias publicadas en medios de comunicación locales. Esta forma de funcionamiento parece vulnerar la prohibición de admitir la trámite quejas anónimas...*).

En relación con los dos aspectos formales citados se hace preciso corregir la UDC en ambas apreciaciones. En lo que se refiere a la supuesta limitación de la competencia objetiva del VP a la defensa de los derechos fundamentales, de acuerdo con el artículo 1 de la Ley 6/1984, que cita la propia UDC, es de señalar que dicha función (*la defensa ... de los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Galicia*) se ve completada en el propio artículo, puesto que no sólo dice lo que menciona la institución académica, sino que añade que el alto comisionado del Parlamento de Galicia lo es también *para el ejercicio de las demás funciones que esta ley le atribuye*. Así, como sucede en el caso del *Defensor del Pueblo*, de los demás Comisionados Parlamentarios Autonómicos y de otros Ombudsmen, sus funciones se refieren también a la supervisión general de la Administración con el fin de conocer cualquier posible vulneración del principio de legalidad, y aún, en unos términos mucha más amplios, de cualquier supuesto de mala administración (*maladministration*).

Efectivamente, el art. 16.1 de la Ley 6/1984 preceptúa que el VP, *de oficio o a instancia de aparte, podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega para garantizar el respeto de los derechos comprendidos en el título I de la Constitución y su sometimiento pleno a la ley y al derecho*. Además, en términos más amplios, como dijimos, el art. 29.1 preceptúa que el VP *podrá sugerirle a la Administración pública la modificación de los criterios utilizados en la producción de sus actos y resoluciones*, y aún se habilita la sugerencias de la modificación de la normativa, si esta pudiese provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados (art. 30).

Por lo que se refiere a las objeciones respecto a la investigación de oficio, en concreto la mención relativa a que la investigación no se da por queja concreta, sino por noticias de los medios de comunicación, y sobre toda la alusión a que tal forma de proceder parece *vulnerar la prohibición de admitir a trámite quejas anónimas ...*, establecida precisamente para evitar comportamientos inquisitoriales y vincular la actividad del Valedor do Pobo a la defensa de derechos concretos de ciudadanos concretos, es de subrayar que la argumentación de la UDC resulta de nuevo errónea. Efectivamente, la tramitación de quejas de oficio es una posibilidad para todas las institución de esta naturaleza y por lo tanto también del VP, tal y como se indica en el



artículo 16 de la Ley 6/1984. De hecho, el Parlamento de Galicia, del que es Comisionado el VP, sugiere acudir a esta forma de fiscalización de las administraciones como medio para conocer en profundidad determinados aspectos de su actuación.

Las investigaciones de oficio pueden tener su origen tanto en las propias observaciones y apreciaciones del VP como en las noticias aparecidas en los medios de comunicación; La inmensa mayoría de las quejas de oficio que conocen todos los Comisionados Parlamentarios tienen su origen en las referencias de los medios de comunicación. Esto no debe confundirse, como hace la UDC, con quejas anónimas, que son algo completamente distinto y que, como es lógico, resultan inadmitidas (art. 21 de la Ley 6/1984). Efectivamente, como sucede en otros ámbitos de la aplicación del Derecho, las quejas anónimas son siempre de parte y remitidas por alguien ajeno a la institución y sin identificar. Por contra, las quejas de oficio resultan promovidas directamente por la propia institución, que resulta responsable del conocimiento y primera valoración de la misma, al considerar los hechos como posibles irregulares, siempre y cuando lleguen a confirmarse.

Por lo tanto, corresponde a esta institución la promoción de las quejas de oficio que se consideren oportunas ante actuaciones o abstenciones de las administraciones públicas gallegas que hubieran podido ser contrarias a la legalidad, irregulares o supuestos de mala administración, de acuerdo con el previsto en el art. 16.1 de la Ley 6/1984. Tal es el motivo de la presente queja de oficio, al margen de las “otras muchas ocupaciones” de esta institución, como señala uno de los informes allegados.

En el relativo al último aspecto formal cuestionado por la UDC, la competencia del VP para supervisar la actuación de la Universidad, por vulnerar el principio de autonomía universitaria (*la Universidad de A Coruña no es una administración pública territorial, sino una corporación de derecho público. ... no es ni parte de la Administración autonómica ni parte de la Administración local, ... disfruta de autonomía constitucionalmente protegida ...*), es de señalar que las universidades gallegas se encuentran sometidas, igual que el resto de poderes públicos, al principio de legalidad, y por lo tanto les afecta cualquier forma de supervisión o control para su garantía, entre ellas

la supervisión de la institución estatutaria del VP. En este sentido el art. 1 de la Ley 6/1984 señala un ámbito de supervisión muy amplio, al comprender no sólo la administración gallega, que incluye todas las modalidades de administraciones de Galicia, la autonómica, la local y la institucional y corporativa, aunque funcionen con personalidad jurídica y de forma autónoma o independiente, sino también a sus *entes y empresas públicas o dependientes*. Lógicamente, la autonomía universitaria no excluye las universidades gallegas de su carácter público y de su sometimiento al Derecho, por lo que también soy objeto de supervisión, como se viene haciendo habitualmente sin ningún tipo de objeción, con la única excepción de esta que ahora tratamos, que resulta ciertamente llamativo.

En lo que se refiere al aspecto material de la queja o al fondo del asunto, que es la celebración de botellones con supuesta autorización de la Universidad y las circunstancias que concurrieron en ellos, la UDC responde que autorizó la celebración de dos patronos de Facultades o Escuelas, que lo hizo con las condiciones que se citan, y que entiende que las celebraciones de los patronos resultan actividades académico-culturales. No señala nada respecto de los incidentes que se citan en las diferentes noticias y sobre todo respecto de la invasión de las aulas con las bebidas, lo que se resalta una circunstancia especialmente negativa y que demostraría la ausencia de control por parte de quien hubiera correspondido.

La UDC niega que lo que se hubiera dado fuera *botellones* y parece dar a entender que se trató de fiestas, celebraciones o espectáculos públicos regulares. Esta afirmación contrasta con lo indicado unánimemente en los medios de comunicación, donde se señala, por ejemplo, que “el botellón vuelve al campus” (*La Voz de Galicia*, 19-03-10); “clase magistral de botellón” (*La Voz de Galicia*, 28-03-10); “el organizador de la fiesta cree que el botellón de Informática si les fue de las manos” (*El Ideal Gallego*, 28-03-10); “económicas de A Coruña suspende la fiesta del patrón para evitar un nuevo macrobotellón” (*La Voz de Galicia*, 06-04-10); etc.. La respuesta no parece corresponderse con los múltiples detalles aportados en las diferentes informaciones y declaración recogidas en la prensa de los días que se citaron en la queja, lo que, junto con la mención al *efecto llamada* y a falta de desmedido de los graves incidentes por parte de la UDC, hace pensar que lo que sucedió excedió con mucho de una sencilla y organizada celebración y lo

que realmente se dio fue algo similar a un botellón, expresión que utilizan todos los medios, con un número importante riesgos, molestias y problemas, y con una organización escasa y que no consiguió el objetivo propio de ésta, como garantizar el orden y la seguridad, limitar el aforo, etc.

Se pretende justificar lo sucedido indicando que este tipo de actos pueden tener un efecto llamada para la realización de otro tipo de actividades, tales como el propio botellón, “cuyas consecuencias no pueden ser neutralizadas por las universidades por carecer de competencia y de medios para tales efectos”. Sin embargo, se señala que “la UDC tomó las medidas necesarias para evitar el efecto llamada de este tipo de actividades universitarias”, lo que no se corresponde con el resultado y sobre todo con la implicación de la institución universitaria al autorizar la celebración, lo que implica su responsabilidad a la hora de garantizar el interés público y de responder en caso de incidente.

El aspecto más llamativo de lo ocurrido y que acredita la falta de organización y la inadecuada actuación de las autoridades académicas fue la invasión y consumo de alcohol en las aulas, con respecto al que UDC no señala absolutamente nada, a pesar de que los medios lo mencionan y se había indicado en el requerimiento de información que aportamos en el inicio de la queja de oficio. De eso deducimos que se reconoce implícitamente y subrayamos que resulta especialmente negativo y muestra de que la UDC no actuó adecuadamente, a pesar de ser conocedora de las previsiones y de autorizar el evento. Por lo tanto, ni tan siquiera se controló el interior, dándose un uso claramente inapropiado a un centro público habilitado para las funciones docentes e investigadoras que son propias de cualquier institución universitaria, entre las que no se cuentan las que soy objeto de esta queja.

La Universidad señala que autorizó las *celebraciones*, tanto a nivel rectoral como de los responsables de los centros, pero acto seguido señala que no puede neutralizar las consecuencias de la convocatoria “por carecer de competencia y de medios para tales efectos”. Así pues, la Universidad parece presentarse como competente para la autorización y a la vez como incompetente a la hora de asumir responsabilidades de control para el correcto desarrollo de lo autorizado, lo que en absoluto resulta congruente. Al

margen de las cuestiones competenciales de la cuestión, el hecho de que la UDC hubiera concedido la autorización que cita supone asumir el correspondiente control de su condicionado, incluido el mantenimiento del interés público.

También resulta llamativo la actitud de defensa del sucedido por parte de la UDC, cuando todas las declaraciones de los organizadores y de responsables públicos, incluidas autoridades académicas, fueron claramente críticas y concluyen que este tipo de sucesos no pueden volver a repetirse. En las noticias se señala que “la organización del San Pepe renuncia a seguir tras los incidentes del viernes” y que “el Decano de Informática califica las escenas de chicos haciendo botellón en las aulas de inaceptables” (*La Voz de Galicia*, 28-03-10); “el próximo año la Facultad de Informática cerrará a sus puertas y hará puente el día del patrón” (*La Voz de Galicia*, 31-03-10); los promotores del San Pepe sienten vergüenza por el ocurrido y aseguran que fue el último” (*El Ideal Gallego*, 28-03-10); etc.

Las Universidades tienen por funciones, “el servicio de la sociedad, la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura; la preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística; la difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de la vida, y del desarrollo económico; y la difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida” (art. 1.2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades). Ninguna de esas funciones tiene relación directa o indirecta con la actuación que se conoce de la UDC, con lo que este se habría apartado del principio que exige que las potestades administrativas se ajusten a los fines señalados por el ordenamiento (art. 70.2 LJ).

Por todo lo expuesto no se acaba de entender la razón por la que la Universidad argumenta en favor de su papel en lo sucedido, y ni tan siquiera anuncia que se impedirán o no se autorizarán comportamientos como estos de cara al futuro, en el caso de promoverse.

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 la Universidad de A Coruña a siguiente RECOMENDACIÓN:

**Que en el caso de producirse nuevas solicitudes de autorización para celebraciones o espectáculos en el exterior de los recintos universitarios, con previsible afluencia masiva, esa Universidad se abstenga de otorgarlas, y en el caso de conocer a su previsible celebración sin autorización, se realicen o impulsen las actuaciones precisas por quien corresponda para impedir que se produzcan esas concentraciones masivas con consumo de alcohol en el entorno de los centros universitarios y aún dentro de los mismos, como había sucedido en el caso examinado, por resultar contrarias a los fines que son propios de las universidades.**

**Respuesta de la Universidad de A Coruña: recomendación rechazada expresamente.**

**6.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Baiona el 3 de septiembre de 2010 debido a los prejuicios ocasionados por botellones que se celebran en esa localidad (Q/1429/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de dona R. P. R. referente a las molestias ocasionadas por los denominados *botellones* en Baiona.

En su escrito, esencialmente, nos indica que tuvo alquilado durante el mes de julio un piso en Baiona, en la C/VP nº X frente al Parador y el parque infantil, para pasar las vacaciones estivales con su familia. Dicha zona -parque infantil- constituye el lugar de encuentro de un gran número de jóvenes para la celebración de botellones no autorizados, con el consiguiente “ruido infernal” que imposibilita poder disfrutar de la más mínima tranquilidad y sosiego, por cuanto resulta difícil conciliar el sueño durante la semana y manifiestamente imposible durante el fin de semana.

Ante tal situación recurrió en varias ocasiones a la Policía Local, siendo la última vez el 10 de julio, aproximadamente a las 24 h., cuando aún era fácil dispersar el número de personas allí reunidas para celebrar el botellón ilegal. El policía local que la atendió le dijo que tenía toda la razón, pero sólo había dos patrullas y eran incapaces de evitarlo, puesto que en algunas ocasiones superaban las 2.000 personas.

El interés público impone que por parte del Ayuntamiento se adopten las medidas precisas para paliar este tipo de botellones ilegales en un parque infantil, con serio peligro para la seguridad de los niños, que al día siguiente lo utilizan. Además, se ocasionan innumerables perturbaciones a los vecinos y turistas, que sufren no sólo la contaminación acústica provocada durante la celebración de los botellones, sino también los destrozos en el mobiliario urbano. En tal sentido envió un escrito al Ayuntamiento.

Si no se adoptan las medidas precisas para paliar el botellón en el núcleo de la villa no sólo se verá gravemente perjudicada la imagen de Baiona, sino que también se provocaría que gran número de personas dejen de veranear en la zona y busquen otros lugares de vacaciones donde su descanso y tranquilidad no se vean perturbados. Ante la imposibilidad de dormir en el piso se vio obligada a suspender sus vacaciones en Baiona, teniendo en cuenta las innumerables molestias ocasionadas por la multitud de jóvenes que acuden a la celebración de los botellones que se organizan diariamente y, en especial, cada fin de semana, sin que la Policía Local haga nada respecto de eso. La Policía Local debe impedir el botellón actuando antes de que se concentre una multitud de personas.

De acuerdo con lo establecido en el art. 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, corresponde al Ayuntamiento ejercer las competencias de seguridad en lugares públicos y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para impedir los botellones, que no sólo ponen en grave peligro la seguridad de los menores usuarios del parque en el que se celebra y que además perturba la tranquilidad y descanso de los vecinos y turistas que residen en esa zona de la villa.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Baiona es un Ayuntamiento eminentemente turístico que en temporada de verano es triplicada su población con la obligación de incremento de la prestación de servicios dentro de los límites presupuestarios del Ayuntamiento. Como sucede en otros Ayuntamientos realizándose la práctica del "botellón" en el parque de L. P., zona delimitada y aunque sita en el centro de la villa está relativamente aislada de edificios residenciales. El Ayuntamiento, dentro de sus competencias, busca la regulación del botellón y su limitación, bien por el ruido que genera y por una cuestión de salud pública.*

*A estos efectos por resolución de la alcaldía de fecha 11/08/2008 en base a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 13/2006, del 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia determina que "Los Ayuntamientos, en el ámbito de sus términos municipales podrán acordar de manera singularizada, por razones de orden público, imponerles a los establecimientos comerciales que incluyan en su oferta bebidas alcohólicas la prohibición de expender este tipo de bebidas desde las 22:00 horas hasta las 9:00 horas del día siguiente, con independencia del régimen de apertura que les fuese aplicable. La imposición de esta prohibición le deberá ser comunicada a la dirección general competente en materia de comercio " se adoptó el siguiente acuerdo " Prohibir a los establecimiento comerciales no incluidos en el Catálogo de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad Autónoma de Galicia el libramiento de bebidas alcohólicas desde las 22:00 horas hasta las 9:00 del día siguiente." En base a este decreto se levantó el acta correspondiente y se remitieron los expediente la Dirección General de Comercio para su tramitación.*

*Por otra parte, esta Alcaldía se manifestó en muchas ocasiones en contra del servicio del "Noite Bus" prestado por el Xunta de Galicia puesto que la juventud suele llegar al Ayuntamiento con las bebidas procedentes de otras villas. En este sentido añadir que son muchas las quejas de los conductores de transportes colectivo en relación a determinadas conductas agresivas de la juventud que se producen en el viaje de vuelta y que requirieron la intervención de las fuerzas de seguridad del Estado.*

*En anteriores ocasiones el Ayuntamiento de Baiona manifestó a la institución del Valedor do Pobo el estudio de una ordenanza que regule el botellón, circunstancia que se*

*continua valorando y que se encuentra a expensas de que la Consellería de Sanidade con motivo de la reforma de la Ley de Drogas aborde el consumo de alcohol al aire público como un problema de salud, puesto que entendemos que se trata de un problema en el que se deben implicar todas las Administraciones competentes”*

De la información aportada se deduce que el Ayuntamiento no desmiente los hechos objeto de la queja, por lo que en principio deben entenderse confirmados. La reclamación se refiere fundamentalmente a la celebración de los botellones; a que estos se celebran en el parque; a que se habían dado sucesivas denuncias de la interesada, realizadas a través de llamadas a la policía local; a que los numerosos botellones ocasionaron prejuicios y molestias debido al ruido hasta altas horas de la madrugada; y a que por parte del Ayuntamiento no se dio actuación para corregir la situación.

Al respecto ya tuvimos ocasión de indicar al Ayuntamiento que en diferentes Informes Anuales dirigidos al Parlamento esta institución indicó que el botellón en determinadas condiciones puede conculcar derechos fundamentales como los del 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 el vecindario, *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. Si alguna duda se podía crear con anterioridad respecto a la supuesta falta de habilitación legal de la citada norma, hoy debe considerarse despejada con el dispuesto en la Ley 37/2003, del 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 lo tanto, los Ayuntamientos que regulasen la cuestión a través de sus propias



ordenanzas deben aplicarlas, y en los que no las tengan o no las reformen para abordar esta cuestión resultará de aplicación directa la ordenanza-tipo.

Además, algunas sentencias tratan los problemas de los residentes por las aglomeraciones de jóvenes consumiendo bebidas en la calle hasta altas horas de la madrugada, causando considerables molestias debido a los ruidos, voces, peleas, actos vandálicos, etc., e impidiendo el descanso de los vecinos. En la de 29 de octubre de 2001, de la Sala del Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, sede de Sevilla, se señala que *“se pueden adoptar medidas de control adecuadas para evitar el ruido, la venta de bebidas alcohólicas en la calle, la utilización de aquella como urinario público, los daños al espacio público y a sus elementos, y permitir la libre circulación de personas y vehículo (...) el recurso debe ser estimado porque a la Administración le atañe, en su función de policía, el cumplimiento del deber de vigilancia de horarios de cierre, emisión de ruidos de bares, vehículos, etc. Y de lo actuado se deduce cierta inactividad que perjudica sin lugar a dudas a los vecinos de la zona que han de soportar la incomodidad de acceso a sus viviendas, exceso de ruidos que impiden el descanso nocturno y otras molestias que no tienen el deber jurídico de soportar y que se pueden paliar, si la Administración en el ámbito de su competencia no hace abandono de su función y adopta cuantas medidas sean necesarias para exigir el cumplimiento de la ley haciendo posible que el ejercicio de un derecho por parte de un sector de población no menoscabe los derechos de los vecinos de la zona en la que se concentran”*. La sentencia obliga al Ayuntamiento de Sevilla a adoptar las medidas que impidan el consumo de alcohol en las calles fuera de los establecimientos públicos.

Por lo tanto, las pretendidas justificaciones expuestas por el Ayuntamiento no resultan adecuadas. El ente local indica que, en base a la habilitación del artículo 10 de la Ley 13/2006, del 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia, en 2008 aprobó la prohibición de la venta de alcohol después de las 22.00 h. y hasta las 9.00 h., lo que lógicamente no impide la práctica del botellón, como de hecho se confirma con la propia queja. Además señala que se opone al *noite-bus*, que, aunque es evidente que puede perjudicar en el aspecto que tratamos, al hacer que acceda más gente a la Villa, sin embargo no necesariamente debería relacionarse con el botellón, en especial si éste se

impidiera cuando resulte molesto o cuando se celebre en un lugar no adecuado (ambas circunstancias se dan en este caso), o si se prohibiese con carácter general, como puede hacer el Ayuntamiento, tal y como vemos (Ley 37/2003, del 17 de noviembre, del ruido, artículo 28.5). Finalmente, el hecho de que la Administración autonómica pueda restringir y aún prohibir el consumo de alcohol en la vía pública a través de normas con rango de ley en el marco de sus competencias en materia de salud y prevención de las drogodependencias, como ya se hizo en otras muchas comunidades autónomas, no significa que los Ayuntamientos no deban preservar los derechos de los ciudadanos en materias de su competencia, como la contaminación acústica, lo que debe hacerse a través de los instrumentos legales que ya tienen a su disposición, que, como vemos, son, fundamentalmente, los artículos 18.1 y 2, 43 y 45 CE, la Ley 37/2003, del ruido, la Ley autonómica 7/1997, de Protección contra la Contaminación Acústica, y el Decreto 320/2002, de ordenanzas tipo sobre protección contra la contaminación acústica. En todos ellos se establecen las habilitaciones y los demás instrumentos legales para cumplir las funciones municipales en materia de contaminación acústica, en concreto para evitar los prejuicios ocasionados por el fenómeno que tratamos, que resulta especialmente grave cuando se realiza en zonas residenciales y de forma masiva y periódica.

Por lo que se refiere a la falta de comprobación y posterior corrección, en su caso, por parte del Ayuntamiento, es de señalar que tal circunstancia evidencia un inadecuado tratamiento del problema. Efectivamente, esa ausencia de actividad 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 tantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”; y en el art. 25 de la [LRBL], que establece que “el Ayuntamiento 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”.

Es de resaltar que con ocasión de quejas anteriores el Ayuntamiento de Baiona había anunciado medidas para tratar este problema (por ejemplo, con ocasión de la queja C.6.Q/1030/07), lo que, a la vista del indicado, no parece haberse llevado a efecto.

Otra circunstancia que incide en la cuestión es que el botellón se celebre en un parque público. La conservación en buen estado del parque es una obligación de la administración local, de acuerdo con el previsto en el Decreto 245/2003, de 24 de abril, por lo que se establecen las normas de seguridad en los parques infantiles. Su artículo 14 señala que *los titulares de los parques infantiles serán responsables de su mantenimiento y conservación, debiendo realizar inspecciones y revisiones anuales por técnicos competentes y con formación acreditada. Además, los parques infantiles deberán estar situados en zonas donde los posibles riesgos para los usuarios sean mínimos; las superficies previstas para el juego deberán estar debidamente acotadas de una forma segura y separadas* (artículo 3). A pesar de lo indicado lo cierto es que el Ayuntamiento no aclara las medidas de protección aplicadas para preservar el parque de las posibles incidencias de este fenómeno, que no hubiera debido celebrarse en este tipo de espacios, por la frecuentes consecuencias que trae consigo.

En resumen, en la presente queja se examinan dos cuestiones directamente relacionadas. La primera es la evidente contaminación acústica que sufren las personas que residen en los alrededores del lugar de celebración habitual del botellón; y la segunda ven referida a la adecuada gestión del parque infantil municipal, que el Ayuntamiento debe garantizar, dado que el bien en juego es de máxima relevancia, puesto que se trata de preservar la seguridad de los niños usuarios, o, como señala el Decreto 245/2003, la protección de los menores en su tiempo de ocio.

La ciudadana que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poder 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 Baiona no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

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

**Que se compruebe la permanencia de la práctica del denominado botellón en el parque de Baiona y, en caso positivo, se adopten las medidas precisas para impedirlo, de tal forma que no se perjudiquen los derechos constitucionales de los afectados ni se incumplan las condiciones de protección de los parques públicos, como sucede; y que con carácter general se impida la práctica del botellón en la localidad cuando produzca una perturbación por ruidos para el vecindario, conforme lo establecido en el Decreto 320/2002, vigente en este aspecto en Baiona, o que, en su caso, se impida de acuerdo con las condiciones de una eventual ordenanza municipal propia, habilitada por el art. 28.5 de la Ley 37/2003, del ruido.**

**Respuesta de Ayuntamiento de Baiona: Pendiente de efectividad.**

**7. Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Camariñas el 11 de noviembre de 2010 debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento de un bar de Ponte do Porto (Q/146/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de don P.A.P. debido a los perjuicios ocasionados por el funcionamiento del *Bar X* en Ponte do Porto.

En su escrito, esencialmente, nos indica que vive al lado de un bar el local de copas llamado “X”, en Ponte do Porto. Al local le pidieron en varias ocasiones que ponga la música a un nivel aceptable que permita descansar a su abuela, enferma de 85 años. Las persona que han alquilado el local y hacen uso del mismo dijeron que ellos disponen de los permisos municipales, pero eso el interesado cree que no quiere decir que pongan la música a todo volumen y que molesten a todo el vecindario, especialmente a su familia, que vive a su lado. Se lo transmitieron al Sr. Alcalde y a la policía local, pero ante su pasividad se ve obligado a presentar la queja, según expresa. La policía local le respondió que es un Ayuntamiento pequeño y que la policía local no dispone de servicio nocturno, y que el principal problema es que tampoco dispone de un dispositivo para poder medir el nivel de ruidos, ya que este dispositivo es demasiado caro, y hacer una comprobación con una empresa también es caro, según la respuesta de la policía local. Sin embargo, indica que todos tienen derecho a poder descansar, especialmente una persona mayor y enferma; las actividades lúdicas no deben ser incompatibles con el descanso, y deberían realizarse de una forma moderada y sin invadir los derechos y libertades de los ciudadanos.

Ante eso solicitamos información al Ayuntamiento de Camariñas, que señaló lo siguiente:

*“Por medio de la presente se le da traslado del informe emitido por la Policía Local de Camariñas en fecha 23-4-2010, en relación con el expediente C.6.Q/146/10 (queja formulada por D. P A P por los ruidos ocasionados por el bar P en Ponte do Porto)”*

*“QUEJA DE D. P. A. P. POR RUIDOS DEL BAR X*

*Asunto: emisión de informe solicitado por el Sr. Alcalde después del oficio remitido por el Valedor do Pobo en respuesta la queja presentada ante esta institución, por D. P. A. P., con domicilio en la calle C de Ponte do Porto (Camariñas), por los ruidos que tiene que padecer en su domicilio en las noches del fin de semana, y que según manifiesta proceden del bar "X" próximo a su domicilio.*

*A finales del año pasado compareció en las dependencias de la Policía Local D. P. A. P. pidiendo información de lo que podía hacer ante el problema de ruido que sufría en su domicilio en las noches de fin de semana, manifestando que este ruido procedía del bar el "X" próximo a su domicilio, el policía firmante le explicó que la policía local no tiene servicio nocturno, puesto que sólo cuenta con un agente en la plantilla y que además carece de los medios técnicos para realizar las oportunas medición de ruidos, no posee sonómetro, puesto que el importe para su compra es demasiado elevado para los presupuestos municipales que tiene asignados la Policía Local, no teniendo además, el único agente existente, realizado el curso de formación imprescindible para la manipulación de un sonómetro.*

*Se le indicó lo interesado que se dirija el ayuntamiento y cubriera una instancia, en las Oficinas Generales del Ayuntamiento, indicando el problema que sufre, ya que la otra posibilidad es que la medición la realice una empresa homologada, pero ante el alto coste de este servicio deberá ser analizado y autorizado por el Sr. Alcalde. Se desconoce se el interesado presentó la oportuna instancia en el Registro General del Ayuntamiento, puesto que a día de hoy en las dependencias de la Policía Local no ha entrado copia de la misma.*

*También se le informó que se hablaría con los actuales propietarios del local para que bajasen la música del local ante la especial molestia que se estaba ocasionando en este caso en particular, actuación que se realizó en los días posteriores”.*

Con lo anterior el ente local no aclaraba las circunstancias objeto de la queja. No indicaba si el establecimiento cuenta con licencia de apertura y funcionamiento, y, en el caso de tenerla, de que tipo (bar, pub ...). Esto sucedía a pesar de que en el requerimiento

de información se pedía de forma expresa tal cosa, puesto que si el establecimiento no hubiera tenido licencia no podría funcionar, y si la hubiera tenido de simple café o bar, como parecía deducirse de su denominación, entonces debería impedirse de forma inmediata su funcionamiento con música o con un horario que no se corresponda a este tipo de establecimiento. Además, por cualquiera de las circunstancias citadas hubiera debido iniciarse expediente sancionador. En el caso de poder contar con música, por tratarse de un pub o similar, entonces resultaría obligado para el Ayuntamiento realizar las comprobaciones sonométricas que se requieren, de acuerdo con lo previsto en el art. 9 de la Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, comprobaciones que necesariamente se hubieran debido hacer en el preciso momento en que se dé la supuesta infracción, esto es, cuando llámese denunciando tal cosa.

Por el anterior de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento para requerir aclaración sobre los extremos mencionados, lo que se respondió recientemente. El informe municipal se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar al Ayuntamiento su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y hasta realizar alguna llamada para urgir su envío. En el informe se señala lo siguiente:

*“En relación al expediente arriba indicado y al informe solicitado relativo a la existencia o no de licencia de actividad y funcionamiento del establecimiento X, se pone en su conocimiento, de acuerdo con los datos obrantes en este Ayuntamiento, lo siguiente:*

*1º.- Que el local X obtuvo licencia municipal para apertura de establecimiento destinado a café-bar en virtud de Decreto de la Alcaldía, de fecha 10 de febrero de 1983, siendo solicitada dicha licencia por don A. C. M..*

*2º.- Que con fecha 28 de septiembre de 1988, don A. C. M., presenta un escrito ante el Ayuntamiento en el que expone que a su nombre viene figurando un establecimiento de café-bar, 4a de 4 categoría, epígrafe 651.1 de licencia fiscal, amparado por licencia concedida por Decreto de la Alcaldía de fecha 10 de febrero de 1983. Que*

*habiendo cambiado de categoría, a café-bar especial A, epígrafe 651.131, y deseando legalizar tal situación, acompañando la siguiente documentación... solicita que teniendo este escrito por presentado y en base a lo anteriormente expuesto, se proceda a la concesión de la licencia que solicita.*

*3º.- Con fecha 7 de octubre de 1988, en virtud de acuerdo de la Comisión Municipal de Gobierno, se otorga licencia para café-bar especial A.*

*4º.- Con fecha 5 de marzo de dos mil nueve se autoriza la transmisión de la licencia de café-bar de categoría especial, siendo el transmitente, don A.. C. M. y el adquirente don I. L. C..*

*Por lo que se refiere al cumplimiento del horario de cierre y medición de ruidos este Ayuntamiento no puede más que reiterar el ya indicado en su día, es decir, que se carece de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las oportunas comprobaciones.*

*Se adjunta al presente copias de las licencias del año 1983 y 1988, acuerdo por el que se autoriza la transmisión de la actividad y los informes emitidos por la policía local en relación a este asunto.”*

*Ese mismo día el Ayuntamiento envió un fax complementario del informe que transcribimos, en el que se señala que “en relación al expediente arriba indicado y al informe solicitado por esa institución, se pone en su conocimiento que en el día hoy y ante la carencia de medios materias por parte de este Ayuntamiento, se solicitó, al amparo de la ley 7/1997, del 11 de agosto, a la Xunta de Galicia la colaboración en materia de ruidos mediante el préstamo de sonómetro y calibrador.”*

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, del 12 de junio, por el que se regula la evaluación de incidencia ambiental, en relación con el art. 4.3 de La Ley



7/1997, de protección contra la contaminación acústica (*“las actividades que produzcan una perturbación por ruidos o vibraciones deberán someterse al procedimiento de 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 eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de prejuicios.

En el supuesto que conocemos, del informe aportado y la documentación que lo acompaña se deduce que el establecimiento contaba originalmente con licencia de simple bar, aunque no se indica si ésta se había dado después de seguir los trámites previstos en el RAMINP. Después sucedió, según se indica, *que el titular presenta un escrito ante el Ayuntamiento en el que expone que a su nombre viene figurando un establecimiento de café-bar, 4a de 4 categoría, epígrafe 651.1 de licencia fiscal, amparado por licencia concedida por Decreto de la Alcaldía de fecha 10 de febrero de 1983. Que habiendo cambiado de categoría, a café-bar especial A, epígrafe 651.131, y deseando legalizar tal situación, acompañando la siguiente documentación ... solicita que teniendo este escrito por presentado y en base a lo anteriormente expuesto, se proceda a la concesión de la licencia que solicita. Con fecha 7 de octubre de 1988, en virtud de acuerdo de la Comisión Municipal de Gobierno, se otorga licencia para café-bar especial A.* Por lo tanto, a falta de otra explicación del Ayuntamiento, todo parece indicar que lo que se reclama es un cambio de categoría, de bar a pub (o café-bar especial), sin el trámite correspondiente, que sería el propio de otra licencia de funcionamiento, por lo tanto sujeta al procedimiento entonces regulado en el RAMINP, lo que exige el correspondiente proyecto que garantice la inocuidad del establecimiento potencialmente molesto, la apertura de un trámite de información pública, la notificación individual a los vecinos inmediatos, la licencia de obra (provisional, sin permiso para funcionar) con las medidas correctoras que se hubieran determinado, la comprobación por técnico municipal de la adecuada ejecución del exigido, y la licencia definitiva.

Nada de eso parece haberse hecho (como dijimos, a falta de otra explicación del Ayuntamiento); por el contrario, se permite el cambio de uso sin el procedimiento

obligado, justificando tal forma de proceder en un sencillo cambio de la licencia fiscal, lo que sólo tiene virtualidad en ese concreto ámbito, pero que, como es lógico, no tiene nada que ver con la necesidad de dar estricto cumplimiento a las previsiones preventivas o autorizatorias correspondientes.

Por ejemplo, la sentencia de 13 de enero del juzgado de lo contencioso-administrativo nº 2 de Santander establece que la instalación musical es un elemento definidor de la categoría de la actividad, distinta a la de un simple bar. Se trata de un elemento que, entre otros, permite diferenciar los bares de los bares especiales, por el que la instalación de un aparato de música implica un cambio de la naturaleza de la actividad que requiere una licencia nueva y distinta, y no se trata de una mera ampliación de la preexistente.

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) no garantizaron la inocuidad de los locales en esas condiciones de uso, al preverse otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que si posteriormente no ajustan su modo de funcionar a lo verdaderamente habilitado, pueden causar importantes prejuicios, 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 los 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 sugerencias 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, del 27 de agosto, por lo que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes 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 la que la diferencia resulta clara.

Como ya adelantamos, para que un local con licencia de bar se convierta en un pub no resulta suficiente la simple autorización de tal intención sin el procedimiento que indicamos. Se obviarían trámites sustanciales, como los citados, entre ellos el proyecto adecuado de insonorización adecuada para estos locales; la información pública a los vecinos afectados, a los que habría que advertir de las intenciones del promotor; el traslado a la Consellería de Medio Ambiente, etc. Por esta y por la demás razones expuestas debe concluirse que la segunda licencia formalmente concedida por el Ayuntamiento resultaría aparentemente nula.

También resulta llamativo que, a pesar de la anterior circunstancia y de las denuncias y quejas del interesado, el ente local sigue sin aportar ningún elemento relativo a la comprobación y, en su caso, corrección, de los ruidos de que soy objeto tanto de las anteriores denuncias como de la queja que conocemos. Al respecto ya tuvimos ocasión de subrayar al Ayuntamiento que le resulta obligado realizar las comprobaciones sonométricas que se requieren, de acuerdo con lo previsto en el art. 9 de la Ley gallega 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, comprobaciones que necesariamente se deberán hacer en el preciso momento en que se dé la supuesta infracción, esto es, cuando llame el interesado denunciando tal cosa, no a través de comprobaciones programadas, y cuantas veces se den las molestias nocturnas, a los efectos de comprobar y valorar la eventual reincidencia en el comportamiento infractor.

El ente local pretende justificar su falta de diligencia en este orden indicando que carece de medios. Sin embargo, además de la obligación apuntada en el apartado anterior, el Ayuntamiento debería tener en cuenta que con el otorgamiento de la licencia que dice tener concedida (en este caso en realidad dos, una original y otro al parecer irregular) 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 lo tanto, después de la concesión de la licencia no pueden exponerse razonablemente este tipo de razones.

Todo el 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 tantas inspecciones se requieran y aplicar las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento”; y en el art. 25 de la [LRBL], que establece que “el Ayuntamiento 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.

El ciudadano que promovió la queja está demandando la preservación de unos intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la intimidad personal y familiar (art. 18.1), a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.2), a la protección de la salud (art. 43.1), y el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado y a la protección y mejora de la calidad de vida (art. 45.1 y 2). Como consecuencia de las citadas disposiciones constitucionales, los poder 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 Camariñas no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales y fundamentalmente por la abstención en la adopción de las medidas adecuadas.

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

**Que con urgencia se proceda a corregir la inadecuada concesión municipal de licencia de café-bar especial al local objeto de la queja, y que se corrija el funcionamiento irregular del establecimiento derivado de tal circunstancia. Y que también con urgencia se proceda a dar estricto cumplimiento a las obligaciones municipales de comprobación y control del ruido, obligación que se viene desatendiendo.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Camariñas: Pendiente de efectividad.**

**8.- Recomendación dirigida al Ayuntamiento de Ribeira el 2 de diciembre de 2010 debido a las molestias y el funcionamiento irregular de una cervecería (Q/1840/07).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> J. P. M. y D<sup>a</sup> Á. Q. B. debido a los perjuicios y molestias ocasionados por un establecimiento hostelero.

En su escrito, esencialmente, nos indican que en uno de los bajos del edificio se encuentra abierto al público un local restaurante inaugurado en el año 1993 con licencia de local de cervecería, la empresa solicitó en 1995 ampliación de la licencia al de cafetería de categoría especial en 1995. Pese a la segunda licencia, desde los inicios de su actividad

vino desarrollando labores de restaurante con servicio de comedor, en su fachada existe un rótulo de “restaurante”, y todo esto sin contar con las correspondientes licencias y sin cumplir con las condiciones. La referida cervecería sirve comidas evacuando humos sin las condiciones adecuadas, generando malos olores. En 2004 solicitó licencia para la ampliación de comedor de cervecería de categoría especial A, proyecto incompleto, la ventilación y evacuación de humos y gases, la detección, prevención de incendios y medidas de seguridad en general y los ruidos y vibraciones que se producen al exterior. Emplazando a la empresa a fin de que se aportase la ampliación del proyecto, hasta el día de hoy y pese al tiempo transcurrido, ni el proyecto fue remitido al expediente ni al Ayuntamiento realizó absolutamente ninguna actividad a fin de velar por los intereses de los vecinos afectados. Amplió el comedor del restaurante en el año 2003, sin contar con los preceptivos permisos, motivo por el que instaron infructuosamente su legalización ante el Ayuntamiento de Ribeira. Los humos y olores de la cocina son expulsados al exterior por uno pequeño tubo, sin más filtro que una rejilla ubicada a poco más de 2 metros de altura del nivel del suelo. Los ruidos se expanden al exterior sin ningún tipo de barreras y contraviniendo así lo establecido legalmente.

Ante eso solicitamos información a ese Ayuntamiento, que en su momento señaló lo siguiente: “(...) *la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada en fecha 22 de noviembre del 2007, entre otros, adoptó el siguiente acuerdo: VIII- COMUNICACIONES OFICIALES. Del Valedor do Pobo, interesando informe sobre el establecimiento sito en la R PG, nº X-bajo, de esta localidad (Expediente: C.6.Q/1840/07), motivado por el escrito de queja de doña J.P.M. y doña A.Q.B.. La Junta de Gobierno Local, visto el escrito de referencia de fecha 30/10/2007 (Registrado de entrada en fecha 05/11/2007, con el nº 24.522), por unanimidad, acuerda informar al Valedor do Pobo del informe emitido al respecto por parte del Negociado de Aperturas de Establecimientos, de fecha 15/11/2007, que dice como sigue: "1 ° Con fecha 23-07-1993 se concede a "M., S.L. "licencia municipal de apertura para establecimiento dedicado a Cervecería (Especial A) sito en PG X-Bajo, de esta ciudad. 2° Con fecha 02-09-2004 tiene entrada en estas dependencias municipales solicitud de licencia de actividad para la ampliación del comedor de dicho establecimiento. 3° Tras requerirle al interesado en varias ocasiones la presentación de una serie de documentos (Estudio Acústico justificativo del cumplimiento de las medidas*

*establecidas en la Ley 7/1997, de protección contra la contaminación acústica, anexo justificativo del cumplimiento de la normativa autonómica sobre accesibilidad y supresión de barreras, ampliación de documentación en relación con los sistemas de extracción de humos y gases y de la ventilación previstos para el establecimiento, etc.), este los fue aportando escalonadamente, el último "Proyecto de justificación de normativa de accesibilidad, extracción de humos y gases y ventilación en ampliación de local comercial destinado a cervecería", elaborado por el Ingeniero Industrial D. E.G.R, presentado en estas dependencias municipales en fecha 17-01-2007. 4º La Junta de Gobierno Local en sesión celebrada en fecha 29-03-2007 acuerda: Informar favorablemente el expediente, con estricta sujeción a los Proyectos Técnicos presentados (redactados por el Arquitecto Técnico D. S.N.O. y por el Ingeniero Industrial D. E.G.R.), así como a las medidas correctoras previstas. Remitir el expediente a la Comisión Provincial de Medio Ambiente, a los efectos de calificación, informe y demás procedentes. 5º Mediante Decreto de la Alcaldía de fecha 28-05-2007 se concede licencia provisional de apertura para la ampliación del citado comedor condicionada a una serie de requisitos señalados por la Delg. Prov. de la Consellería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible en su escrito de fecha 11-05-2007. 6º A día de hoy el expediente correspondiente se encuentra pendiente de que el interesado presente solicitud de licencia definitiva acompañada de certificado técnico del director de las obras o instalaciones en el que se especifique la conformidad de las mismas con los términos de la licencia provisional que le fue concedida en fecha 28-05-2007. 7º Por último, en este negociado se desconoce la actividad que se desarrolla en el interior del establecimiento así como la inscripción que figura en el rótulo de la fachada del local."*

Al margen de los aspectos formales a los que aludía el Ayuntamiento, que confirmaban que el establecimiento no contaba con la licencia solicitada en último término, no se mencionaba absolutamente nada respecto del aspecto sustancial de la queja, esto es, la actividad actual del establecimiento y las molestias y perjuicios que ocasiona ("en este negociado se desconoce la actividad que se desarrolla en el interior del establecimiento"). De acuerdo con lo aportado en la queja, aunque carece de la nueva licencia el establecimiento estaba funcionando como si la tuviera, y, lo que resulta más llamativo, a pesar de eso el Ayuntamiento no aclaraba lo actuado al respeto y la

comprobación y corrección de los perjuicios y molestias por la inadecuada evacuación de gases y por los ruidos que se denunciaban. Todo eso lo trasladamos al Ayuntamiento ya en diciembre de 2007 para que lo aclarase. La respuesta municipal se dio 8 meses después, tras reiteraciones del requerimiento de información y siendo preciso realizar alguna llamada para urgir su envío. En el informe se señala lo siguiente: *“En relación a sus escritos recibidos en las fechas 05/11/07, 19/12/07, 28/01/08 y 31/03/08 solicitando información sobre el problema que motivó la queja presentada por doña J.P.M. y doña A.Q.B. respecto del incorrecto funcionamiento del establecimiento denominado "X" o "X" sito en el bajo del número X de la R.P.G, en particular sobre si se comprobaron las circunstancias señaladas, y sobre su resultado; sobre el tipo de licencia con que cuenta el establecimiento, y sobre el ajuste del mismo a lo habilitado en ella; sobre si la licencia vino seguida de la comprobación prevista en el artículo 34 del RAMINP; sobre la comprobación de los olores, gases y ruidos; sobre las causas por las que no se dio la actuación reclamada por los interesados, en su caso; y sobre las medidas adoptadas o previstas; se informa cuanto sigue:*

*Sobre si se comprobaron las circunstancias señaladas, y sobre su resultado: Los hechos que motivaron las quejas (emisión de gases y humos, ruidos, etc) fueron comprobados mediante una visita de inspección realizada en la fecha 13/02/08 por el Técnico Municipal de Medio Ambiente, que con la misma fecha emitió el respectivo informe del que se acerca copia con el objeto de que conozcan el resultado de la visita de inspección.*

*Sobre el tipo de licencia con que cuenta el establecimiento, y sobre el ajuste del mismo a lo habilitado en ella: El establecimiento cuenta desde la data 23/07/1993 con licencia de Cervecería (Especial A), y desde la data 16/07/08 dispone de la licencia definitiva para la instalación de ampliación de comedor. Esta última licencia fue otorgada previa el acta de comprobación emitida por el Técnico Municipal de Medio Ambiente en sentido favorable, y demás informes, al adoptar el interesado las medidas correctoras impuestas (se acerca copia de estos informes). En la actualidad el establecimiento se ajusta a la licencia por la que se autoriza la instalación de ampliación de comedor,*



*aunque se reconoce que con anterioridad estuvo funcionando sin ajustarse a la licencia de Cervecería (Especial A).*

*Sobre si la licencia vino seguida de la comprobación prevista en el artículo 34 del RAMINP: Como se dispuso en el número anterior la licencia definitiva para la instalación de ampliación de comedor fue precedida de las preceptivas visitas de comprobación que prevé el artículo 34 del RAMINP.*

*Sobre la comprobación de los olores, gases y ruidos: Fueron comprobados mediante la visita de inspección realizada en la fecha 13/02/08 por el Técnico Municipal de Medio Ambiente.*

*Sobre las causas por las que no se dio la actuación reclamada por los interesados, en su caso: No existen causas que realmente justifiquen la no realización de las actuaciones reclamadas por las denunciantes.*

*Sobre las medidas adoptadas o previstas: Hasta ahora no se adoptó medida alguna, aunque en lo sucesivo esta Alcaldía se compromete a adoptar las medidas legales oportunas en el supuesto de que el funcionamiento del local no se haga de conformidad con la licencia otorgada.”*

En el informe transcrito se indica que la actividad ya contaba con licencia renovada, puesto que finalmente se había concedido la de instalación de ampliación de comedor que antes se encontraba en trámite. Sin embargo, del informe anexo se deducía que, respecto de la evacuación de humos y gases, el técnico únicamente mencionaba que el conducto responde al proyecto, es decir, tiene la salida hacia fachada, que es precisamente del que se quejaban los interesados. Por tanto, seguían sin concretarse las apreciaciones respecto de las denuncias, que señalaban los perjuicios por los gases y humos, dada la situación actual, que debería ser corregida, como se había informado por los técnicos con anterioridad. De hecho, la situación más adecuada para las evacuaciones parece la cima del edificio. ES de destacar que se trata de una licencia de funcionamiento, por lo que el Ayuntamiento había debido comprobar las circunstancias denunciadas y adoptar las

medidas precisas para garantizar el interés público, de acuerdo con lo señalado de forma reiterada por la jurisprudencia. Por lo que se refiere a los ruidos, de nuevo el ente local no aportaba comprobación concreta de las molestias, sino únicamente una revisión genérica de las condiciones en las que viene funcionando el establecimiento. No obstante, destaca la presencia de música (equipo de reproducción-amplificación sonora y altavoces) en un establecimiento no habilitado para eso, puesto que se trata de una cafetería o cervecería.

Trasladamos lo indicado al Ayuntamiento, y este nos respondió de la siguiente forma: *“En relación a sus escritos recibidos en las fechas 29/08/08, 09/10/08 y 12/12/08 solicitando información sobre el problema que motivó la queja presentada por D<sup>a</sup>. J.P.M. y D<sup>a</sup>. A.Q.B. debido a las molestias ocasionadas por una cervecería, en particular sobre la comprobación en concreto de las molestias por gases y humos, y sobre la necesidad de llevar la salida a la cima; sobre las causas de la falta de actuación en contra de la presencia de un equipo de música; sobre las comprobaciones en concreto del nivel de ruido en el establecimiento; y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de queja; se informa el siguiente: 1.- Sobre la comprobación en concreto de las molestias por gases y humos, y sobre la necesidad de llevar la salida a la cima: Ante la queja remitida por usted se requirió al técnico de Medio Ambiente para que emitiera informe en el que comprobara los aspectos citados, informe que fue emitido en la fecha 15/10/08 y del que se acerca copia. 2. Sobre las causas de la falta de actuación en contra de la presencia de un equipo de música: se solicitó informe a la Policía Local. Una vez sea emitido se informará a usted de las actuaciones que se llevarán a cabo. 3.- Sobre las comprobaciones en concreto del nivel de ruido en el establecimiento: se solicitó informe a la policía local. Una vez sea emitido se informará a usted de las actuaciones que se llevarán a cabo.”*

Así, el ente local realizaría las comprobaciones aún pendientes y una vez emitidos los informes se daría cuenta a esta institución. No obstante, después de un tiempo desde la recepción del aludido escrito municipal lo cierto es que no se había recibido el informe complementario al que se refería el Ayuntamiento para aclarar definitivamente todos los aspectos de la queja. Además, respecto del único aspecto de la queja sobre lo que se aporta respuesta, es decir, lo referente a la evacuación de gases, es de señalar que se menciona

que “la solución adoptada difiere de la establecida en el dictamen ambiental emitido por la Delegación Provincial”, aunque sin especificar cual era esa solución. No obstante, es de sublimar que las medidas correctoras indicadas nos informes del órgano ambiental en los trámites del RAMINP resultan vinculantes, por lo que no se acaban de comprender las causas por las que no se exige la solución informada por la Delegación, que tampoco se concreta.

Por lo anterior, de nuevo nos dirigimos al Ayuntamiento, esperando que esta vez se aclaren todos los extremos de la queja y sobre todo que se diera cuenta de su adecuada actuación, de acuerdo con lo reclamado. Además, dadas las circunstancias, el 11 de diciembre de 2008 se requirió que la respuesta se diera urgentemente, en concreto en dos días y vía fax. Pues bien, el Ayuntamiento no dio respuesta a lo anterior hasta hace bien poco, en concreto hasta el 17 de noviembre de 2010, después de varias reiteraciones y aún de alguna llamada al Ayuntamiento para urgir el cumplimiento del deber de responder. De lo anterior sólo puede concluirse que el ente local de Ribeira incumplió su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución. La respuesta municipal fue la siguiente:

*“Visto el informe emitido por el técnico municipal de Medio Ambiente, ....., de fecha 28-10-2010, así como los emitidos en fecha 13-02-2008 y 15-10-2008, que citan en dicho informe, en relación con el establecimiento dedicado a cervecería sito en Rúa P.G. X-bajo (Ribeira), que costa en el expediente y que se transcribe:*

#### *INFORME ACLARATORIO ...*

*Visto el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Ribeira, en sesión celebrada en la fecha del 23 de septiembre de 2010 (expedido en fecha 30 de septiembre de 2010), en relación con el escrito remitido por el Valedor do Pobo de Galicia, de fecha 27 de abril de 2010 (escrito con fecha del 30 de abril de 2010, entrada núm. 6079), mediante lo que expone:*

*"La Junta de Gobierno Local queda enterada del contenido del escrito de referencia dando traslado del mismo al técnico municipal de Medio Ambiente para que emita informe al respecto y contestar al Valedor do Pobo".*

*Revisada la documentación allegada junto con el acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno, compruebo que en el expediente ya constan informes ambientales que dan respuesta a los extremos mencionados en el expediente de referencia C.6.Q/1840/2007, especificando con claridad a situación de funcionamiento del establecimiento:*

*Informe de fecha 15 de octubre de 2008 basado en una visita de comprobación a las instalaciones, en el que se hace referencia básicamente al sistema de extracción de humos y gases del establecimiento.*

*Informe de fecha 13 de febrero de 2008 basado en una visita de actividad clasificada, en el que se hace referencia a varios aspectos, entre los que destaca el relacionado con la evacuación de humos y gases, y el equipamiento musical.*

*El contenido de este informe puede ser de interés para dar respuesta a la actual solicitud de informe efectuada por el Valedor do Pobo en su escrito de fecha 27 de abril de 2010 (escrito con fecha del 30 de abril de 2010, entrada núm. 6079).*

*Lo que pongo en conocimiento de la Junta de Gobierno Local a los efectos oportunos. Documentación allegada: copia de los informes emitidos.\"*

*(informes que se citan)*

*"1) INFORME DEL SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Ribeira, 15 de octubre de 2008. Asunto: visita de comprobación de instalaciones. Actividad: cervecería. Titular: M., S.L.*

*En la fecha del 14 de octubre de 2008 comparecí en el establecimiento denominado "E.R.D.B", emplazado en la calle E., núm. 12, bajo, de esta ciudad, cuya titular resulta ser "M., S.L", y efectué la visita de comprobación solicitada por la Alcaldía*

*de Ribera (escrito con fecha del 22 de septiembre de 2008). Examiné nuevamente determinados extremos referidos al funcionamiento del sistema de extracción de humos y gases del establecimiento, con el objeto de comprobar si la solución adoptada actualmente es correcta, y sobre la necesidad de llevar la salida a la cima. En este sentido hago las siguientes observaciones:*

*El conducto de evacuación de los humos y gases procedentes de la cocina del establecimiento tiene su salida en la fachada lateral del local (ver fotografía allegada). Durante la comprobación, efectuada a las 14:30 horas del día 14 de octubre de 2008, no aprecié molestias por olores procedentes del establecimiento.*

*De acuerdo con el establecido en el "Proyecto de justificación de normativa de accesibilidad, extracción de humos y gases y ventilación en ampliación de local comercial destinado a cervecería en Ribeira", redactado por el Ingeniero Industrial D. E.G.R. en diciembre de 2006, la cocina dispone de una campana extractora y de un conducto de evacuación de los humos a fachada. Al mismo tiempo, la campana está dotada de un equipo de filtración electrostática con ventilador incorporado modular para la extracción de humos para filtrar partículas de hasta 0,01 micras, con un caudal estimado de 2.500 m<sup>3</sup>/h, y un equipo de filtración por carbón activo.*

*Aunque la solución adoptada difiere de la establecida en el dictamen ambiental emitido por la Delegación Provincial, es conveniente resaltar que la eficacia del sistema de filtros instalado, referida al método numérico, se acerca teóricamente al 95%.*

*La normativa municipal aplicable no establece condiciones particulares para las evacuaciones de humos y gases. La única referencia la encontramos en el artículo 97 del Plan General de Ordenación Municipal, que al referirse a las condiciones de las instalaciones y servicios establece que toda clase de instalaciones, salidas de humos, chimeneas, conducciones, desagües, maquinaria, ..., se realizarán en forma que garanticen, tanto al vecindario como a los viandantes, la supresión de molestias, olores, humos, vibraciones, ruidos, ...*

*Para garantizar un correcto funcionamiento y mantenimiento de los equipos e instalaciones la titular debe justificar la implantación de un plan de mantenimiento de las instalaciones de acuerdo a las prescripciones recogidas al respeto en el proyecto técnico.”*

*"2) INFORME DE INSPECCIÓN DE ACTIVIDAD CLASIFICADA Ribeira, 13 de febrero de 2008. Asunto: visita de comprobación de instalaciones. Actividad: cervecería. Titular: M., S.L.*

*El que firma, en calidad de Técnico Municipal de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Ribeira, compareció a las 11:15 horas del día 13 de febrero de 2008 en el establecimiento dedicado a cervecería sito en la calle Escorial, núm. 12 — bajo, cuya titular resulta ser M., S.L, con el objeto de informar a la Alcaldía del Ayuntamiento de Ribeira sobre las medidas correctoras adoptadas en el local en cuanto a los hechos que denuncia el Sr. G.S. en su escrito de fecha 24 de noviembre de 2007 (escrito con fecha del 24 de noviembre de 2007, entrada núm. 26349), constatando el siguiente:*

*Evacuación de humos y gases. El conducto de evacuación de los humos y gases procedentes de la cocina del establecimiento tiene su salida en la fachada lateral del establecimiento (fotografía 2). De acuerdo con el establecido en el "Proyecto de justificación de normativa de accesibilidad, extracción de humos y gases y ventilación en ampliación de local comercial destinado a cervecería en Ribeira", redactado por el Ingeniero Industrial D. E.G.R. en diciembre de 2006, la cocina dispone de una campana extractora (fotografía 4) y de un conducto de evacuación de los humos a fachada. Además, la campana debería estar dotada de un equipo de filtración electrostática con ventilador incorporado modular para la extracción de humos para filtrar partículas de hasta 0,01 micras, con un caudal estimado de 2.500 m<sup>3</sup>/h, y un equipo de filtración por carbón activo. Ante la imposibilidad técnica de acceder al emplazamiento del sistema de filtrado (fotografía 3) no se pudo constatar su instalación, que podría justificarse mediante certificación emitida por la empresa instaladora.*

*Mesas. El número de mesas en la zona destinada a comedor (ampliación solicitada) es superior a lo previsto en el plano A-02 del estudio técnico obrante en el*

*expediente de actividad. No obstante, la ocupación prevista es la misma, ya que el número total de sillas es el previsto en la distribución del proyecto técnico (fotografía 7).*

*Equipación musical. La zona destinada a comedor (ampliación solicitada) no cuenta con altavoces y no se observan equipos de reproducción-amplificación sonora. Sin embargo, la zona del establecimiento existente hasta la ampliación solicitada, que dispone de licencia municipal de actividad para Cafetería desde el año 1995, cuenta con un equipo reproducción-amplificación sonora y altavoces (fotografías 5 y 6). El certificado de medición de aislamiento acústico emitido por la empresa homologada Viroc del 6 de abril de 2006 muestra unos resultados favorables para lo actividad, encuadrada en el Tipo I de la tabla del punto 2.1 del Anexo III, municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos y vibraciones (BOP núm. 57, del 11 de marzo de 2005), es decir: actividad de pública concurrencia, sin equipos de reproducción/amplificación sonora o audiovisuales y funcionamiento diurno o parcialmente nocturno (de 22 a 02 horas), con niveles sonoros de hasta 80 dBA. La norma no prevé equipos musicales para las actividades encuadradas en este grupo.*

*4. Doble puerta. De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 de la Ordenanza municipal reguladora de la emisión y recepción de ruidos y vibraciones sólo en los establecimientos en los que se instale equipo musical de emisión igual o superior de 80 dBA, será obligatoria la instalación de una doble puerta, con cierre automático y dispositivo antipánico de apertura manual, constituyendo un vestíbulo cortavientos que configure un espacio intermedio que actúe como cámara de control para impedir que las dos puertas estén abiertas al mismo tiempo. En la actividad inspeccionada no se instaló la doble puerta.*

*Documentación allegada: - Documento fotográfico.\"*

*La Junta de Gobierno Local acuerda remitir al Valedor do Pobo de Galicia copia de los citados informes evacuados por el Técnico Municipal de Medio Ambiente, I. L. F. V., en fecha 28-10-2010, 13-02-2008 y 15-10-2008 y el presente acuerdo de la Junta de Gobierno Local."*

Una vez examinada la información aportada se deduce que la misma consiste en lo ya aportado por el Ayuntamiento en ocasiones anteriores, valorado en la forma que queda expuesta con anterioridad en el presente documento. Efectivamente, casi dos años después de la valoración negativa de lo informado y de la solicitud de aclaración para conocer en que forma se solventarían los aspectos claramente irregulares observados, sorprendentemente ahora el Ayuntamiento se limita, por medio de su técnico, a enviar esos mismos informes, sin más, lo que no puede calificarse mas que como una forma de comportamiento poco respetuosa, fundamentalmente con los ciudadanos que reclaman una solución desde 2007, y con aparente razón, según se desprende de los propios informes municipales.

Por lo que se refiere a los gases, el aspecto principal de la queja, se había mencionado que *“la solución adoptada difiere de la establecida en el dictamen ambiental emitido por la Delegación Provincial”*, aunque sin especificar cual era esa solución. Ahora debemos subrayar de nuevo que las medidas correctoras indicadas en los informes del órgano ambiental en los trámites del RAMINP, y ahora del Decreto 133/2008, resultan vinculantes, por lo que no es adecuado que no se exigiera la solución determinada por la Delegación, que posiblemente había resultado de mayor garantía para evitar perjuicios denunciados.

En el relativo a los ruidos también denunciados, ya hace tiempo subrayamos la presencia de música, utilizada por medio de un equipo de reproducción y amplificación sonora y altavoces, en un establecimiento no habilitado para eso, puesto que se trata de una cafetería, cervecería o similar. Al respecto el Ayuntamiento había señalado, hace casi dos años, que *“sobre las causas de la falta de actuación en contra de la presencia de un equipo de música: se solicitó informe a la Policía Local. Una vez sea emitido se informará a usted de las actuaciones que se llevarán a cabo. Sobre las comprobaciones en concreto del nivel de ruido en el establecimiento: se solicitó informe a la policía local. Una vez sea emitido se informará a usted de las actuaciones que se llevarán a cabo”*. Como dijimos, después de muchísimo tiempo seguimos a la espera de que se realice el comprometido.



Las actividades clasificadas precisan la correspondiente licencia municipal de funcionamiento, autorización otorgada segundo el establecido en el RAMINP de 1961 (Decreto 2.414/1961), y ahora de acuerdo con el decreto 133/2008, del 12 de junio, por lo que se regula la evaluación de incidente ambiental. A través de este instrumento de control preventivo y continuado se protege el interés público, haciendo compatibles a actividad, por una parte, y la evitación de las molestias desproporcionadas, por otra, otorgando las licencias solamente cuando eso sea posible en función de las circunstancias particulares del supuesto y con las medidas correctoras previstas para garantizar la ausencia de perjuicios. Pero con el otorgamiento de la licencia no termina la labor del ente local. La licencia abre una relación continuada en el curso de la cual la administración local tendrá por función garantizar en todo momento el interés público, principalmente lo de los vecinos inmediatos, lo que, segundo reiterada jurisprudencia, constituye una condición implícita de toda licencia municipal de funcionamiento.

Los establecimientos deben cumplir las condiciones del 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 licencias de funcionamiento. En el caso examinado, una de las condiciones que no se resolvió correctamente es la adecuada evacuación de gases, puesto que había debido cumpliera el indicado en el informe de la Consellería, como reiteradamente señalamos. A otra es el ruido, y concretamente la presencia de música, confirmada por el ente local. Los establecimientos que cuentan con licencias para funcionar como bares, cafeterías, cervecerías o similares no pueden realizar su labor con música, 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, Territorio e Infraestructuras) no garantizaron la inocuidad del local en esas condiciones de uso, al se prever otras. Las exigencias ambientales para este tipo de locales son menos rigurosas, por lo que se posteriormente no ajustan su modo de funcionar al verdaderamente habilitado, pueden causar importantes perjuicios, y, en cualquiera caso, están incumpliendo las condiciones de la licencia municipal que poseen.

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, del 27 de agosto, por lo que se aprueba el reglamento general de policía de espectáculos públicos y actividades recreativas, o las diferentes órdenes de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia que vienen regulando los horarios de apertura y cierre de los locales. El Decreto 292/2004 cita las salas de baile o fiestas, las discotecas, los pubs y los karaokes como establecimientos con ambientación musical, y, por lo contrario, al mencionar los otros no señala que tengan esa característica, la ambientación musical, por la que la diferencia resulta clara.

Todo el 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, nos tener de la legislación del estado y de las comunidades autónomas, en las siguientes materias: f) protección de en medio ambiente”. Y esa desatención puede dar lugar a la responsabilidad municipal, como reiteradamente viene determinando la jurisprudencia al juzgar supuestos muy similares.

Las ciudadanos que promovieron la queja 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 disfrutar 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 Ribeira no adoptó todas las medidas a su alcance para proteger los derechos constitucionales citados anteriormente y que están siendo objeto de menoscabo. Así pues, el principio constitucional de eficacia en la labor de las administraciones públicas (art. 103.1 CE) no parece haberse aplicado con rigor en el tratamiento de esta problemática, a la vista de la insuficiencia de las actuaciones municipales.

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

**Que con urgencia se corrijan las dos aparentes irregularidades puestas de manifiesto desde hace tiempo en el caso examinado, como son la inadecuada solución a la evacuación de los gases del local, que no responde al exigido en el informe preceptivo y vinculante de la CMATI, y el funcionamiento del establecimiento con música, sin estar habilitado para ello.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Ribeira: pendiente.**

## **1.4. ÁREA DE EDUCACIÓN**



### **1.4.1. INTRODUCCIÓN: LA SITUACIÓN DE LA EDUCACIÓN EN GALICIA**

Uno de los objetivos del informe anual de esta institución es poner de relieve las situaciones irregulares o disfuncionales que se han producido en cada una de los ámbitos de la Administración con objeto de procurar su corrección. Las quejas tramitadas en este área inciden sobre los dos problemas fundamentales que están afectando al sistema educativo: la calidad de la enseñanza y las restricciones en la organización prestacional de la educación. Ninguna de las dos cuestiones es un problema coyuntural, sino de carácter estructural.

La educación, además de un gasto, es una inversión en formación y competitividad que terminará devolviendo altas tasas de rentabilidad económica. Es evidente que la situación económica en 2010 se ha agravado y que los presupuestos para educación han disminuido. La crisis y el duro ajuste de los presupuestos públicos han cogido a España aún por debajo del nivel de gasto público de los países desarrollados. Los países de la OCDE y los de la UE gastaron en educación, de media, casi un punto porcentual de su PIB más que España. Esa diferencia repercute en la calidad de nuestra enseñanza, como lo muestra el Informe Pisa, en las altas tasas de abandono escolar temprano, y en una cualificación insuficiente.

La calidad del sistema educativo requiere, además de una ingente asignación presupuestaria, un notable esfuerzo por parte de todos los sectores implicados en la enseñanza y de la sociedad en su conjunto. La Administración educativa gallega ha realizado un gran esfuerzo para avanzar en la calidad del sistema público de enseñanza a través de acciones prioritarias como el proyecto Abalar, que representa la introducción de las TIC's para la modernización de la práctica educativa en Galicia; la implantación de las secciones bilingües; la formación permanente del profesorado; la inversión en infraestructuras e instalaciones docentes. Pero se trata de la gestión de un servicio extremadamente complejo, lo que se trasluce en el número y contenido de las quejas que se han presentado ante esta institución.

En época de restricciones presupuestarias resulta necesario poner el acento en mejorar la eficiencia del gasto educativo. El derecho a la educación, como es sabido, es un derecho fundamental de libertad, reconocido en los textos internacionales y constitucionales, pero tiene, por otra parte, una dimensión prestacional que, en determinadas situaciones, forma parte del contenido esencial, pero en otras tiene un carácter accesorio. Son muy complejas las situaciones subjetivas que pueden derivarse en esta materia pero, de entre ellas, parece urgente empezar a distinguir las prestaciones exigibles sobre la base del derecho subjetivo constitucional –que impone obligaciones públicas directas–, de aquellas otras que tienen una naturaleza meramente social y contribuyen al bienestar de los ciudadanos, pero cuya satisfacción no forma parte del contenido esencial del derecho fundamental a la educación. En estas pretensiones, en las que más claramente se identifica la esencia del Estado social, es donde, a causa de su extensión, pueden plantearse dificultades financieras que hagan imposible su garantía (se ha hablado de *derechos condicionados financieramente*).

La Administración ha tenido que enfrentarse a una disminución de sus recursos y, en ocasiones, no ha distinguido aquello que es esencial en materia de educación frente a prestaciones accesorias, algunas ya consolidadas, pero que no son, en rigor, exigibles como parte del derecho fundamental a la educación.

En cualquier caso, conviene que los poderes públicos tengan muy presente que las restricciones presupuestarias deben afectar a la educación como última alternativa. No podemos olvidar que la Constitución reconoce expresamente un derecho a la financiación pública y a la gratuidad de la educación básica obligatoria. De ahí que se haya sostenido que no cabe alegar restricciones presupuestarias o falta de medios para atender este deber constitucional que, en palabras de Martínez López-Muñiz (*La educación escolar, servicio esencial: implicaciones jurídico-públicas*, CDJ, Madrid, 2008, p. 41), debe gozar de la correspondiente prioridad generalizada.

#### 1.4.2. QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El número de quejas recibidas a lo largo de 2010 en el área de educación universitaria y no universitaria fue de 343, a las que se dio la siguiente tramitación:

Iniciadas	343	
Admitidas	145	42 %
No Admitidas	20	6 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	178	52 %

De estas últimas, su elevado número se explica por la obligada remisión al Defensor de una queja presentada masivamente en abril de 2010 por los afectados por la modificación de las condiciones de acceso para el ejercicio de la docencia no universitaria. En concreto, 171 alumnos protestaban, mediante la presentación de escritos de queja ante el Valedor, por la obligatoriedad de cursar el nuevo Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional, Enseñanzas de Idiomas y Enseñanzas Artísticas en sustitución del antiguo Curso de Aptitud Pedagógica, que dejó de ser impartido en septiembre de 2009.

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

Concluidas	107	74 %
En trámite	38	26 %

A lo largo de este año, se continuó y se concluyó la tramitación de 115 expedientes iniciados en años anteriores. En seis casos se concluyeron expedientes iniciados en 2008. Otros setenta y seis expedientes de queja, presentados contra la Circular



5/2009, de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa relativa a las Escuelas Oficiales de Idiomas se concluyeron también en 2010.

### **1.4.3. QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE**

#### **1.4.3.1. Los llamados recursos educativos complementarios**

Los servicios de transporte escolar y comedor han nutrido un porcentaje muy elevado de los expedientes de queja tramitados este año en el área de Educación. La Administración educativa ve que, en un momento de crisis económica como el actual, suponen un gasto excesivo; lo que hasta hace poco podía ser atendido con un relativo esfuerzo, sobrecarga ahora de modo insostenible las cuentas de la Administración educativa. En el fondo de este problema, que origina tensiones entre los ciudadanos y la Administración, se encuentra una actitud que ha tendido a recoger amplias expectativas en ámbitos dependientes de la disponibilidad presupuestaria. En algunos casos resulta evidente que la dimensión prestacional forma parte del contenido esencial del derecho a la educación, de modo que, sin esa prestación pública, el ejercicio del derecho no sería real ni efectivo (artículo 9.1 de la Constitución), pero estos casos suelen ser perfectamente identificables. Cuando la Ley Orgánica de Educación se refiere a las políticas compensatorias en su capítulo II aclara que sirven para reforzar la acción del sistema educativo de forma que se eviten desigualdades derivadas de factores sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos o de otra índole. En concreto, establece la ley que en la educación primaria, las Administraciones educativas garantizarán a todos los alumnos un puesto escolar gratuito en su propio municipio o zona de escolarización establecida, pero que en la educación básica, en aquellas zonas rurales en que se considere aconsejable, se podrá escolarizar a los niños en un municipio próximo al de su residencia para garantizar la calidad de la enseñanza. En este supuesto las Administraciones educativas prestarán de forma gratuita los servicios escolares de transporte y, en su caso, comedor e internado. En estos supuestos, el objetivo de la prestación es proporcionar los medios y sistemas organizativos necesarios para atender a sus necesidades específicas y

garantizar la igualdad de oportunidades en el ejercicio mismo del derecho fundamental a la educación.

En cambio, no es adecuado crear confusiones conceptuales entre la acción propiamente educativa y otras que tienen distinta naturaleza. Resulta problemático que el derecho a la educación aparezca vinculado a la conciliación de la vida familiar y laboral, aunque es evidente el impacto que la organización de los horarios y servicios escolares tiene en el seno de la familia cuando el padre y la madre trabajan. La Orden de 21 de febrero de 2007, por la que se regula la organización, funcionamiento y gestión del servicio de comedor escolar en los centros docentes públicos no universitarios dependientes de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, señala que los profundos cambios sociales y culturales producidos en la sociedad gallega y las dificultades de las mujeres y de los hombres para compaginar su vida laboral con la educación de sus hijas e hijos hacen necesaria la ampliación y modificación de los servicios educativos complementarios, que pretenden dar una respuesta adecuada y eficaz a estos cambios para facilitar la vida de las familias en condiciones de máxima igualdad y compensación de sus necesidades.

La Orden citada señala literalmente que “el comedor escolar es un servicio complementario de carácter educativo que además de servir a la Administración educativa como factor importante para la escolarización, también desarrolla una destacada función social y educativa. Así, los comedores escolares, además de cumplir una función básica de alimentación y nutrición, están integrados en la vida y organización de los centros educativos de tal forma que su programación, desarrollo y evaluación forma parte de la programación general anual del centro educativo. Los cambios operados en la sociedad y en el propio sistema educativo, aconsejan una regulación del servicio de comedor escolar que facilite la conciliación de la vida familiar y laboral”.

Esta finalidad conciliadora (loable, pero ajena al servicio esencial de la educación *stricto sensu*) aparece en muchos escritos de queja como una reivindicación conectada a la calidad del sistema educativo, exigiéndose su cobertura. Es evidente que para promover una educación de calidad para todos los estudiantes deben arbitrarse los medios y recursos que maximicen el principio de igualdad y la solidaridad en el ejercicio del derecho a la

educación, mediante el establecimiento de las medidas necesarias para compensar las desigualdades socioeconómicas a través de servicios complementarios como el transporte y el comedor, cuando sea necesario para una escolarización en condiciones adecuadas.

#### **1.4.3.2. El transporte escolar**

Más de 88.000 estudiantes tienen acceso gratuito al transporte escolar en Galicia. El servicio cuenta con más de cuatro mil rutas y su coste se aproxima a los 126 millones de euros, con la contratación de casi 2.400 autocares y más de 1.700 acompañantes. Es un complejo y costoso recurso complementario, cuyo presupuesto representa un 22% del gasto total del Estado en transporte escolar.

Sin embargo, los problemas endémicos que padece el servicio de transporte escolar no se han resuelto y, en muchos casos, esta institución ha conocido situaciones disfuncionales. Es sabido que, en nuestra comunidad, factores como la dispersión de los núcleos de población, la meteorología adversa, las características demográficas o la falta de infraestructuras adecuadas en el medio rural, con la situación impracticable de determinadas vías de comunicación, dificultan extraordinariamente la cobertura del servicio, pero a la vista de las quejas que se producen en este ámbito, parece conveniente una profunda reorganización de este recurso.

Muchos alumnos en Galicia disfrutan de transporte escolar y comedor sin que resulte imprescindible la prestación para garantizar las mejores condiciones a su escolarización, pero se les reconoce este derecho porque cumplen ciertos criterios objetivos. En el caso del transporte, el criterio es tener su domicilio a más de 2 kilómetros del centro escolar; la condición de usuario del comedor se reconoce automáticamente a todos los que utilizan transporte escolar. Sin embargo, otros escolares que precisan justificadamente esos recursos o prestaciones no cumplen los actuales criterios, por lo que no se les están garantizando las condiciones más favorables para la escolarización durante las etapas de educación infantil y básica, aunque sus condiciones personales supongan una desigualdad inicial, precisamente lo que pretende evitarse por la Ley Orgánica de Educación cuando prevé servicios como el transporte escolar o el comedor.

La Administración educativa deniega solicitudes en base a un criterio dispuesto en el Decreto 203/1986, de 12 de junio, por lo que no autoriza desviaciones en los itinerarios de transporte escolar de menos de 2 kilómetros de distancia. Ese criterio se ha recogido en la Instrucción 5/2010 de la Secretaría General de la Consellería, de 9 de junio de 2010, sobre gestión del servicio de transporte escolar en el curso escolar 2010-2011, y figuraba también en la Circular 7/96 de la Secretaría General de 16 de septiembre de 1996. El Tribunal Superior de Justicia de Galicia declaró en su sentencia de 19 de enero de 2005, a propósito de dicha circular y del criterio de los 2 kilómetros que “fue dictada en ejercicio de la potestad de autoorganización y trata de unificar criterios en la aplicación de los itinerarios de transporte escolar con una pauta muy lógica fundada en el artículo 1 del Decreto 203/1986, de 12 de junio, por el que se regulan determinados aspectos del transporte escolar, ya que en el mismo se garantiza el derecho de transporte escolar a los alumnos que tengan sus domicilios a una distancia del centro escolar superior a 2 kilómetros. Por lo que si ese es el trayecto mínimo que debe recorrer el escolar, resulta racional que esa sea la distancia máxima que se toma como directriz entre la parada más próxima y el domicilio del alumno”.

El criterio en el que insiste la Consellería es que “la pauta que la Administración debe seguir a la hora de establecer la planificación y programación del transporte escolar, como servicio complementario que hace posible el ejercicio del derecho a la educación, debe ser la de tutelar el interés general del alumnado desplazado, que debe ostentar preferencia sobre el particular de cada uno de los usuarios. La concesión de paradas a menos distancia de la citada con el fin de aproximarlas a los domicilios de los usuarios determinaría un agravio comparativo respecto de todos aquellos que la tienen situada a 2 kilómetros; implicaría además una acumulación de solicitudes formuladas con el mismo propósito por parte de los demás usuarios, que alegarían la existencia de un trato discriminatorio y el derecho a la igualdad. Por este motivo, ante la imposibilidad de satisfacer las numerosas solicitudes que se presentan anualmente para aproximar las paradas a los domicilios de los usuarios, y cuya *estimación indiscriminada* y sin aplicar un criterio objetivo supondría vulnerar la duración máxima de permanencia del alumnado en los autobuses, no cabe otra solución que aplicar rígidamente el criterio de los 2 kilómetros”.

Sin embargo, parece inadecuado aplicar un criterio rígido como la distancia, sin ponderar otras circunstancias. La distancia de dos kilómetros no es igual en zonas urbanas que en la montaña; no es lo mismo que el trayecto sea coincidente con una línea regular de transporte, como sucede con buena parte de las rutas escolares en ciudades como Vigo o A Coruña, que se trate de una pista rural; no es indiferente la edad de los niños, ni las condiciones climatológicas habituales en la zona, ni las circunstancias en que, alternativamente, han de ser trasladados al colegio. En multitud de núcleos de población pequeños estos elementos son fácilmente verificables.

En la Q/1689/10, esta institución entendió que racionalmente era posible hacer compatible el interés general con el de cada usuario, de modo que éste podía ser atendido, de acuerdo con lo señalado por el TSJ de Galicia, que exige la concurrencia de racionalidad y objetividad en la decisión, para medir las cuales debe contrastarse lo resuelto con aquellos criterios de interés general. En este supuesto, la petición particular era que el autobús escolar parase delante de la casa de una niña de 7 años, ya que el autocar tiene que hacer necesariamente ese trayecto para ir y regresar del colegio, pasando por delante de la vivienda dos veces. Racionalmente es posible hacer compatible el interés general con este interés del escolar y de su familia, ya que no se modifica la ruta ni se incrementa el tempo de permanencia en el autobús de los demás alumnos; había posibilidad física de hacer la parada y no se perjudicaba a nadie. En cuanto a la objetividad, esta parada había sido autorizada provisionalmente en años anteriores, siendo este el primer año en el que sólo se autorizó provisionalmente la otra parada solicitada. La corta edad de las alumnas afectadas se mantiene, habiendo sido ésta una circunstancia objetiva que fue ponderada para el otorgamiento de las paradas provisionales. Por ello, al cierre del Informe se prevé la formulación de una recomendación a la Consellería, que ha señalado que en algunas solicitudes el autobús pasa también por delante del domicilio de los solicitantes y que éstos invocan todo tipo de motivos: la edad de los niños, la peligrosidad del camino que deben andar por falta de aceras, falta de iluminación, tráfico intenso, la imposibilidad de llevar a los niños a la parada, la meteorología adversa, etc. Sorprende que la Administración no considere cualquiera de estos motivos como un elemento razonable para establecer el servicio y tienda a tratarlos como exageraciones o argumentos de presión.

La solución a las evidentes dificultades del servicio no pasa por denegar toda solicitud que no cumpla el criterio de la distancia, sino por mejorar la eficiencia del recurso. Parece urgente e inaplazable una profunda reordenación del servicio de transporte escolar que atienda a su finalidad última de eliminar aquellos obstáculos económicos, sociales y de cualquier otra índole que dificultan o impiden el desarrollo del derecho a la educación constitucionalmente reconocido. Esta reordenación requiere revisar íntegramente las actuales condiciones de la prestación: los alumnos beneficiarios, la racionalidad de las rutas, el margen de discrecionalidad con que las empresas concesionarias organizan en algunos casos la prestación, la posición ventajosa de determinadas empresas ... Hay que tener en cuenta que su regulación no se ha actualizado y siguen en vigor el Decreto 203/1986, regulador de determinados aspectos del transporte escolar; el Decreto 160/1988, por el que se regula la prestación de los servicios de transporte escolar y de obreros de competencia exclusiva de la Xunta de Galicia; la Orden de 15 de diciembre que lo desarrolla; y la Orden de 1 de marzo de 1991, de racionalización del transporte escolar.

Probablemente esta reordenación y racionalización del servicio requeriría revisar las condiciones en las que se celebran los contratos concertados por la Consellería de Educación para la prestación de servicios de transporte regular permanente de uso especial de escolares, y utilizar más flexiblemente las posibles vías que contempla la normativa: la contratación del servicio con una empresa del sector; la reserva de plazas en líneas de transporte público regular de viajeros de uso general; los convenios con entidades locales o asociaciones sin fines de lucro o la concesión de ayudas individualizadas.

#### **1.4.3.3. Los comedores escolares**

Una muestra evidente de la generalización de estos servicios complementarios se produce en la regulación de la prestación del servicio de comedor escolar. Como vimos, la normativa autonómica vincula el servicio de comedor a la conciliación de la vida familiar y laboral, y ello ha llevado a reclamar en muchas ocasiones la ampliación del servicio. En 2010 se concluyeron varias quejas presentadas en 2009 sobre este recurso complementario. A principios del curso 2010-2011, cuarenta y cuatro padres y madres del CEIP Ruxidoiro,

en Barbadás (Q/1665/10, Q/1671/10 y Q/1690/10 a Q/1731/10) protestaron por la no ampliación del servicio de comedor del colegio, dado que el tipo de comedor lo permitía y la demanda era superior a la oferta. Como argumento, aludían en su escrito a la necesidad de conciliar la vida familiar con la laboral, en sentido idéntico al preámbulo de la Orden de 21 de febrero de 2007. La Consellería rechazó su solicitud esencialmente por razones económicas.

Estos mismos problemas de financiación afloraron también en la queja de oficio Q/955/10, abierta en abril de 2010. Esta institución tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación que los casi 300 comedores escolares que gestiona directamente la Xunta se encontraban afectados porque desde el mes de enero no recibían las subvenciones para mantener el servicio. Se realizaron diversas gestiones por parte de la dirección de los centros educativos para solucionar el problema sin que, según se recogía en la prensa, les hubieran dado contestación. Se señalaba que el atraso de los pagos afectaba sobre todo en el medio rural y que consideraban que aproximadamente una veintena de centros estaban planteando el cierre del comedor. En el informe enviado por la Consellería se justificó el retraso en la complejidad de los trámites administrativos, derivados de la apertura del ejercicio económico en el mes de febrero; en la no justificación en el expediente de que los importes de las bolsas hubieran sido calculados excluyendo las cantidades que deben abonar los alumnos por la utilización del comedor, que motivó la devolución de los expedientes por parte de intervención; y en dificultades de contabilización y de otros aspectos relativos a la gestión. Uno de ellos, con bastante incidencia, surgió del hecho de que este año los centros carecieron de las aportaciones directas de los comensales en sus cuentas, ya que desde el curso actual tales aportaciones pasan a las cuentas del Tesoro, en calidad de precios públicos.

Otro elemento conflictivo ha sido la falta de control por parte del Consejo Escolar de la correspondencia entre el domicilio que figura en la base de datos de gestión académica y administrativa de la Consellería (XADE) y el domicilio familiar efectivo. Esta situación ha motivado varios expedientes de queja, en concreto en el CEIP A Rabadeira, de Oleiros. Esencialmente las quejas denunciaban la omisión, por parte del Consejo Escolar, del deber de verificación de la correspondencia entre los domicilios reales (acreditados

mediante la inscripción en el padrón municipal y el domicilio fiscal) y los que se hacían constar en las solicitudes del comedor, cotejados únicamente con los del citado servicio de gestión académica y administrativa. El escrito de queja se centra en la constancia de que para elaborar la lista de usuarios del comedor, el Consejo Escolar no llevó a cabo las comprobaciones a que está obligado. No parece adecuada la explicación dada por el Consejo Escolar del centro en su contestación al escrito de reclamación contra una parte de la lista provisional de admitidos al comedor. En esa respuesta se señala que en la normativa enviada por la Consellería de Educación que afecta al comedor escolar no se recoge en ningún apartado que el Consejo Escolar deba comparar el Padrón Municipal con el Domicilio Fiscal, afirmando que para ellos el Padrón Municipal es válido ya que es un documento oficial con su validez correspondiente, siempre y cuando los datos de la solicitud de comedor coincidan con los que se tienen en la secretaría del centro.

Pues bien, la condición de beneficiario del comedor escolar es inseparable de la escolarización, y está afectada por la regularidad de ésta. Es evidente que no todos los alumnos escolarizados en un centro son usuarios del comedor, pero todos los beneficiarios de este servicio deben cumplir las condiciones para serlo legalmente, y entre ellas, la primera es que estén regularmente escolarizados. Que lo estén en la zona de influencia que corresponde a sus domicilios es, además, un elemento determinante para establecer la preferencia. La Instrucción 3/2010 de la Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, de 9 de junio, sobre funcionamiento de los comedores escolares de gestión directa para el curso 2010/2011, establece en su punto 6, *Selección y admisión de usuarios*, el orden de preferencia, añadiendo a los criterios de la Orden de 21 de febrero de 2007 un último apartado, de acuerdo con el art. 38 de la Orden de la Consellería de Educación de 17 de marzo de 2007 por la que se regula el procedimiento para la admisión de alumnos en educación infantil, primaria y secundaria obligatoria en centros sostenidos con fondos públicos, dictada en desarrollo del Decreto 30/2007, de 15 de marzo. Este último apartado señala: "*Otro alumnado del centro. En este supuesto se encuentran los escolarizados fuera del área de influencia que les corresponde*". Es decir, en el orden de preferencia para la admisión, los escolarizados fuera de zona estarían siempre en el último lugar en las listas del comedor. No cabe alegar que "los criterios a los que se refiere la Orden de 21 de febrero de 2007, son los criterios que utiliza el Consejo



Escolar para la admisión de alumnos al comedor y no las circunstancias familiares de los alumnos”, porque no son criterios que puedan funcionar de modo autónomo y son contemplados conjuntamente entre los criterios generales de prioridad para la admisión del alumnado.

La Orden de 17 de mayo de 2007 señala que el consejo escolar de los centros docentes públicos y el titular en el caso de los centros privados concertados podrán recabar de forma motivada de los solicitantes documentación complementaria a la establecida en dicha orden, para la justificación de las situaciones y circunstancias alegadas. En el caso de que la citada documentación no sea aportada en el plazo de diez días, se entenderá que se renuncia a la puntuación prevista en el apartado correspondiente del baremo (art. 13). El artículo 21 define y establece la forma de acreditación del domicilio familiar; aquellas personas interesadas que no presenten la autorización expresa para que la Agencia Estatal de Administración Tributaria suministre la información, a que se refiere el apartado anterior a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, tendrán cero puntos en este criterio de admisión. De no coincidir los domicilios familiar y fiscal, los interesados deberán presentar la siguiente documentación complementaria: copia autenticada del título que legitime la ocupación de la vivienda declarada como domicilio familiar (escritura de compraventa o donación, contrato de alquiler) y contrato de alta de recibos actualizados de suministros (agua, luz, gas) a nombre del solicitante de la plaza.

De las normas citadas se desprende que el servicio complementario de comedor se solicita en el mismo documento en el que se pide la admisión en el centro, y, en consecuencia, se le aplican los mismos criterios. No son, en ningún caso, procesos autónomos. La comprobación de la correspondencia entre el domicilio declarado en la solicitud de admisión (y, por tanto, del comedor) es un acto impuesto imperativamente en la normativa reguladora, y no es potestativo hacerlo o no. Esta verificación es un acto reglado. Las obligaciones del Consejo Escolar vienen también señaladas en la normativa, y no es necesario que la Consellería imponga ningún deber adicional. Es evidente que se refiere a situaciones y circunstancias alegadas en los ámbitos de competencia del Consejo Escolar, singularmente, la selección de beneficiarios del comedor cuando la demanda

supere la oferta. La responsabilidad de la Administración en este caso estriba en que se observe rigurosamente la normativa para evitar fraudes y perjuicios a terceros.

#### **1.4.3.4 La calidad del sistema educativo**

A diferencia de los servicios educativos complementarios, los aspectos que trataremos a continuación constituyen parte del contenido esencial del derecho fundamental a la educación.

#### **1.4.3.5. La escolarización**

Una de las cuestiones que apenas ha suscitado quejas este curso es la escolarización. Salvo algunas cuestiones concretas (Q/1096/10, Q/1374/10), casi no se han producido reclamaciones en un tema que, hasta hace unos años, era un foco constante de conflictos y de irregularidades. En el expediente Q/672/10 se mostraba la disconformidad del recurrente con la delimitación de las zonas de influencia de los centros docentes sostenidos con fondos públicos en la ciudad de A Coruña. En el informe remitido por la subdirección general de Centros quedaba clara la regularidad del procedimiento de delimitación, la participación en cada uno de los trámites de todos los sectores implicados y el cumplimiento de las previsiones legales en cuanto a la oferta de centros educativos públicos y concertados por cada zona.

Más complejo resultaba un caso de acogimiento familiar preadoptivo (Q/2131/10) en el que la comisión de escolarización denegó la solicitud de plaza a una menor acogida en el mismo centro en el que su hermana mayor cursa estudios de primaria y la madre es profesora de educación infantil, siendo este el nivel al que accedería la pequeña, en situación de tutela desde su primera semana de vida y en acogimiento familiar preadoptivo desde octubre de 2010, iniciado ya el curso escolar. Las experiencias negativas de vinculación y la situación de provisionalidad en la que ha vivido siempre llevaron al Equipo de Adopción del Servicio de Familia y Menores de la Consellería de Trabajo y Bienestar a informar a favor de la escolarización de la niña en el mismo centro concertado, para favorecer su integración en el nuevo entorno familiar y social. Durante la

investigación de los hechos, esta institución tuvo conocimiento de una situación de riesgo en la que se encontraba la niña por la oposición de la familia biológica de su madre al acogimiento y a la suspensión de las visitas. De esta situación se informó a la Consellería, y se modificó la resolución inicial para garantizar la seguridad y el bienestar de la niña, por ser su interés el más necesitado de protección.

En otra queja se planteaba la necesidad de escolarización domiciliaria en una alumna que había sufrido algunos episodios de acoso escolar. El caso estuvo rodeado de un tratamiento en los medios de comunicación que, en parte, propició la familia y que pudo afectar a derechos fundamentales de la menor. La decisión de escolarización domiciliaria no estuvo precedida de un dictamen oficial de los equipos de orientación específicos, sino de un informe psicológico privado, realizado a instancias de la familia de la niña y anterior en más de un año, y de una cierta presión para que se adoptara esta medida. Desde esta institución se recordó que el artículo 47º de la Orden de 27 de diciembre de 2002, por la que se establecen las condiciones y criterios para la escolarización en centros sostenidos con fondos públicos del alumnado de enseñanza no universitaria con necesidades educativas especiales, señala la finalidad de la atención educativa hospitalaria o domiciliaria, que será dar continuidad al proceso formativo del alumnado en escolarización obligatoria que, por prescripción facultativa, no pueda asistir de forma habitual a su centro escolar, cuando se prevea que no pueda hacerlo durante más de un mes. Se trata, por tanto, de una medida excepcional y revisable, que tiene que estar exigida por una situación clínica acreditada por los debidos informes que la justifiquen, como dice la propia Orden. En este caso, esta institución apreció algunas circunstancias anómalas relacionadas con la regularidad del proceso de escolarización en el domicilio, por informar la Consellería que no existía informe facultativo que prescribiera la situación médica de la alumna

De hecho, la escolarización domiciliaria está prevista para supuestos de convalecencia por enfermedad o accidente, que es lo que justifica la necesidad de una prescripción facultativa de naturaleza médica. Sólo en sentido amplio pueden entenderse comprendidos en la norma los supuestos que se apoyan exclusivamente en un informe psicológico. Por este motivo, esta institución consideró que el interés de la menor requería una intervención del Equipo de Orientación Específico, en la línea apuntada por el propio

informe de la Consellería, proponiéndose la realización, en el plazo más breve posible, de una evaluación psicopedagógica según lo previsto en la Orden de 31 de octubre de 1996, para garantizar la respuesta educativa más adecuada a las necesidades particulares de la alumna y el inmediato ajuste de la modalidad de escolarización a lo que resultara del dictamen hecho por los equipos psicopedagógicos de apoyo de la Consellería. En definitiva, una intervención técnica oficial que fundamente las decisiones que se puedan adoptar en lo sucesivo sobre las necesidades educativas de la menor y que garantice la normalización de su proceso de escolarización.

#### **1.4.3.6. La atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**

La Ley Orgánica de Educación establece que corresponde a las Administraciones educativas asegurar los recursos necesarios para que los alumnos y alumnas que requieran una atención educativa diferente a la ordinaria, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar, puedan alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado. Los problemas derivados de las necesidades educativas especiales llegan en buen número a esta institución, acompañados invariablemente de la ansiedad que estas situaciones suelen generar en los padres. Al margen de alguna queja puntual sobre otros ámbitos, las situaciones más problemáticas se dan en los casos de discapacidad y en los de sobredotación.

Respecto a las necesidades educativas especiales, se aplican los principios de normalización e inclusión y se asegura su no discriminación y la igualdad efectiva en el acceso y la permanencia en el sistema educativo, pudiendo introducirse medidas de flexibilización de las distintas etapas educativas, cuando se considere necesario. Establece la ley que la escolarización de este alumnado en unidades o centros de educación especial sólo se llevará a cabo cuando sus necesidades no puedan ser atendidas en el marco de las medidas de atención a la diversidad de los centros ordinarios. Lo cierto es que estas previsiones legales ocasionan muchos problemas en su funcionamiento práctico, que

derivan de la falta de medios y de cierta rigidez del sistema. Este es el caso de la Q/1942/10, en la que un padre denunciaba la obligada promoción al primer ciclo de educación primaria de su hijo en contra del criterio expresado por el equipo de orientación específico, en cuyos dictámenes de escolarización se aconsejaba mantener al niño con alumnos de un grupo de edad más próximo a su edad madurativa, es decir, con alumnos de tres años, y por tanto, que permaneciera en un aula de educación infantil. Sin embargo, el niño cumplió siete en el año natural. El artículo 27 de la Orden de 27 de diciembre de 2002, en la que se establecen las condiciones y criterios para la escolarización del alumnado de educación no universitaria con necesidades educativas especiales en centros sostenidos con fondos públicos, regula la flexibilización de la duración del período de escolarización estableciendo que se podrá aumentar un año respecto a la norma general pero que en ningún caso será posible permanecer en la etapa de educación infantil más allá del año natural en el que se cumplan los siete años. La resolución de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, que no autorizó la solicitud de flexibilización, era formalmente ajustada a Derecho ya que la norma es taxativa en cuanto a los límites de edad y no admite excepciones. Sin embargo, cualquiera que sea el espacio físico en el que el alumno se encuentre, lo que debe garantizarse es la atención a sus necesidades específicas, basada en las orientaciones de los dictámenes hechos por el equipo psicopedagógico, reforzando los recursos y apoyos complementarios que requiera.

La educación inclusiva exige unos medios técnicos y humanos que una gran parte de los centros escolares no pueden ofrecer o lo hacen de modo insuficiente. De nuevo, el contexto de recesión económica en el que nos encontramos ha repercutido muy negativamente en este ámbito. Algunas quejas tramitadas este año ponen de manifiesto las dificultades que la Administración educativa tiene para gestionar adecuadamente estos casos con los medios con los que cuenta. Algunos alumnos con NEE requieren una dedicación muy intensa y personal que, en no pocas ocasiones, recae en los cuidadores de los niños, aunque su función no es docente. Estas situaciones solo podrían corregirse con un incremento del tiempo de dedicación de pedagogos terapeutas, de profesores de audición y lenguaje y de especialistas. La visión de la Administración educativa es otra, y los inspectores señalan en sus informes que se ponen todos los medios disponibles y que

existe una gran implicación de los profesores de niños que tienen estas necesidades específicas de apoyo (Q/2357/10).

En ocasiones, los problemas derivan del desacuerdo entre padres y Administración sobre la identificación de las necesidades educativas y las medidas que deben adoptarse. En la Q/1591/10, denunciaban los padres la falta de uso del cuaderno correo en un niño sin lenguaje oral, siendo este el único medio de comunicación regular diaria entre los profesores y la familia; la falta de información sobre las pruebas de evaluación y si deben reflejarse o no documentalmente; la adaptación de materiales docentes o los métodos de trabajo. Desde esta institución se considera que la implicación de los padres en la educación de estos niños es un activo fundamental para su integración y para obtener los mejores resultados en su desarrollo, por lo que la Administración debe estar especialmente atenta para facilitar la participación de los padres en el proceso educativo de estos niños.

Algo similar sucede en el ámbito de los niños con altas capacidades. Las quejas se centran en que la Administración educativa no impulsa la participación de los padres o tutores en las decisiones que afectan a la escolarización y a los procesos educativos de este alumnado y que no reciben el adecuado asesoramiento individualizado, así como la información necesaria que les ayude en la educación de sus hijos. Una discrepancia importante sobre este nivel de información se produce en torno a los informes psicopedagógicos (Q/1890/10, Q/1561/10). Desde la Consellería se ha venido alegando que estos documentos están amparados por el deber de sigilo y que el acceso a esta información está constantemente delimitado en la legislación a los profesionales que tratan al alumno, que deben garantizar su confidencialidad. El deber de sigilo se aplica respecto del “profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten al honor e intimidad de los menores o sus familias”. Sobre esta cuestión, la Asesoría Jurídica, en respuesta a una solicitud hecha por el IES Frei Martín Sarmiento de Pontevedra, comunica en enero de 2005 al jefe del Servicio Provincial de Inspección Educativa, a propósito de la posibilidad de que los padres de un alumno puedan conocer un informe: "Toda la información de la evaluación psicopedagógica es confidencial. Confidencial significa que sólo pueden conocer su

contenido las personas autorizadas y como dice el artículo 6 de la Orden de 31 de octubre de 1996 (DOG de 19 de diciembre) los profesionales que por razón de su cargo deban conocer el contenido. Por lo tanto, no los padres de los alumnos. A los padres se les comunicará lo que sea necesario, pero sin darles copia de los documentos que son internos del centro, y que sólo deben manipularlos las personas que tienen su custodia o aquellos a los que van dirigidos. En conclusión: los informes y la documentación que contiene el sello de confidencial sólo puede ser conocida por las personas autorizadas".

Sin embargo, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, se refiere específicamente a la cuestión del tratamiento de los datos personales de los alumnos en los siguientes términos: *Disposición adicional vigesimotercera. Datos personales de los alumnos. 1. Los centros docentes podrán recabar los datos personales de su alumnado que sean necesarios para el ejercicio de su función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y ambiente familiar y social, a características o condiciones personales, al desarrollo y resultados de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos. 2. Los padres o tutores y los propios alumnos deberán colaborar en la obtención de la información a la que hace referencia este artículo. La incorporación de un alumno a un centro docente supondrá el consentimiento para el tratamiento de sus datos y, en su caso, la cesión de datos procedentes del centro en el que hubiera estado escolarizado con anterioridad, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. En todo caso, la información a la que se refiere este apartado será la estrictamente necesaria para la función docente y orientadora, no pudiendo tratarse con fines diferentes del educativo sin consentimiento expreso. 3. En el tratamiento de los datos del alumnado se aplicarán normas técnicas y organizativas que garanticen su seguridad y confidencialidad. El profesorado y el resto del personal que, en el ejercicio de sus funciones, acceda a datos personales y familiares o que afecten al honor e intimidad de los menores o sus familias quedará sujeto al deber de sigilo. 4. La cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado, necesarios para el sistema educativo, se realizará preferentemente por vía telemática y estará sujeta a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal, y las condiciones mínimas serán acordadas por*

*el Gobierno con las Comunidades Autónomas en el seno de la Conferencia Sectorial de Educación.*

De este precepto se desprenden los tres ámbitos apuntados al principio: el carácter confidencial de los datos, el acceso de los titulares de la patria potestad a la información escolar y la cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado. En cuanto al carácter confidencial de los datos, los únicos datos que pueden ser obtenidos y tratados legítimamente en el ámbito escolar son aquellos a los que se refiere la propia disposición: datos personales del alumnado que sean necesarios para el ejercicio de la función educativa. Dichos datos podrán hacer referencia al origen y ambiente familiar y social, a características o condiciones personales, al desarrollo y resultados de su escolarización, así como a aquellas otras circunstancias cuyo conocimiento sea necesario para la educación y orientación de los alumnos. Respecto de ninguno de estos datos se establece, ni en esta norma ni en la legislación educativa en su conjunto, que los padres puedan quedar excluidos de su conocimiento, porque se refieren a la función de educar y orientar que forman parte intrínseca de la patria potestad o de la función tutelar que los padres o tutores están obligados a cumplir en colaboración con la escuela. Estos datos en ningún caso pueden ser confidenciales para los padres.

Implícitamente se refiere también esta norma a las evaluaciones psicopedagógicas. La Orden de 31 de octubre de 1996 por la que se regula la evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general, y se establece el procedimiento y los criterios para la realización del dictamen de escolarización, señala en su artículo 3º apartado 1 las condiciones. A efectos de la presente orden, se entiende por evaluación psicopedagógica el proceso de recogida, análisis y valoración de la información relevante de los distintos elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con la finalidad de identificar las necesidades educativas de determinados alumnos que presentan o pueden presentar desajustes en su desarrollo personal o académico, y poder fundamentar las decisiones respecto de aspectos tales como la modalidad de escolarización más adecuada, la propuesta de flexibilización del período de escolarización, la elaboración de adaptaciones curriculares, la propuesta de diversificaciones del currículum, la



determinación de recursos y apoyos específicos complementarios, la orientación escolar y profesional y cuantos otros aspectos que aquéllos puedan precisar para progresar en el desarrollo armónico de las distintas capacidades.

Por su parte, el artículo 5º de la misma Orden regula el denominado “informe psicopedagógico” en los siguientes términos: *1. Las conclusiones derivadas de la información obtenida a que se hace referencia en los artículos precedentes se recogerá en un informe psicopedagógico en el que deberá constar de la forma más completa posible la situación evolutiva y educativa actual del alumno, la concreción de sus necesidades educativas especiales, en su caso, la propuesta curricular y el tipo de apoyo que puede precisar durante su escolarización. 2. El informe psicopedagógico incluirá, como mínimo, la síntesis de la información del alumno relativa a los siguientes aspectos: a) Datos personales, historia escolar y motivo de la evaluación. b) Desarrollo general del alumno, que incluirá, en su caso, las condiciones personales de salud, de discapacidad o de sobredotación, el nivel de competencia curricular y el estilo de aprendizaje. c) Aspectos más relevantes del proceso de enseñanza y aprendizaje en el aula y en el centro escolar, teniendo en cuenta las observaciones realizadas y la información facilitada por el profesorado y otros profesionales que intervienen en la educación y el tratamiento individualizado del alumno. d) Influencia del entorno sociofamiliar en el desarrollo del alumno. e) Identificación de las necesidades educativas especiales que permitan la adecuación de la oferta educativa y la previsión de los apoyos personales y materiales a partir de los recursos existentes o que puedan ser incorporados. f) Orientaciones para la propuesta curricular y para el mejor desarrollo personal y sociofamiliar del alumno.*

Es evidente que ninguno de estos datos puede ser confidencial para los padres o tutores, sino que el deber de confidencialidad se impone a los profesionales externos al entorno familiar directo del alumno. Ese mismo sentido tiene el deber de sigilo que establece la normativa autonómica en la Orden de 31 de octubre de 1996: *"Los profesionales que, en razón de su cargo, deban conocer el contenido del informe de evaluación psicopedagógica y del dictamen de escolarización garantizarán su confidencialidad"*: profesores, orientadores, dirección del centro, jefe de estudios, inspección educativa, gestores y otros miembros de la administración educativa,

psicólogos, psiquiatras, o los profesionales a los que se refiere el artículo 13 .4 de la Orden de 1996 citada.

Además, la consideración de estos datos como confidenciales para los padres viene a contradecir lo dispuesto en la propia Orden de 31 de octubre de 1996, cuyo artículo 18 establece, entre los criterios generales para la escolarización, los siguientes: c) La escolarización de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales deberá iniciarse tan pronto se detecte su necesidad. La colaboración con las familias será fundamental tanto para la identificación de las necesidades de sus hijos como para el apoyo en las acciones de carácter preventivo o compensador. e) Los padres y, en su caso, los tutores legales u ordinarios del alumno o alumna, así como las personas o instituciones que ostenten la guarda y protección de los menores, deberán tener en todo momento información sobre el procedimiento de escolarización y sobre las distintas ofertas educativas que mejor garanticen el desarrollo de las potencialidades de esos alumnos y alumnas.

En este punto no hace la norma ninguna exclusión expresa de determinados datos o de documentos que sean confidenciales para ellos. Al contrario, solo una información detallada y completa de los procesos de evaluación de sus hijos pueden servir para fundar la opinión y el acuerdo de los padres. El artículo 16º de la Orden de 31 de octubre de 1996, en lo relativo al proceso de escolarización inicial del alumnado con necesidades educativas especiales establece que el equipo psicopedagógico de apoyo y, en su caso, el departamento de orientación, una vez realizada la evaluación psicopedagógica pertinente con la colaboración de las familias y, en su caso, del profesorado, procederá a cumplimentar el dictamen de escolarización. *c) El equipo psicopedagógico de apoyo y, en su caso, el departamento de orientación, informará a la familia sobre los resultados de la evaluación psicopedagógica, los servicios educativos de la zona y la propuesta de escolarización, e incluirá en la documentación la opinión firmada por los padres/madres o tutores legales sobre dicha propuesta.*

Estos mismos criterios se aplican cuando la evaluación psicopedagógica se produzca cuando el alumno está ya escolarizado. En cuanto al modo de informar, la norma no excluye expresamente el acceso al contenido íntegro del informe.

El segundo ámbito destacable es el acceso de los titulares de la patria potestad a la información relativa a los menores. Según se desprende del Plan Sectorial de oficio a la enseñanza reglada no universitaria, elaborado por la Agencia Española de Protección de Datos, en la mayoría de los casos, los centros escolares recaban y tratan gran cantidad de datos personales de las familias y de los alumnos y, como ya se ha especificado, al no facilitar la información del artículo 5 de la LOPD en los formularios utilizados para recoger los datos personales o facilitar una información incompleta, permite concluir que no disponen del consentimiento regulado por la normativa de protección de datos para tratar los datos personales de sus alumnos y sus familias.

A modo de ejemplo, los siguientes tratamientos no necesitarían consentimiento: solicitud de plaza escolar, del libro de escolaridad, gestionar las solicitudes de becas o la expedición de los títulos académicos. Mención aparte merece el consentimiento necesario para realizar otro tipo de tratamientos, tales como la publicación de fotos en los anuarios, o la entrega de datos de alumnos a los museos cuando se plantea su visita como una actividad extraescolar, en cuyo caso, es necesario contar con el consentimiento exigido por la LOPD.

Finalmente añadir que, en general, la solicitud de datos personales por parte de los centros escolares y la entrega de los mismos por parte de las familias, suele ser una práctica tan habitual y generalizada que ambas partes creen que es un proceso natural que se encuentra amparado por la legislación educativa. Esto, unido al desconocimiento de la normativa de protección de datos, lleva a los centros a solicitar, paradójicamente, autorización a los padres para realizar aquellos tratamientos cuya autorización es obligatoria por imperativo legal, cuando precisamente, en tales casos, no es necesario contar con el consentimiento del afectado. El derecho a la información en la recogida de datos personales aparece recogido en el artículo 5 de la Ley Orgánica de Protección de Datos: “Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente

informados, siendo constitutivo de una infracción la falta de información, de modo expreso, preciso e inequívoco: a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información. b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas. c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos. d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante".

Por la naturaleza de los datos contenidos en el informe psicopedagógico, los padres nunca pueden quedar excluidos de su conocimiento por los siguientes motivos:

1) Tanto la evaluación psicopedagógica como el dictamen de escolarización precisan del consentimiento de los padres para ser realizados o puestos en práctica, siendo la propia ley la que garantiza la participación de los padres en ambos procesos. Y no podía ser de otro modo ya que inciden en las funciones propias de la potestad parental, de acuerdo con el artículo 154 del Código Civil.

2) La Ley Orgánica de Educación somete todo lo relativo a los datos personales de los alumnos a la legislación en materia de protección de datos. Uno de los principios básicos que inspira la protección de las personas en la utilización de sus datos por terceros es del consentimiento. El art. 6 de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) estipula que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la ley disponga otra cosa. Por consentimiento debe entenderse, de acuerdo con la definición recogida en el art. 3 h) de la LOPD y que repite el art. 5.1 d) del Real Decreto 1720/2007, toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen. El consentimiento siempre es necesario, salvo las excepciones contempladas en los artículos 6 de la LOPD y 10 de su reglamento de desarrollo, y ha de ser dado con carácter previo al tratamiento, debiendo ser expreso cuando se trate datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual, y si se trata de datos de carácter personal que revelen la ideología,

afiliación sindical, religión y creencias el consentimiento deberá ser además de expreso escrito, en resto de los casos se admite incluso el consentimiento tácito.

En cuanto al consentimiento referido a menores de edad, no viene regulado en la LOPD, aunque la Agencia Española de Protección de Datos se había pronunciado sobre esta materia en sus memorias del año 2000. Actualmente está regulado en el nuevo reglamento de desarrollo de la LOPD, el Real Decreto 1720/2007, que en su art. 13 distingue dos situaciones según se trate un mayor o menor de catorce años:

Mayores de catorce años. Podrá procederse al tratamiento de los datos con su consentimiento, salvo en aquellos casos en los que la Ley exija para su prestación la asistencia de los titulares de la patria potestad o tutela.

Menores de catorce años. Se requerirá el consentimiento de los padres o tutores.

El límite de los catorce años tiene su fundamento en que nuestro ordenamiento jurídico, viene a reconocer en diversos casos a los mayores de catorce años la suficiente capacidad de obrar, capacidad de discernimiento y madurez, para adoptar por sí solos determinados actos de la vida civil, y por ello se considera que estos disponen también de la suficiente madurez para consentir, por sí mismos, el tratamiento de sus datos personales.

Cuando el tratamiento se refiera a datos de menores de edad, la información dirigida a los mismos deberá expresarse en un lenguaje que sea fácilmente comprensible por aquéllos, con expresa indicación de lo dispuesto en este artículo. Corresponderá al responsable del fichero o tratamiento articular los procedimientos que garanticen que se ha comprobado de modo efectivo la edad del menor y la autenticidad del consentimiento prestado en su caso, por los padres, tutores o representantes legales.

3) Por otro lado independientemente de que sea mayor o menor de catorce años, en ningún caso podrán recabarse del menor datos que permitan obtener información sobre los demás miembros del grupo familiar, o sobre las características del mismo, como los datos relativos a la actividad profesional de los progenitores, información económica, datos

sociológicos o cualesquiera otros, sin el consentimiento de los titulares de tales datos. No obstante, podrán recabarse los datos de identidad y dirección del padre, madre o tutor con la única finalidad de recabar la autorización prevista en el apartado anterior.

Esta cuestión es relevante porque el informe psicopedagógico incluye necesariamente datos del entorno sociofamiliar del menor que no podrían recabarse del alumno sin el consentimiento expreso del padre, madre o tutor. En ningún caso, el modo en que tales datos han sido tratados o interpretados les podría ser ocultado, porque su consentimiento no se requiere solo para la recogida sino también para el tratamiento de los datos, en los términos definidos en la ley. En concreto, el artículo 4º de la Orden de 31 de octubre de 1996, citada, señala que la evaluación psicopedagógica constituye un proceso de recogida de información acerca de las características individuales del alumno y de su contexto sociofamiliar y escolar que resulte relevante para ajustar la respuesta educativa a sus necesidades. La evaluación psicopedagógica deberá recoger, entre otros aspectos las “características del contexto sociofamiliar: se analizarán aquellas características de la familia y de su entorno social, cultural o económico de interés para comprender mejor la situación actual del alumno, las expectativas de los padres y las posibilidades de cooperación en el desarrollo del programa de atención educativa en la propia familia”. Para recoger y tratar estos datos se requiere un consentimiento expreso de los padres, y no están en ningún caso amparados por la confidencialidad respecto de ellos.

4) Lo mismo cabe decir de datos especialmente protegidos en la ley como son los datos relativos a la salud del menor, cuya incidencia en el proceso escolar debe ser también valorada en el informe.

Por último, en cuanto a la cesión de los datos, el apartado tercero de la D.A. 23ª de la L.O.E. establece: “La cesión de los datos, incluidos los de carácter reservado, necesarios para el sistema educativo, se realizará preferentemente por vía telemática y estará sujeta a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal”.

La Agencia Española de Protección de Datos ha elaborado un documento, accesible en el siguiente enlace

[http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/recomendaciones/common/pdfs/documento-completo\\_colegios.pdf](http://www.agpd.es/portalwebAGPD/canaldocumentacion/recomendaciones/common/pdfs/documento-completo_colegios.pdf) en el que se aborda, entre otras cuestiones, la negativa, por acción u omisión (silencio administrativo), a facilitar datos relacionados con la educación de los hijos. En particular, en el supuesto de entrega de los datos referidos en la consulta a los padres del menor, así como a otros familiares:

“Como ya se indicó con anterioridad, en el supuesto planteado nos encontraremos, con carácter general, ante una cesión o comunicación de datos de carácter personal, que deberá cumplir lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999. Dicho esto, el artículo 154 del Código Civil dispone que “Los hijos no emancipados están bajo la potestad del padre y de la madre”, añadiendo que “La patria potestad se ejercerá siempre en beneficio de los hijos, de acuerdo con su personalidad, y comprende los siguientes deberes y facultades (...) Velar por ellos, tenerlos en su compañía, alimentarlos, educarlos y procurarles una formación integral”.

En consecuencia, en lo que se refiere a los datos que guarden relación con las funciones de educación y formación establecidas en el citado artículo 154 del Código Civil, existe una norma con rango de Ley que habilita la cesión o comunicación de datos de carácter personal, por lo que la cesión de los datos académicos o psicopedagógicos que guarden directa relación con esos deberes formativos se encontraría amparada en el artículo 11.2 a) de la Ley Orgánica 15/1999 en relación con el artículo 154 del Código Civil.

Por otra parte, como se ha venido indicando, la habilitación se refiere a los titulares de la patria potestad y no a cualesquiera familiares, que únicamente podrían obtener los datos en caso de ejercer la tutela.

En consecuencia, en relación con los datos relacionados directamente con la educación y formación del menor, y en respuesta a las cuestiones planteadas, debe concluirse que será posible la cesión a cualquiera de los progenitores mientras ejerzan la patria potestad.”

En la queja Q/1890/10, los padres no fueron informados ni se llevó a cabo el proceso de recogida, tratamiento y cesión de datos personales de su hija menor en los términos contemplados por la normativa jurídica aplicable. Por todo lo cual, se procedió a hacer la siguiente recomendación: “Que en lo que se refiere a los datos que guarden relación con las funciones de educación y formación establecidas en el artículo 154 del Código Civil, existe una norma con rango de Ley que habilita la cesión o comunicación de datos de carácter personal, por lo que la cesión de los datos académicos o psicopedagógicos que guarden directa relación con esos deberes formativos se encuentra amparada en el artículo 11.2 a) de la Ley Orgánica 15/1999 en relación con el artículo 154 del Código Civil. En consecuencia, los padres de la menor deben tener acceso al contenido íntegro del informe resultante de la evaluación realizada por el equipo psicopedagógico de apoyo por necesidades educativas específicas asociadas a alta capacidad para poder valorar y dar contenido a su participación en el proceso educativo de su hija y en las medidas propuestas”.

#### **1.4.3.7. Las plantillas de profesorado**

Como ya señalamos, la reordenación de la dedicación de profesores de Audición y Lenguaje y Pedagogía Terapéutica ha originado también algunas quejas, entre ellas la Q/1670/10 y la Q/1856/10. Desde la Administración educativa se ha alegado un necesario ajuste de este profesorado de apoyo en función de las necesidades reales del centro, reduciendo la dedicación estable de estos profesores a determinados centros escolares cuando disminuía el alumnado que precisaba su trabajo o distribuyendo su jornada entre varios centros. En el caso de los institutos, como el IES Manuel García Barros, de A Estrada (Q/2156/10, Q/2240/10), señala la Consellería que no está contemplado que en sus plantillas figuren profesores de AL con carácter estable, dado que en ellos se imparten educación secundaria obligatoria, bachilleratos, ciclos formativos de grado medio y superior y educación permanente de adultos. Su presencia solo es exigible cuando existan alumnos diagnosticados con patologías muy graves o severas en audición y lenguaje. La ley prevé que la intervención del profesorado de audición y lenguaje se llevará a cabo en las etapas de educación infantil y primaria para la atención al alumnado con necesidades educativas especiales permanentes o transitorias, asociadas a problemas específicos del



lenguaje o de la comunicación, así como en los centros de educación especial y en Educación Secundaria para la atención al alumnado con discapacidad auditiva. Su presencia en las plantillas de estos centros, por tanto, depende de las características concretas de su alumnado en un determinado momento. A pesar de ello, las restricciones en el presupuesto han obligado a ajustar su dedicación a centros que contaban con estos profesores, situación que los padres o los docentes perciben como un déficit en la calidad del sistema educativo.

#### **1.4.3.8. Las condiciones de los centros docentes**

El esfuerzo inversor en infraestructuras que ha hecho la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria ha sido también notable, tanto en la construcción de nuevos centros para dar respuesta a las necesidades educativas de determinadas zonas, como en las numerosas obras de mejora que se han acometido este año. Sin embargo, se han planteado problemas en las instalaciones escolares por varios motivos. Algunas quejas se refieren a centros con relativa antigüedad, en los que las obras de reforma o modernización no se acometen con la urgencia que demanda la comunidad educativa afectada por existir otros trabajos prioritarios y un presupuesto más reducido (Q/595/10, sobre la falta de reparaciones urgentes en el IES Antón Losada Diéguez, de A Estrada); centros muy expuestos a condiciones climatológicas adversas, que requieren un mantenimiento constante, o con una distribución problemática de los espacios docentes (Q/983/10, Q/1639/10). En este último caso está también el CEIP nº 2 de Tui, cuyos problemas de seguridad en cuanto a cerramientos perimetrales, acceso común para peatones y vehículos, o apertura continua de la entrada por existir espacios compartidos entre varios centros con distintos niveles educativos y horarios, fueron denunciados por un grupo de padres (Q/561/10).

Otras quejas, sin embargo, se refieren a centros recién construidos que adolecen de graves defectos constructivos. Es el caso de la queja de oficio Q/1667/10, abierta a raíz de las informaciones aparecidas en la prensa sobre las altas temperaturas del CEIP Nazaret, en Cangas. Esta institución solicitó a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria que nos informara sobre las obras que se habían realizado para solucionar un

problema que se agudizó este año, pero que existía desde hacía tres cursos; sobre la activación de un plan de emergencia ante la insoportable temperatura de las aulas a partir de la primavera, para evitar que los padres tuvieran que recoger a los niños a media mañana, sin poder finalizar la jornada lectiva, y sobre la realización de estudios o auditorías de la calidad ambiental del edificio, dado que los padres informaban de frecuentes ingresos por bronquitis o neumonías en niños de corta edad, consecuencia de las altas temperaturas del interior en relación con el exterior. La Consellería informó de que el incremento del aislamiento y de la estanqueidad de las edificaciones dio como resultado inesperado el aumento del efecto invernadero en las aulas de diversos centros de nueva construcción en la provincia de Pontevedra como el CEIP de Cangas, CEIP Chano Piñeiro de Gondomar, CEIP Castrillón-Coiro de Cangas y el CEIP A Lomba de Vilagarcía de Arousa. Para resolver estos problemas, se instalaron láminas de control solar en las ventanas de las fachadas más castigadas por el sol para rebajar el grado de insolación con lo que se consiguió bajar las temperaturas interiores. La falta de ventilación impide renovar el aire interior, por lo que se decidió introducir un sistema de ventilación forzada para bajar la humedad relativa y la temperatura. No obstante, el problema no puede considerarse definitivamente resuelto y habrá que valorar su eficacia cuando aumente de nuevo la temperatura exterior. Por otra parte, los técnicos de la Consellería manifiestan que no se dispone de herramientas de análisis y cálculo de este tipo de problemas termodinámicos.

Otro caso que dio lugar a la apertura de una queja de oficio fue el estado de las instalaciones del CEIP Couceiro Freijomil, algunos de cuyos espacios estaban sometidos a constantes anegamientos, filtraciones de agua desde una pasarela cubierta situada encima del pasillo de las aulas de infantil, desprendimientos de planchas de falso techo y problemas de sobretensión eléctrica que originaron cortes y averiaron equipos del centro derivados del incorrecto traslado de la caja general de protección (Q/2126/10). La Administración puso en conocimiento de la institución la visita realizada al centro y las medidas ejecutadas para solucionar estas incidencias, por lo que se procedió a su archivo.

#### **1.4.3.9. La enseñanzas de régimen especial: especial referencia a las Escuelas Oficiales de Idiomas**

Entre los centros que imparten enseñanzas de régimen especial, los problemas han derivado de los conservatorios y de las Escuelas Oficiales de Idiomas (EOI).

En el caso de los conservatorios, de nuevo la precaria situación económica de algunos Ayuntamientos ha determinado la supresión de las subvenciones que se concedían a los vecinos del municipio para cursar este tipo de enseñanzas (Q/1483/10, en el conservatorio de Cangas; Q/1688/10, en Betanzos). En el caso del Conservatorio de Cangas, se trata de un servicio de titularidad municipal en el que están matriculados alumnos de Moaña y Bueu que recibían ayudas de sus ayuntamientos, suprimidas en 2008 y 2009, al igual que las demás ayudas a entidades culturales, deportivas o asistenciales, según declara el informe remitido por el Concello de Moaña. En el escrito de queja se denunciaba la discriminación que sufrían los alumnos de estas últimas localidades en relación con los precios de matrícula, con una enorme diferencia en el precio de matrícula del grado profesional. La extinción de estas subvenciones se enmarca en la potestad autoorganizativa de la administración, de igual modo que lo es el reconocimiento de derecho a bonificaciones o subvenciones a favor de personas que figuren empadronadas en el ayuntamiento de Cangas desde el 1 de enero del año de la solicitud, tal como recoge la ordenanza reguladora de la tasa por impartir enseñanzas en el conservatorio y en la escuela municipal de música. Esta institución no puede poner en cuestión criterios de naturaleza presupuestaria, pues forman parte de la acción de gobierno y de sus prerrogativas y responsabilidades, más allá del hecho evidente de que las restricciones en el gasto público derivadas de la actual situación de crisis económica suponen dificultades para la ampliación o el mantenimiento de determinadas prestaciones.

El funcionamiento de las Escuelas Oficiales de Idiomas ha ocasionado también varias quejas este año. La primera (Q/2/10) derivó de la modificación de la carga lectiva del profesorado como consecuencia de la entrada en vigor de la Circular 5/2009: Instrucciones sobre el procedimiento de admisión y matrícula y organización académica en las EOIs para el curso 2009-10. El planteamiento de los recurrentes en queja, un colectivo

de la EOI de Vigo, fue rebatido en el informe de la Consellería. La Circular 5/2009 estableció, en su punto 14.1, que la jornada laboral de los funcionarios docentes sería la establecida con carácter general para los funcionarios públicos, adaptada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 1 de septiembre de 1987. En consecuencia, se trataba de que el profesorado de las Escuelas Oficiales de Idiomas impartiera el horario establecido en dicha norma de referencia.

Conforme a lo anterior, el punto 14.2 de la Circular 5/2009 concretó la carga horaria de los grupos ordinarios que debería contener el horario de cada profesor (cuatro grupos ordinarios en lugar de los tres que venían impartiendo), de modo que sumadas las horas lectivas alcanzaran un cómputo global de 18 horas de docencia directa, de conformidad con lo regulado en dicha Orden de 1 de septiembre de 1987, y en concordancia con las restantes enseñanzas de régimen general y de régimen especial. En consecuencia, se entendió que dicha Circular 5/2009 no tenía que ser sometida a la Mesa Sectorial de Educación, conforme a la Ley 7/2007, de 12 de abril, por no modificar las condiciones laborales de los funcionarios que imparten docencia en las Escuelas Oficiales de Idiomas de Galicia, ya que no se modifican ni el número total de horas lectivas ni el número de horas complementarias fijas, establecidas con carácter general en la Orden de 1 de agosto de 1987 que había sido negociada en la Mesa Sectorial de Educación.

En cuanto al cálculo del período lectivo con duración mínima de 50 minutos, aplicable a los institutos de educación secundaria, bachillerato y formación profesional, y que esta Orden de 1 de agosto aplicaba también para las escuelas de idiomas, de conformidad a lo establecido en el Decreto 324/1996, el Decreto 324/1996, de 26 de julio, por el que se aprueba el reglamento orgánico de los institutos de educación secundaria, establecía en su artículo 22 que las Escuelas Oficiales de Idiomas se regirían por este reglamento y por las normas singulares que demanden sus peculiaridades organizativas, reguladas en Galicia, hasta ahora, por medio de la publicación de circulares de la Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa. La Circular 10/2004 de la Dirección General de Formación Profesional e Enseñanzas Especiales establecía la organización y funcionamiento de las Escuelas Oficiales de Idiomas conforme a la regulación establecida en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación

General del Sistema Educativo (LOGSE), y hacía una referencia genérica, en su apartado 55.2, a períodos lectivos.

La Circular 5/2009 modificó la 10/2004, dejando de utilizarse el concepto de período lectivo en estas enseñanzas. Finalmente, toda esta materia se ha abordado sistemáticamente en el nuevo Decreto 189/2010, de 11 de noviembre, por el que se establece el Reglamento orgánico de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma de Galicia (DOG de 19 de noviembre).

Otras quejas se han centrado en distintos ámbitos de funcionamiento de las escuelas (Q/1610/10, Q/2027/10, Q71866/10). La situación más irregular se conoció a raíz de la queja Q/1281/10, que denunciaba una práctica en la EOI de Lugo que, como después se pudo constatar, afectaba a todas las EOIs, excepto la de Ourense. En síntesis, estas escuelas venían cobrando desde hacía varios años una cantidad (tres euros en los últimos años) por la entrega del sobre de matrícula. En relación con el informe suscrito por la Subdirectora General de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo y con el informe del Subdirector General de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial, esta institución hizo la siguiente valoración:

-El informe del Subdirector general de Aprendizaje Permanente y Enseñanzas de Régimen Especial manifiesta taxativamente que en la normativa que regula los precios públicos correspondientes a las enseñanzas especiales impartidas en las EOIs no se contempla el pago de ninguna aportación en concepto de sobre de matrícula, que, en cualquier caso, estaría incluido en el pago del precio establecido en el artículo 3 modificado en el Decreto 147/2006. Concluye su informe señalando la vigencia de estas normas en el presente curso escolar en el que se realiza la matrícula a través de internet.

-El informe de la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo contiene una pormenorizada relación de la práctica generalizada en las EOIs, excepto la de Ourense, de percibir dinero en efectivo por la entrega del sobre de matrícula (siempre por este concepto y no por otras contraprestaciones), habiéndose

incrementado la cantidad a lo largo del tiempo hasta los tres euros que se cobran en la actualidad.

Del anterior informe se desprenden, sin ninguna duda, los siguientes hechos:

-Nunca fue una tasa ni un precio público. La decisión de percibir estas cantidades fue adoptada por acuerdos de los distintos Consejos Escolares. -Se anunciaba su cobro en carteles colgados en el centro. No figura en impresos oficiales. -Se contabilizaba de modo irregular. No se entregaba siempre justificante de su percepción, solo cuando los alumnos lo solicitaban, lo que impedía su exacta contabilización como ingreso ya que no se correspondía con todos los sobres de matrícula entregados y cobrados. -En los presupuestos de los distintos centros, tampoco se amparaba en un mismo concepto contable. A veces se contabilizaba como ingreso por uso del teléfono, por venta de fotocopias, y otras veces, como donación. -Públicamente se denominaba *ayuda voluntaria*, pero cuando quien hacía la aportación pedía un recibo se entregaba un *justificante de pago*, lo que es claramente contradictorio. -A pesar de su carácter voluntario, si no se entregaban los tres euros, se retiraba parte de la documentación del sobre de matrícula y no se entregaba completo.

El informe de la Subdirectora general de Inspección, Evaluación y Calidad de Sistema Educativo concluye que esta práctica está amparada por el Decreto 201/2003 de 20 de marzo, que regula la autonomía en la gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios. Sin embargo, esta normativa está regulando un supuesto bien distinto, que es la posibilidad que estos centros tienen de percibir, entre sus ingresos, aportaciones económicas procedentes de legados y donaciones legalmente adquiridas, ayudas y subvenciones de cualquier entidad o institución privada o de particulares (artículo 5º), que habrán de incluir en el presupuesto anual del centro. En ningún caso estas aportaciones voluntarias pueden aparecer vinculadas a la entrega de bienes o servicios por parte del centro educativo, sea un sobre de matrícula, material didáctico o cualquier otra contraprestación. Se refiere, con toda claridad, al derecho de los centros a ser beneficiarios de actos de liberalidad, de legados y donaciones adquiridos legalmente o de ayudas de particulares, pero no de importes fijos anunciados en el centro (en este caso, mediante

carteles), a cambio de documentación, contabilizados de forma irregular y cuya percepción es acordada por un órgano de gestión del centro como es el Consejo Escolar.

La cuestión todavía resulta más anómala cuando la EOI de A Coruña ha percibido este curso dichas cantidades, a pesar de haberse implantado la matrícula por internet, en el momento de entregar la documentación en el centro.

Por este motivo, esta institución considera que esta práctica debe cesar de forma inmediata. Cualquier gasto del centro que estuviera llamado a cubrir esta supuesta *ayuda voluntaria* debe ser presupuestado entre los gastos ordinarios y cubierto con tasas, precios públicos u otros ingresos también ordinarios.

En todo caso, la entrada en vigor del Decreto 189/2010, de 11 de noviembre, por el que se establece el Reglamento orgánico de las escuelas oficiales de idiomas de la Comunidad Autónoma de Galicia puede contribuir a corregir las situaciones disfuncionales de estos centros al regular a nivel autonómico los criterios comunes para la organización y el funcionamiento de las escuelas oficiales de idiomas, dentro del marco de autonomía tanto en lo pedagógico como en lo que respecta a la gestión económica de los recursos y a su organización, mediante la programación general anual y la elaboración de sus propias normas, tal como se reconoce a estas escuelas en el capítulo II del título V de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

#### **1.4.3.10. Las escuelas infantiles: insuficiencia de la red pública de guarderías y los problemas del programa del cheque infantil**

Los problemas señalados en el informe del pasado año con respecto a la insuficiencia de plazas en las escuelas infantiles sostenidas con fondos públicos persisten este año, y la Administración mantiene el criterio de hacerlas depender de la Consellería de Trabajo y Bienestar, subrayando su vertiente asistencial y no la propiamente educativa.

La vinculación de este servicio con la tarea conciliadora de la vida educativa y familiar con la laboral resulta evidente. Su creación se debe a la necesidad de atender a

bebés y niños de 0 a 3 años en sociedades modernas donde tanto el padre como la madre trabajan y no tienen familiares cerca o que estén disponibles para encargarse del cuidado de los menores. Sin embargo, se trata de establecimientos educativos que tratan de favorecer un desarrollo temprano de las experiencias de aprendizaje. De ahí su denominación de escuelas infantiles y su más adecuada inserción entre los servicios educativos.

En este ámbito ha planteado algunos problemas el programa del cheque infantil, derivados de su compleja gestión financiera por tratarse de un gasto plurianual (Q/972/10) o de la falta de colaboración entre las administraciones públicas. En la Q/2169/10, entre otras, se denunciaba la descoordinación existente entre el Ayuntamiento de A Coruña y la Consellería de Trabajo y Bienestar en cuanto a la tramitación del cheque infantil. La reclamante denunciaba que en abril de 2010 solicitó plaza en la guardería *Os cativos*, que es municipal. En la solicitud marcó con una x la casilla del cheque infantil para el caso de que no se concediera la plaza en la guardería pública municipal. Entregó toda la documentación solicitada y en plazo. Se dirigió después al departamento territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar para informarse sobre la tramitación del cheque infantil y allí le dijeron que no tenía que hacer ningún trámite adicional, ya que había marcado la casilla correspondiente en la solicitud de plaza de la guardería municipal. Pasado el tiempo se dirigió de nuevo a la Consellería en A Coruña para preguntar por el cheque infantil y se le dijo que la guardería no había presentado la documentación y que no había podido tramitarse el expediente. La guardería y el Ayuntamiento le manifestaron que ese trámite no era de su competencia. En las dependencias de la Xunta le contestaron que no se podía hacer nada porque no se habían entregado los papeles. Concluye el escrito de queja que “el Ayuntamiento le hecha la culpa a la Xunta y la Xunta al contrario; ninguno me da una solución y me encuentro sin un derecho por culpa de dos administraciones que no saben que hacer. Quisiera decir que tengo tres hijos y no hay derecho a que se juegue con las personas”.

Al respecto debemos subrayar que los principios constitucionales de eficacia y coordinación (art. 103.1 CE) en el funcionamiento de la Administración deben tenerse presentes a la hora de resolver la cuestión. A los citados principios se añaden los de buena



fe y confianza legítima, y cooperación y colaboración. El Tribunal Constitucional ha recordado reiteradamente la necesidad de que las Administraciones se coordinen, lo que, entre otras cosas, evitaría un gran número de conflictos de competencias. Concretamente, por referencia al artículo 103.1 de la Constitución, en su sentencia 109/1998, de 21 de mayo, aludía al principio constitucional de eficacia como origen de los instrumentos coordinadores en general. La Ley 30/1992 también se refiere a este principio en diversos preceptos. Es de destacar en este sentido el artículo 4, en el que partiendo del principio de lealtad institucional que debe regir las relaciones entre las Administraciones públicas, se alude al respeto, intercambio de información y cooperación que debe existir entre Administraciones.

Nada de esto se ha producido en el presente caso. El Ayuntamiento de A Coruña ha interpretado a su conveniencia una norma (orden de 9 de junio de 2010), causando un grave perjuicio a los ciudadanos afectados. Por una parte, interpreta que su red de escuelas infantiles municipales es válida a los efectos de la normativa reguladora del programa del cheque infantil, que prevé una específica actuación para solicitudes en escuelas infantiles de 0-3 años sostenidas con fondos públicos que no resultaran atendidas por falta de plazas. En los impresos correspondientes se incluye una casilla para demandar el cheque infantil para el caso de quedarse sin plaza pública, lo que crea en los interesados el convencimiento de su participación en el programa de la Consellería. Sin embargo, el Ayuntamiento no hizo efectiva la obligación derivada de esa orden y no colaboró con la Consellería para que ésta hiciera efectiva la posibilidad de ayuda pública para casos que queden al margen de las plazas también públicas. El Ayuntamiento argumenta que no percibe ninguna ayuda o subvención para el sostenimiento de su red de escuelas infantiles, pero sí que envió la lista de los solicitantes que no obtuvieron plaza y optaron por el programa del cheque infantil. Pero cuando la Consellería de Trabajo y Bienestar le comunicó que “debe remitirnos la documentación que obra en su poder, necesaria para su valoración”, el Ayuntamiento respondió que no disponía de ella. El deber de colaboración reiteradamente invocado hubiera podido ser fácilmente atendido remitiendo la documentación entregada al solicitar plaza en la escuela municipal, de modo que la Xunta pudiera después reclamar a los interesados la documentación complementaria que correspondiera.

No cabe decir que las escuelas infantiles municipales no son centros sostenidos con fondos públicos a los efectos de la citada Orden de 9 de junio de 2010 y por lo tanto no le son de aplicación las previsiones contenidas en la Orden de la Consellería de Trabajo y Bienestar de 12 de mayo de 2010, por la que se regulan las bases que rigen el procedimiento de concesión de las ayudas para el mantenimiento de escuelas infantiles 0-3 y los puntos de atención a la infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales. De la redacción literal del precepto se desprende que las escuelas municipales están incluidas en el ámbito de regulación: “Para los efectos de esta orden, se entiende por escuelas infantiles 0-3 sostenidas con fondos públicos: las escuelas infantiles 0-3 dependientes de la Xunta de Galicia, las galescolas dependientes del Consorcio Gallego de Servicios de Igualdad y Bienestar, las escuelas infantiles 0-3 y puntos de atención a la primera infancia (PAI) dependientes de las corporaciones locales y las escuelas infantiles 0-3 dependientes de las entidades privadas de iniciativa social que reciban ayudas de la Xunta de Galicia para mantenimiento del centro”. Literalmente interpretado, las ayudas de la Xunta solo se referirían a estas últimas escuelas, las dependientes de entidades privadas de iniciativa social. Y esto es lo lógico puesto que todas las demás son guarderías de titularidad pública y están sostenidas con fondos públicos.

Esa regulación le es parcialmente aplicable, al menos para no obligar al interesado a hacer un doble trámite de solicitud de plaza, según sea la titularidad de la escuela, autonómica o municipal. El deber de colaboración entre las Administraciones es independiente de su financiación y está orientado a servir con objetividad los intereses generales.

Por todo ello al cierre de este informe estamos preparando una recomendación para el Ayuntamiento de A Coruña en la que pretendemos indicarle que, en cumplimiento de los principios constitucionales de colaboración y coordinación entre las administraciones públicas, en caso de que el solicitante de una plaza en escuelas infantiles pertenecientes a la red municipal no la obtuviera, se dé efectividad al deber de enviar a los departamentos competentes de la Xunta de Galicia la relación de solicitantes que figuran en la lista de espera y que opten por una plaza del programa *cheque infantil*, junto con

copia de las solicitudes en lista de espera y la documentación que se tuvo en cuenta para puntuarlas que obre en poder del Ayuntamiento.

#### **1.4.3.11. La educación universitaria**

Esta institución ha conocido diversas quejas contra las tres universidades del sistema universitario de Galicia, aunque las universidades de Santiago de Compostela y Vigo han dado lugar a un mayor número de expedientes que la de A Coruña. Los motivos son muy variados pero podrían resumirse en los siguientes: problemas con los plazos de matrícula por internet (Q/1945/10, Q/1981/10), listas de reserva para cursar determinados estudios o circunstancias del acceso a determinadas titulaciones con límite de plazas (Q/2062/10, Q/2153/10), devoluciones de tasas (Q/182/10, Q/1070/10, Q/1093/10, Q/1734/10) o exenciones de pago de matrículas en ciertas situaciones (Q/2333/10). Algunos escritos de queja protestaban contra la información facilitada por las oficinas de atención al estudiante dependientes de las Universidades (Q/2153/10), por disfunciones en la gestión de estancias de investigación (Q/1592/10) o de prácticas en el extranjero (Q/2212/10). Otras se refieren a problemas para la homologación de títulos expedidos por universidades extranjeras. En cualquier caso, y en proporción a las dimensiones del sistema universitario gallego, puede decirse que su importancia es residual.

Una cuestión ha suscitado un gran número de quejas, aunque por razones de competencia, fueron remitidas al Defensor del Pueblo. Se trata de la sustitución del antiguo Curso de Adaptación Pedagógica por el actual Máster universitario en Formación del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas. Esencialmente, las protestas de los estudiantes ponían de manifiesto que en el nuevo Máster se crearon 6.000 plazas en todo el territorio del Estado, para una demanda estimada de 25.000 solicitantes para cursarlo. Dichas plazas se repartían en veinte por especialidad, sin tener en cuenta la tasa anual de matrícula en cada una de ellas, lo que daría como resultado que multitud de alumnos no podrían cursar el itinerario elegido. Los alumnos manifestaban su malestar porque, a pesar de cursar sus estudios por el sistema anterior a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, no podían concluir su formación con el mismo sistema, sino que tenían que cursar el nuevo

Máster adaptado a Bolonia en vez del CAP. En su escrito de queja solicitaban el amparo de la institución ante la violación de su derecho constitucional al trabajo y por la violación del principio de igualdad ante la ley por parte de las Administraciones públicas. En concreto, denunciaban que a partir del 1 de octubre de 2009, todas las personas que estaban en posesión de un título de licenciado y no hubiesen realizado el CAP, se verían privadas de ejercer la docencia, para lo que su título las habilitaba, y se les exigiría un título académico de nivel superior al de licenciado, lo que según los recurrentes en queja era inconstitucional.

En su respuesta, el Defensor del Pueblo comienza aclarando que la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en el contexto de la nueva sociedad del conocimiento conlleva también la realización de un proceso de verificación de títulos de grado, master y doctorado, que se está desarrollando y adecuando a través de los correspondientes instrumentos jurídicos en cada una de las profesiones reguladas y cuyo ejercicio requiere estar en posesión del correspondiente título oficial de master. Una vez operados los cambios en el modelo educativo a través del establecimiento de un sistema flexible de titulaciones comprensible y comparable en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, en consonancia con lo establecido en el Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado, esta Institución no ha apreciado una quiebra del principio de igualdad ante la Ley o del derecho constitucional al trabajo en el sentido que se indicaba en los escritos de queja. En efecto, con la nueva estructura de las enseñanzas universitarias oficiales españolas, realizadas bajo el apoderamiento de lo dispuesto en el artículo 88.2 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, la licenciatura ya no tiene cabida en este sistema y, por lo tanto, hay que entender que el nuevo título de grado, correspondiente al primer ciclo de los estudios universitarios, comprende enseñanzas básicas y de formación general, que deben complementarse necesariamente con la superación de un segundo ciclo de estudios universitarios dedicado a la formación avanzada, de carácter especializado o multidisciplinar, dirigida a una especialización académica o profesional, como requisito necesario para poder incorporarse al mercado de trabajo. En suma, el legislador ha establecido un nuevo marco legal que contiene factores de diferenciación con respecto a

situaciones anteriores, pero ello no implica la existencia de una situación irregular, porque el juicio de igualdad tiene su sentido exclusivo en la evitación o reparación de discriminaciones, carentes de todo fundamento objetivo y no en la determinación de cuales sean las opciones más adecuadas. El Defensor del Pueblo no consideró posible, en el marco de sus competencias, intervenir en este asunto en el que no concurren los elementos objetivos precisos para fundamentar una eventual actuación.

Señaló el Defensor en su escrito que queda siempre abierta la vía del posible ejercicio de los recursos administrativos y, en su caso, contencioso-administrativos por parte de quien se considere individualmente lesionado, contra los actos concretos de aplicación de la ley en cuestión, vía previa para el recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional y, además, si se estima pertinente, suscitar la cuestión de inconstitucionalidad ante el órgano competente de la Administración de Justicia ordinaria que conozca de los expresados recursos.

#### **1.4.4. 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 quejas inadmitidas lo han sido por los siguientes motivos:

- |   |    |
|---|----|
| - Por falta de actuación administrativa previa  | 15 |
| - Por falta de interés legítimo                 | 3  |
| - Por tratarse de una relación jurídica privada | 2  |

#### **1.4.5. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

Como vimos, de entre las quejas remitidas al Defensor del Pueblo destacan las referidas a la sustitución del antiguo curso de adaptación pedagógica por el actual Máster universitario en Formación del profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas, del que sólo se habían creado 6.000 plazas en toda España, para una demanda estimada de 25.000 solicitantes (Q/705 a 875/10).

#### **1.4.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE EDUCACIÓN**

**1.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 1 de octubre de 2010 para que se de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (Q/923/10).**

En esta institución como consta en esa Consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención don M. S. C., responsable de la E.E.I. de Herbón (Padrón).

En su escrito, esencialmente nos indicaba *que en relación con el procedimiento de consultas a las familias sobre la utilización de las lenguas en la enseñanza no universitaria de Galicia, realizado por la Consellería en junio de 2009, y en cumplimiento de las instrucciones recibidas de la administración tanto por escrito, como por vía telefónica, tuvo que realizar un desplazamiento en vehículo particular para hacer entrega de la documentación de los progenitores desde el Centro al Servicio de la Inspección Educativa en el Edificio Monelos en A Coruña o 24/06/09.*

*Que por ese motivo solicitó con fecha 24 del mismo mes el pago de dichos gastos de desplazamiento al servicio de Inspección Educativa, no recibiendo respuesta, también con fecha 25 de junio dirigió el citado escrito al Sr. Conselleiro de Educación reiterando la solicitud, sin tampoco recibir ninguna contestación. Y con fecha 10 de septiembre a la Jefa Territorial de A Coruña sin tener tampoco respuesta. Por lo que solicita de esta institución que la Consellería de Educación proceda al pago de los gastos de desplazamiento originados por esta entrega, que no debería ser cargada a la cuenta del Centro, en tanto no fueron generados por su funcionamiento.*

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional, 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 acordó con fecha 14 de abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, que fue remitido por la Secretaría General de esa consellería, y tuvo entrada en esta institución el día 7 de junio pasado escrito del 3 anterior, en el que se dice:

*“Por un oficio del secretario general de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de fecha de 22 de abril de 2010 se solicitó al departamento Territorial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en A Coruña la emisión de un informe sobre la queja formulada.*

*Con fecha de 19 de mayo de 2010 tuvo entrada en el Registro general de la Xunta de Galicia (San Caetano, Santiago de Compostela) un escrito firmado por la jefa territorial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en A Coruña con fecha de 11 de mayo de 2010 en el que informaba de que los gastos de desplazamiento <se sufragan en la partida presupostaria que se le adjudica a cada centro escolar en el concepto de "gastos de funcionamiento">.*

*Según establece el artículo 6 del Decreto 201/2003, de 20 de marzo, por el que se desarrolla la autonomía en la gestión económica de los centros docentes públicos no universitarios, "el estado de gastos del presupuesto anual del centro recogerá todos los créditos necesarios para el funcionamiento del centro, y se clasificará en las siguientes partidas (...) 10. Ayudas de coste y locomoción (...)", mientras que su artículo 13 establece que "el director del centro es el responsable de la ejecución del presupuesto e, por lo tanto, de aplicar las cantidades disponibles a las finalidades para las que fueron aprobadas". De este modo, tal y como indicaba la jefa territorial en su informe de fecha de 11 de mayo de 2010 antes citado, existe una partida presupuestaria específica en el presupuesto del centro contra el que la persona firmante de la queja debería imputar los gastos de locomoción cuya satisfacción reclama.”*



El día 8 de junio se solicitó un complemento del informe para que, concretamente se aclarase si le habían sido contestados al reclamante los escritos de fecha 25 de junio de 2009, dirigido a esa consellería, de 24 de junio y de 9 de octubre de 2009, dirigidos al Departamento Territorial en A Coruña de la consellería.

Fue recibido escrito con fecha 29 de junio, en el que literalmente se dice:

*“Le comunico que los escritos que remitió el reclamante a esta consellería y al Departamento Territorial de A Coruña referentes al objeto de la queja, no le fueron respondidos, debiendo remitirnos en lo que se refiere a la solución del asunto al escrito de esta Secretaria Xeral de fecha 3 de junio de 2010”.*

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en los informes, teniendo en cuenta:

**1º.-** La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

**2º.-** Que de conformidad con el número 2 del citado artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

**3º.-** La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las

responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procede efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

**“Que con relación al escrito de fecha 25 de junio de 2009, dirigido por don M. S. C., responsable de la E.E.I. de Herbón (Padrón) a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, y a los de 24 de junio y 9 de octubre de 2009, dirigidos al Departamento Territorial en A Coruña de esa consellería, se proceda a dar cumplimiento a lo establecido en el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.”**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.**

**2.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 4 de octubre de 2010 para que se de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (Q/1970/09).**

En esta institución, como consta en esa Consellería, compareció solicitando nuestra intervención mediante escrito de queja D<sup>a</sup>. A. M. T., con domicilio a efectos de este expediente en la Escola de Educación Infantil de Herbón - Padrón (A Coruña).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que los padres de los escolares de la Escuela de Educación Infantil de Herbón advirtieron un elevado incremento de alumnos, especialmente en lo que respecta a la edad de 3 años, por lo que se alcanzó en la unidad un total de 18 alumnos de 3 edades diferentes: 3, 4, y 5 años. Según denunciaban los padres, una cifra tan elevada de alumnos de tres edades diferentes en una misma aula de reducidas

dimensiones y con 9 niños de 3 años, repercutía negativamente en la educación y en el aprendizaje de los escolares de 5 años. En su queja daba cuenta de que se habían remitido escritos al Delegado Provincial de Educación de A Coruña, al Conselleiro de Educación y al Inspector del Centro, solicitando el desdoblamiento de la unidad de educación infantil por los motivos indicados y teniendo en cuenta que el centro contaba con espacio suficiente para poder realizarse tal medida, sin que recibiesen contestación.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 27 de la Constitución Española, 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 acordó admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas. En el informe remitido por el Secretario Xeral de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria se señala que la Orden de 25 de junio de 2009, que regula la implantación, el desarrollo y la evaluación del segundo ciclo de educación infantil en la Comunidad Autónoma de Galicia (DOG nº 34, de 10 de julio) establece en su Artículo 4-2º que en las aulas de agrupamientos mixtos, en las cuales se escolarice alumnado de diferentes niveles (1º, 2º y 3º de EI), la *ratio* máxima de 25 alumnos/as por aula se reduce a 20. Por su parte, el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, establece los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de educación infantil, educación primaria y educación secundaria obligatoria (BOE nº 62, de 12 de marzo). Dicha normativa, que tiene carácter de básica, señala en el artículo 7 que los centros docentes que oferten el segundo ciclo de la educación infantil tendrán, como máximo, 25 alumnos/as por unidad escolar.

Con base en la normativa citada, se establece el número de unidades y puestos de trabajo docente en los centros públicos dependientes de esta Consellería en los niveles de educación infantil, primaria y educación especial en la Orden de 31 de julio de 2009,

publicada en el DOG nº 160, de 17 de agosto. En esa Orden, la EEI de Herbón figura con una unidad.

Señala el informe complementario remitido después por la Consellería que el escrito de petición formulado por la recurrente en queja fue presentado el 22 de marzo de 2009, registrado con el número 13188. La petición fue analizada y se ponderó en la preparación del catálogo 2009/2010, según el informe. Las previsiones de alumnado acompañadas por el inspector del centro y la evolución del mismo a lo largo de los tres últimos cursos (comparativa nº de alumnos/nº de unidades), determinó que, de conformidad con la normativa en vigor antedicha, no se acordase el incremento de una unidad en la EEI de Herbón. El inspector del centro informó a la Dirección de éste de la composición resultante para el curso 2009/2010, que era de 18 alumnos/as en una aula mixta.

Según señala el informe complementario solicitado, no consta en la Subdirección Xeral de Centros que se diera respuesta individualizada al escrito de petición formulado por la recurrente en queja, en relación a la composición y número de unidades en el EEI de Herbón, alegando que el trámite para determinar el número de unidades y puestos de trabajo docente en los centros públicos es común para todos los de educación infantil, primaria y educación especial, que son cerca de unos 1000 centros.

Indica asimismo el informe que los padres y madres del alumnado participan en el Consejo Escolar del centro a través de la correspondiente ANPA, órgano colegiado de gobierno del centro que, entre otras atribuciones, decide sobre la admisión de alumnos/as, con sujeción a lo establecido en la legislación vigente (artículo 43 del Reglamento Orgánico de las escuelas de educación infantil y de los colegios de educación primaria, aprobado por el Decreto 347/1996, de 17 de octubre).

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en los informes, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procede efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE SUS DEBERES LEGALES:**

**1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.**

**2.- Que de conformidad con el número 2 del citado artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, segundo el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.**

**3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo al despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Aceptada.**

**3.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 3 de noviembre de 2010 para que se retrotraigan dos solicitudes de admisión en un ciclo formativo de Formación Profesional al momento en que se produjo el incumplimiento del compromiso de información por parte de la administración y se subsanen los efectos perjudiciales producidos. (Q/1754/10).**

En esta Institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito presentado por Doña M. D. C. F. referente al proceso de admisión al ciclo formativo de grado superior de actividades físicas y deportivas en el IES Cruceiro Baleares, de Culleredo, en concreto, por no haber recibido el SMS donde se comunicaba la adjudicación de la plaza.

Ante eso, solicitamos información a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, que nos la remitió En su informe, la subdirección xeral de Formación Profesional reconoce que *“La comunicación vía SMS no fue posible realizarla en la primera adjudicación ordinaria por un error en el sistema y a pesar de que se hicieron varios intentos de envío. El día 21 se hizo el primer intento y el sistema no permitió detectar el error hasta el día 22. Ese mismo día se hizo un nuevo intento que también resultó fallido. El día 23 de julio se intentó enviar a los que aún no estaban matriculados pero ese día había casi 6000 personas sin matricular y el sistema solo puede enviar 1000 mensajes por hora, por lo que este envío resultaba imposible realizarlo antes de la hora de cierre de matrícula.*

*La notificación oficial de la primera adjudicación ordinaria se publicó el día 20 de julio de 2010 en el tablón de anuncios de los centros educativos y en la página web <http://www.edu.xunta.es/fp>. En esta adjudicación, H. S. C. y A. S. C. obtuvieron plaza en el ciclo superior de actividades físicas y deportivas en el IES Cruceiro Baleares y no se matricularon ni renunciaron en el período comprendido entre el 20 y el 23 de julio, por lo que perdieron el derecho a sus plazas, que se adjudicaron en el proceso siguiente”.*

Esta Institución entiende que se produjo un incumplimiento de la Administración en cuanto a una vía de información que ella misma ofertó y que venía formulada en la

resolución de modo incondicionado. Es indiscutible que resulta clara la normativa reguladora en el sentido de que el mensaje de texto al teléfono móvil no sustituye a la notificación oficial en la forma prevista en la propia resolución, pero esta prevención no exime a la Administración de responsabilidad por un mal funcionamiento del proceso de admisión en lo relativo a la información, que no puede quedar sin consecuencias. Del informe se desprende que los envíos de los SMS se intentaron en varias ocasiones, pero se reconoce también un error técnico que debería haber sido compensado de algún modo si de él se pudieron irrogar perjuicios a los solicitantes, por ejemplo, prorrogando el plazo de matrícula hasta que todos los mensajes pudieran ser enviados, una vez que el servicio fue restablecido. No consta en el informe si algunos solicitantes recibieron la comunicación vía SMS y otros no, pero este dato no modifica el hecho de que no se cumplió un compromiso de información y únicamente podría dar lugar a situaciones discriminatorias.

Es significativo el hecho de que esta vía se ofertase en la resolución de 11 de junio de 2010, que desarrolla la Orden de 5 de junio de 2007, en la que la Administración introduce voluntariamente un mecanismo de información individualizada hasta ahora inexistente, por lo que es lógico que genere ciertas expectativas en los solicitantes de que va a tener un adecuado funcionamiento, y aún más cuando de la redacción del texto (“recibirán un SMS”) parece que se garantiza su envío. No se les pueden imputar todas las consecuencias del incumplimiento de un compromiso de buena administración reflejado en la propia resolución de la convocatoria y además en toda la documentación escrita relativa al proceso.

Por otra parte, de la información remitida por la subdirección xeral se deduce también una falta de información a los interesados, más allá de que se contestaran sus correos electrónicos o se le diera respuesta a su recurso de alzada. Ninguna persona en el servicio de gestión de Formación Profesional les informó de lo sucedido con el error informático producido en julio, sino que en todos los escritos de respuesta se insiste en lo mismo: que la comunicación vía SMS no sustituye a la notificación oficial. Este razonamiento determina la absoluta falta de virtualidad en cuanto al envío o la falta del envío de los mensajes informativos lo que haría indiferente y, además, inútil, este compromiso de buena administración.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo por la que se rige esta Institución, formula la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

**A la vista de que el error informático reconocido en su informe por la propia subdirección xeral de Formación Profesional fue la causa directa de la falta de información de los solicitantes en cuanto a su admisión al correspondiente ciclo de Formación Profesional, y, consecuentemente, de su falta de matrícula, se proceda a retrotraer las solicitudes de H. S. C. y la de A. S. C. en el ciclo formativo de actividades físicas y deportivas en el IES Cruceiro Baleares de Culleredo al momento en el que se produjo el incumplimiento del compromiso de información por parte de la administración educativa y se subsanen los efectos perjudiciales que se hubieran producido para ambos solicitantes.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria: Aceptada.**

**4.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 11 de noviembre de 2010 para que en la resolución de los recursos, la respuesta sea suficientemente motivada y se resuelvan todas las cuestiones planteadas por el recurrente. (Q/655/10).**

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención doña M. I. L. L., con DNI nº XXX y con domicilio en Noia (A Coruña) en la calle N.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que es madre del escolar J. F. L., que estudia en el centro educativo Alexandre Rodríguez Cadarso, de Noia, y que presenta esta queja por no estar conforme con las sanciones impuestas por el centro a su hijo en reunión del 24 de febrero de 2010, por el procedimiento irregular en la tramitación de las sanciones y por el órgano que impuso las sanciones.



Contra las sanciones se interpuso recurso con fecha 25 de febrero de 2010 ante la Dirección Provincial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de A Coruña, escrito de recurso que contenía las siguientes consideraciones y suplico:

*"Considera*

*Que las sanciones impuestas con las que no nos mostramos de acuerdo:*

- *Son excesivas para un niño de siete años, buen alumno y cumplidor de sus obligaciones.*
- *No se ha tenido en cuenta para su aplicación la edad del alumno para su imposición (R.D. 732/1995, de 5 de mayo, art. 43-2B b).*
- *Carecen de carácter educativo y recuperador (R.D. 732/1995, de 5 de mayo, art. 43-1).*
- *No respeta la proporcionalidad con los hechos debido a que para provocar los desperfectos causados al vehículo es necesario que los alumnos estén sin vigilancia un tiempo muy superior al que se emplea en el lanzamiento de una única piedra (R.D. 732/1995, de 5 de mayo, art. 43-2-b).*
- *En la instrucción del procedimiento se convoca al alumno a declarar acompañado de sus padres ni se levanta acta de esta reunión. Al alumno si se le interroga sin la presencia de los padres y a estos sin la presencia del niño. Este requisito es necesario para la sanción de suspensión del derecho de asistencia al centro. (R.D. 732/1995, de 5 de mayo, art. 49-d).*
- *La sanción de suspensión de asistencia al centro debe tomarse "siempre que la conducta del alumno dificulte el normal desarrollo de las actividades educativas...". (R.D. 732/1995, de 5 de mayo, art. 49-d) y este no es el caso."*

*Solicita:*

*Que le sean retiradas las sanciones mencionadas en los párrafos con las que no estamos de acuerdo.*

*Que se le mantengan las demás sanciones puesto que el niño debe ser consciente de que no se deben dañar los bienes de otras personas y que cuando se cometen actos de este tipo se está actuando de forma incorrecta y en la sociedad extraescolar si nos conducimos así sufrimos las consecuencias.*

*Que se le imponga, en cambio, alguna tarea fuera del horario escolar, como por ejemplo colaborador en la biblioteca escolar por las tardes durante los mismos días que duren las otras sanciones."*

El recurso fue resuelto por la Jefatura Territorial de esa consellería en A Coruña mediante acuerdo de 8 de marzo, desestimatorio del mismo.

Las consideraciones jurídicas de la resolución del recurso son las siguientes:

*"Primera.- Teniendo en cuenta que en el informe de la dirección del centro, consta que fueron requeridos tres alumnos en presencia de la directora, la orientadora y la tutora. Uno de ellos es J. F. L..*

*Segunda.- A los padres del alumno se les leyó el contenido de la propuesta de sanción y el Reglamento de Régimen Interior del centro.*

*Tercera.- No se aprecian incumplimientos de procedimiento que justifiquen proponer una eventual modificación de la sanción impuesta. "*

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 27 de la Constitución Española, 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

acordó con fecha 25 de marzo admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, que fue remitido. En él se hacía referencia a un informe de la Directora del centro que, según el escrito, se adjuntaba. Sin embargo, dicho informe no fue remitido, por lo que se acordó reclamarlo mediante escrito de 20 de septiembre. El día 8 de octubre de 2010, la Consellería remitió ese informe complementario.

A la vista de estos antecedentes, aún teniendo en cuenta la falta de efectividad de la queja contra las sanciones, que se iban cumplir a partir del día 17 de marzo de 2010, fecha en la que se presentó la queja ante esta institución, y no habiendo presentado recurso contencioso-administrativo contra las mismas en el que podría solicitar, en su caso, la suspensión de su ejecución, tenemos que poner de manifiesto lo siguiente:

1º.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa motivada, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho en las que resuelvan recursos como establece el nº 1 del artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el artículo 89 de dicha ley la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones que se pudieran plantear por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, que en los procedimientos tramitados la solicitud del interesado, a la resolución será congruente con las peticiones formuladas por este.

3.- Que de conformidad con el número 5 de dicho artículo 89 la aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma. En este supuesto, la resolución reproducía el informe del inspector de fecha 1 de marzo de 2010, que decía adjuntar el informe de la directora del centro escolar, que era el que en su día no había sido remitido a esta institución. Este informe, de fecha 26 de

febrero de 2006, de dos hojas, razonaba las sanciones impuestas y contestaba las alegaciones del padre que recurría las sanciones, del siguiente modo:

"Razones de las sanciones (en las que los padres de J. F. no están de acuerdo).

Que la razón de ponerles acompañamiento individualizado durante las entradas y salidas del recinto (apartado 2b), responde a la misma medida de prohibición de actividades lúdicas establecida durante esos 10 días, ya que desde que llegan en el autobús hasta la entrada a clase tienen entre 5 y 10 minutos en los que juegan libremente (y que fue en este espacio de tiempo cuando surgió la agresión verbal de J. F. a la profesora de guardia y continuas peleas con los compañeros por el primer puesto en la fila).

Que vistos los desperfectos causados al coche, todo el profesorado, los componentes del Observatorio Escolar y los propios padres reconocemos que el hecho fue muy grave, pero tanto los componentes de la Comisión de Coordinación Pedagógica, como todo el profesorado y los representantes del Observatorio Escolar consideramos que debido a su edad (7 años) la sanción de falta muy grave era excesiva, por lo que decidimos ser más suaves en la sanción y se redujo la suspensión del derecho de asistencia al centro a dos días (apartado 2d) durante los cuales el alumno llevará trabajo curricular para realizar en casa, evitando la interrupción del proceso formativo, y firmado por los padres.

No estamos de acuerdo con la alegación de M. F. porque consideramos.

- Que los padres tienen derecho a ser informados, pero entendemos que en ningún caso, tienen potestad para imponer sanciones a una falta cometida por el hijo/a dentro del horario lectivo y mucho menos un castigo en la Biblioteca del centro, cuando en este centro tenemos como norma que nunca se utilizará este recinto como lugar de castigo, ya que queremos que para ellos sea lo que es: un lugar de formación y enriquecimiento como personas.

- Que las sanciones impuestas no son exageradas, puesto que el hecho es muy grave y queremos resaltarlo, diferenciándolo de las sanciones que se imponen de forma

habitual en el centro ante incumplimientos más leves contemplados en el Reglamento de Régimen Interior.

4.- En consecuencia, aunque se permite una sucinta motivación, lo que si tiene que hacer la resolución es resolver todas las cuestiones que se ponen de manifiesto en los escritos de los recurrentes, lo que no sucede en este caso.

A la vista de lo establecido en el artículo 32 n° 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procede efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES:**

**"Que, en lo sucesivo, por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, en el momento de resolver los recursos de alzada, se de efectivo cumplimiento a lo establecido en los artículos 54 y 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en el sentido de que la resolución sea suficientemente motivada y resuelva todas las cuestiones que se susciten por los recurrentes. "**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:**  
**Aceptada.**

**5.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 12 de noviembre de 2010 para que cumpla su obligación de dictar resolución expresa en todos los procedimientos, y notificarla; respete el plazo máximo para realizar tal notificación, y sobre la responsabilidad del personal en cuanto al cumplimiento de esta obligación legal. (Q/1610/10).**

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña M. C. V. R., con domicilio en la Calle F., A Estrada, Pontevedra.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que la Jefatura Territorial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en Pontevedra no respetó el plazo de resolución en relación a una reclamación presentada por ella. Por otra parte, la mencionada resolución no estaba argumentada ni rebatía los argumentos aducidos en la reclamación, según decía la recurrente en queja. En junio de 2010, realizó las pruebas para obtener la certificación de nivel avanzado en Inglés en la Escuela Oficial de Idiomas de Pontevedra (sección de A Estrada), y consiguió la calificación de *Apto* en tres de las destrezas exigidas y de *No apto* en la cuarta ('Comprensión Oral'), en la que fue calificada con un 14 sobre 25, situándose el aprobado en 15. Reclamó ante la Dirección de la Escuela Oficial de Idiomas de Pontevedra contra la calificación, considerando que no se le había contabilizado como válida una respuesta en la que había cometido un error ortográfico, pero no de comprensión. La Escuela respondió a la reclamación en el plazo del que disponía, ratificándose en la calificación que le habían otorgado, por lo que presentó un recurso de alzada ante la Jefatura Territorial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria. El escrito lleva sello de correos de 30 de junio. La Delegación tenía un mes para contestarle, pero no lo hizo en ese plazo, sino que recibió la comunicación (también desestimatoria de su reclamación) el lunes, 6 de septiembre, llevando el escrito fecha de 6 de agosto de 2010.

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 103 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y al derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, procede admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de **quince días**, nos facilitase información sobre el problema que motivó la queja. El día 10 de noviembre fue recibido dicho informe en el que se hace una pormenorizada relación de hechos y fechas, conteniendo las siguientes consideraciones:

*“1ª.- Por el relato de los hechos anteriores se puede comprobar que por parte del Servicio de Inspección Educativa y del Jefe Territorial de la Consellería de Educación e O.U. en Pontevedra se intentó en todo momento cumplir con lo regulado en el apartado 9) del artículo 6º del capítulo II de la Orden de 8 de septiembre de 2008 que establece que "Visto el informe de la inspección educativa, la delegación provincial resolverá en el plazo de un mes a partir de la presentación del recurso, poniendo esta resolución fin a la vía administrativa". Recordar que los documentos son registrados en el edificio administrativo de la Xunta de Galicia en Pontevedra lo que significa que desde que se registran hasta que se reparten a los distintos departamentos siempre hay algunos días de demora.*

*2ª.- El apartado 8) del artículo 6º del capítulo II de la Orden de 8 de septiembre de 2008 establece que "La inspección educativa podrá solicitar la intervención de especialistas en el idioma objeto de reclamación para elaborar el informe correspondiente sobre los aspectos contemplados en el punto 3 de este apartado y sobre el cumplimiento de lo establecido en esta orden por parte de los órganos competentes". Recordar que en el Servicio de Inspección Educativa de la Comunidad Autónoma de Galicia solo hay un inspector especialista en lengua inglesa, por lo que para proceder a una nueva corrección de pruebas ante una reclamación en esta lengua hay que recurrir al profesorado especialista de las EOI de Galicia.*

*3ª.- Doña M. C. V. R. interpone el recurso de alzada contra la resolución de la dirección de la EOI de Pontevedra, con fecha miércoles 30 de junio de 2010 y registro de entrada en el edificio administrativo de la Xunta de Galicia en Pontevedra de jueves 1 de julio de 2010. Dicho escrito se recibe en el servicio de inspección el lunes 5 de julio de 2010. Hay que recordar aquí que el mes de julio es inhábil para el profesorado y el mes de agosto es su período de vacaciones.*

*4ª.- Según el punto 6), apartado d) del artículo 7º del capítulo II de la Orden de 8 de septiembre de 2008, el servicio de inspección educativa solicitará a la escuela "la prueba o pruebas recurridas o cualquier otra*

*documentación adicional que se considere pertinente". Se recuerda que el responsable de la custodia de las pruebas realizadas por el alumnado es el jefe de departamento del idioma respectivo y no la dirección del centro.*

*5ª.- Una vez recopilada la documentación, hubo que localizar a dos miembros del departamento de inglés de otra EOI, en este caso de la EOI de Vilagarcía, encontrándonos con la misma dificultad señalada anteriormente del período inhábil del mes de julio en la docencia no universitaria.*

*6ª.- A pesar de las dificultades señaladas, el Servicio de Inspección Educativa consiguió tener toda la documentación recopilada y los pertinentes informes realizados con fecha 5 de agosto de 2010 y la Jefatura Territorial hacer la correspondiente resolución con fecha 6 de agosto de 2010 y remitirla a la EOI de Pontevedra con fecha de registro de salida de 11 de agosto de 2010.*

*7ª.- En el registro de la EOI de Pontevedra la resolución de la Jefatura Territorial aparece registrada con fecha 30 de agosto de 2010. Según informe de la directora, el día 30 de agosto de 2010 se le notifica telefónicamente a Doña M. C. V. R. la recepción de la resolución de la jefatura territorial. La administrativa de la EOI acuerda verbalmente con la reclamante que enviará dicha resolución a la Sección de A Estrada por correo y que será la Jefa de Estudios de la Sección quien entregará dicha notificación. El día 6 de septiembre de 2010 la interesada recoge en A Estrada, su lugar de residencia, la resolución y firma el "recibí".*

*8ª.- En cuanto la interpretación por parte de la recurrente de que el informe del servicio de inspección educativa lleve fecha de 5 de agosto de 2010 signifique que pretenden eludir responsabilidades en relación al respeto de los plazos, no responde bajo ningún concepto a la realidad de los hechos, como se puede comprobar en la relación exhaustiva de los mismos y sus fechas correspondientes.*

*9ª.- En relación a la apreciación de la reclamante de que "la resolución de la Jefatura Territorial no entra en ningún momento a valorar la*



*argumentación aportada por la interesada en la reclamación", manifestar que la Orden de 8 de septiembre de 2008 regula en el artículo 7º el procedimiento para formular reclamaciones sobre los resultados finales de la evaluación, y que en su apartado 3) establece los aspectos en que tiene que estar basada la reclamación. En la resolución de la Jefatura Territorial se le comunica que "visto el Informe de la Inspección Educativa, recibido en esta Jefatura Territorial con fecha 5 de agosto de 2010 se constata lo siguiente:*

- Que con fecha 22 de junio de 2010 el Departamento de Inglés de la EOI de Pontevedra emite informe a la reclamación presentada por doña M. C. V. R. y acuerda ratificar la calificación de No apto.*
- Que solicitado informe del Departamento de Inglés de la EOI de Vilagarcía se ratifican en la calificación otorgada a la alumna de No apto. Señala el departamento que la calificación es correcta, así como las puntuaciones otorgadas a las distintas tareas que constituyen el ejercicio, por el Departamento de Inglés de la EOI de Pontevedra.*
- Que se respetaron los instrumentos de evaluación establecidos y se tuvieron en cuenta los objetivos, contenidos y criterios de evaluación recogidos en la programación didáctica del nivel avanzado de inglés.*
- Que se siguieron las instrucciones establecidas en la Guía del candidato de las pruebas de nivel avanzado.*
- Por lo que esta inspección entiende que la calificación otorgada es correcta, teniendo en cuenta los informes emitidos por los especialistas y los criterios de evaluación de la programación didáctica del nivel avanzado de inglés".*

*10ª.- En relación a la pregunta del Valedor do Pobo de cuál es la norma que establece que se concede a la reclamante un plazo de dos días para interponer recurso de alzada ante el Departamento Territorial, manifestar que*

*este aspecto está recogido en el apartado 5) del artículo 7º de la Orden de 8 de septiembre de 2008 que establece que "De continuar el desacuerdo con la calificación, el alumnado o su representante legal, en el caso de menores de 18 años, podrá interponer recurso de alzada ante la delegación provincial de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria contra la resolución de la dirección de la escuela en un plazo de dos días hábiles a partir del día siguiente al de su recepción".*

*Por todo lo anterior se estima que:*

*Teniendo en cuenta que el recurso de alzada se presentó en el registro del edificio administrativo de la Xunta de Galicia en Pontevedra con fecha 1 de julio de 2010, que se resolvió con fecha 6 de agosto de 2010, que el profesorado que podía realizar la revisión de la prueba objeto de recurso estaba en relación al mes de julio en un mes inhábil, que en el servicio de inspección educativa en toda Galicia solo existe un especialista en lengua inglesa, que a la reclamante se le dieron todas las garantías en su reclamación, se considera que no se da la situación de ineficacia administrativa si tenemos en cuenta las situaciones relatadas y el período en que se entabla el recurso".*

A la vista de lo señalado en el informe y en el escrito de queja, esta institución tiene que hacer la siguiente valoración. La orden de 8 de septiembre de 2008 por la que se regula la evaluación y calificación del alumnado que cursa las enseñanzas especializadas de idiomas de régimen especial que se establecen en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, señala unos plazos mucho más breves para la interposición, resolución y notificaciones de los recursos que los plazos ordinarios que rigen con carácter general en el procedimiento administrativo común, según la Ley 30/1992. El artículo 115 de esta ley regula los plazos (en redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, que la modifica) señala:

*1. El plazo para la interposición del recurso de alzada será de un mes, si el acto fuera expreso.*

*Si no lo fuera, el plazo será de tres meses y se contará, para el solicitante y otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo.*

*Transcurridos dichos plazos sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos.*

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

*3. Contra la resolución de un recurso de alzada no cabrá ningún otro recurso administrativo, salvo el recurso extraordinario de revisión en los casos establecidos en el artículo 118.1.*

El plazo de un mes establecido en esta ley, reguladora del procedimiento administrativo común, para la interposición del recurso de alzada contra actos expresos se reduce a dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la publicación de la calificación en el artículo 7º de la Orden citada. Además, esta orden establece que, de continuar el desacuerdo con la calificación, el alumnado o su representante legal, en el caso de menores de 18 años, podrá interponer recurso de alzada ante la delegación provincial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria contra la resolución de la dirección de la escuela en un plazo de dos días hábiles a partir del día siguiente al de su recepción. Tras regular el procedimiento de las reclamaciones, la norma concluye señalando en el punto 9 que, visto el informe de la inspección educativa, la delegación provincial resolverá en el plazo de un mes a partir de la presentación del recurso, poniendo esta resolución fin a la vía administrativa.

Esta Institución valora el esfuerzo hecho por el servicio de inspección educativa y por la Jefatura Territorial para impulsar el procedimiento y para garantizar el rigor en la aplicación de los trámites de revisión de las pruebas previstas en la norma, pero en lo que

se refiere a la observancia de los plazos, ninguna de las razones apuntadas en el informe justifica que desde su interposición (en tiempo y forma, el día 30 de junio) hasta que se le comunica a la reclamante, el día 30 de agosto de 2010, la recepción de la resolución de la Jefatura Territorial, transcurrió exactamente el doble del tiempo señalado en la norma. En su informe, la inspección hace una mención interesada de los plazos: *“el recurso de alzada se presentó en el registro del edificio administrativo de la Xunta de Galicia en Pontevedra con fecha 1 de julio de 2010, que se resolvió con fecha 6 de agosto de 2010”*. De hecho, el recurso se presentó el día 30 de junio y se le notificó por teléfono el día 30 de agosto.

No es admisible que una resolución firmada en la Jefatura Territorial de Pontevedra el día 6 de agosto, sea recibida en la EOI de Pontevedra el día 30 de agosto. La motivación de las fiestas de la Peregrina no es aceptable, como no lo es, tampoco, la referencia a que el mes de julio es inhábil para el profesorado y el mes de agosto es no lectivo. La referencia del informe a las dificultades derivadas del período en el que se entabla el recurso no son de recibo. Es evidente que una interposición extemporánea del recurso de alzada por parte de un alumno alegando estos mismos motivos a los que alude el informe sería desestimada de modo inmediato, agravándose en este caso la situación por la extrema brevedad -dos días hábiles- de los plazos previstos en la norma para que un alumno pueda reclamar.

No es admisible tampoco que la notificación de la recepción de la resolución del Jefe Territorial se haga vía telefónica desde la EOI, lo que impide que quede constancia de la fecha en la que realmente se notificó la resolución ya que el único hecho del que existe prueba es la firma del recibí en la sección de A Estrada el día 6 de septiembre.

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en el informe, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, procede efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE SUS DEBERES LEGALES**:

**1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera**

que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el número 2 del citado artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a las que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Aceptada.

**6.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, en fecha 16 de noviembre de 2010 para que se cumpla el deber de información a los padres sobre el desarrollo escolar de su hijo con necesidades educativas especiales, mediante el uso del cuaderno-correo, la adaptación de los materiales didácticos y el contenido y resultados de sus pruebas de evaluación. (Q/1591/10).**

Ante esta Institución, mediante escrito de queja, comparecieron solicitando nuestra intervención D<sup>a</sup> P. F. A. y D. J. F. M., con domicilio en Gonzalvite, de Valdoviño.

En su escrito, esencialmente nos indicaban que son los padres de J.F.F., de nueve años, con parálisis cerebral a nivel motor, que cursa 2º de primaria en el CPI Atios de Valdoviño. Su reclamación se refiere a diferentes cuestiones relacionadas con la educación de su hijo en el citado centro.

Mencionan la falta de información por parte de los profesores, excepto la profesora de inglés, sobre las fechas de los exámenes; la falta de adaptación de libros, fichas, etc., necesarios por su grado de afectación motora. También la falta de información sobre los contenidos en los que están trabajando (programación semanal o quincenal), para ayudar y dar apoyo a J. en casa, como es normal en niños de su edad. Se quejan por la falta de uso del cuaderno-correo, esencial en un niño que carece de lenguaje oral, pero que tiene las mismas necesidades de comunicación que los demás niños.

Reclaman también saber con antelación las formas de evaluación y los contenidos concretos que entrarán en los exámenes. Estos deberán quedar plasmados en folios o cuadernos para que J., de la misma forma que sus compañeros, pueda llevarlos a casa y ver sus logros para motivarlo o reprenderlo y para que adquiera responsabilidad.

El preceptivo informe fue reclamado el día 14 de septiembre y se requirió de nuevo su remisión el día 13 de octubre, siendo recibido el día 4 de noviembre. A la vista del contenido del informe y del escrito de queja, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

Se agradece, en primer lugar, el interés mostrado desde la Inspección Educativa de Ferrol y la diligencia puesta en obtener información sobre el caso, que es pertinente para hacer una adecuada valoración del contenido de la queja. No es preciso hacer a ese órgano una recomendación ni recordarle sus deberes legales, pues las deficiencias en la atención de J. quedan claramente identificadas en el informe del inspector, que reconoce de forma expresa que la intervención educativa se realizó dentro de las posibilidades de recursos humanos que un centro como el CPI de Atios podía ofrecer pero que, no obstante, no fueron suficientes. No cabe la justificación de que *las necesidades de educación especial son numerosas y el profesorado especialista en educación especial muy limitado* ya que el propio informe señala que *“el derecho a la educación inclusiva supone que el alumno que presente necesidades especiales tenga los mismos derechos y oportunidades que el resto del alumnado y que el sistema educativo se adapte a sus necesidades”*. En este sentido, se valora como muy adecuada la contratación de una profesora de pedagogía terapéutica para J., aunque es necesario dar estabilidad y continuidad a su trabajo ya que los vínculos que se establecen entre los niños con este tipo de necesidades educativas y sus educadores precisan de una relación permanente basada en el mutuo conocimiento y en la confianza.

En el informe existe, sin embargo, un aspecto que debe ser corregido por el centro y los profesores de J. . Se reconoce en el escrito del inspector que el uso del cuaderno correo no es fluido y que hay muchos días en los que parece no haber comunicación del centro a la casa, aunque sí de casa al centro, siendo el cuaderno correo el único mecanismo de comunicación del colegio con la casa en un niño que no tiene lenguaje oral. La comunicación no se realiza con la intensidad que es demandada por la madre de J. . Lo mismo parece en cuanto a información a los padres sobre la decisión de que J. no promocionara de curso, decisión cuyos motivos y cuya adecuación no se discuten, pero de la que tuvieron noticia por el boletín de calificaciones, hecho que no es desmentido en el informe. Otro aspecto en el que no existe una comunicación fluida con los padres por parte del colegio es acerca de los detalles concretos de las adaptaciones curriculares, los contenidos específicos en los que J. debe alcanzar competencias suficientes y el modo en que tales adaptaciones se reflejan en los materiales de trabajo: por ejemplo, las partes del libro en las que debe trabajar más, las fichas, etc., teniendo en cuenta que el trabajo de J. en

casa es un elemento decisivo para progresar en el logro de los objetivos educativos y que la madre ha mostrado un constante interés en trabajar con J. para las pruebas de evaluación.

Para corregir todo esto, sus padres deben estar puntualmente informados por los profesores de las actuaciones de carácter organizativo, pedagógico o curricular que difieran de las habituales. Es necesario recordar que el Decreto 320/1996, de ordenación de la educación de alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales dedica todo un capítulo, el VI, a regular la participación de los padres y señala, de forma imperativa, que los padres serán informados de forma continuada de las decisiones que afecten al proceso educativo de sus hijos (artículo 20), y que desde la Administración educativa se favorecerá la creación de planes de colaboración y apoyo de las familias, tanto en la identificación de las necesidades de sus hijos como en las acciones de carácter preventivo o compensador en el ámbito familiar.

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo, se le formula la siguiente **sugerencia** para la adopción de nuevas medidas por parte de esa Consellería, a la que deberá responder por escrito en el plazo de un mes:

**“El cumplimiento del compromiso de información sobre el desarrollo diario de J. en la clase por el uso continuo del cuaderno correo, sobre la adaptación del material didáctico, sobre el contenido de las pruebas de evaluación, y sobre los objetivos pedagógicos concretos. Este es el principal esfuerzo que, desde esta Institución, se requiere del centro y de los profesores y profesoras que atienden a J., de forma que la estrecha cooperación con sus padres posibilite el desarrollo de sus capacidades personales, su interés y su motivación para su mayor integración.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Aceptada.**



**7.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 22 de noviembre de 2010 para que cuando se justifique la necesidad de sustitución de un cuidador/a de niños con necesidades educativas especiales, se adopten las medidas necesarias para hacer compatible el derecho fundamental a la educación con los derechos laborales de este personal, garantizando que queden cubiertas las necesidades del servicio (Q/999/10).**

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña S. V. B., como madre de una alumna del CEIP Pena de Francia, en Tameiga-Mos, y con domicilio en I., en Mos (Pontevedra).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que su hija tiene una discapacidad motora por lo que necesita la asistencia de una cuidadora para asistir al colegio, de tal modo que, en dos ocasiones durante el pasado curso, en los meses de noviembre y abril, el director del CEIP Pena de Francia comunicó con la debida antelación mediante fax a la Jefatura Territorial de Pontevedra la solicitud de una cuidadora sustituta por ausencia justificada de la cuidadora habitual, lo que no se produjo.

El día 18 de noviembre se recibió dicho informe. En él, el Departamento Territorial de Pontevedra de esta Consellería manifiesta lo siguiente:

*“R. G. B. fue contratada para prestar servicios como cuidadora auxiliar itinerante con fecha del 12 de septiembre de 2007, pasando a desempeñar su labor en el CEIP Pena de Francia en Mos.*

*Respecto de la no sustitución de la cuidadora en las fechas de 9 de noviembre de 2009 y de 16 de abril de 2010, es necesario manifestar lo que sigue:*

*1º) A pesar de que la formalización de contratos de carácter temporal del personal no docente es competencia de este jefe territorial, en virtud de delegación del conselleiro de Educación e O.U., la autorización para la contratación del personal sustituto corresponde a la Consellería de Educación e O.U., limitándose este jefe*

*territorial a la validación de las solicitudes de nombramiento cursadas por los centros educativos.*

*2º) De la documentación remitida a este departamento por la dirección del centro referenciado, se constata que en las fechas indicadas en el escrito de queja, 9 de noviembre y 16 de abril de 2010, la cuidadora R. G. B. solicitó permiso por asuntos personales.*

*El artículo 21 del vigente V convenio colectivo para el personal laboral de la Xunta de Galicia, "con la finalidad de establecer un único régimen para los/las empleados/as públicos de la Xunta de Galicia, extiende al personal laboral vinculado por dicho convenio, el régimen de permisos y licencias vigente para el personal funcionario"*

*Respecto del permiso para asuntos personales, el artículo 76.3 do Decreto legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia establece que "se podrá disponer de hasta nueve días al año, como máximo, de permiso para asuntos personales sin justificación, atendiendo siempre a las necesidades del servicio"*

*Expuesto cuanto antecede, es necesario señalar que ante la comunicación del centro de la ausencia prevista de la cuidadora en las fechas señaladas, ausencia que obedecía a la solicitud de permiso por asuntos personales, se informó a la dirección del centro que no iba a ser nombrado un sustituto/a, debido a la falta de autorización de la Consellería de Educación e O.U., pese a lo cual el director concedió el correspondiente permiso, por lo que, a juicio de este departamento, entendía cubiertas las necesidades del servicio".*

A la vista del informe y de la documentación aportada, esta Institución tiene que hacer las siguientes consideraciones:

- El día 3 de noviembre, se comunicó a la Jefatura Territorial que el día 9 se precisaba de una sustituta a la cuidadora habitual. No hubo respuesta, y al día siguiente, el

director del CEIP comunicó a la Jefatura Territorial por escrito: *“Como director del centro tengo que manifestar el malestar por la no sustitución de la cuidadora el día de ayer, 9 de noviembre de 2009.*

*La cuidadora hace un trabajo indispensable e insustituible.*

*La familia de una de las alumnas/os afectadas/as, con gran disgusto, decidió no enviar a la niña al colegio por entender que no estaría bien atendida.*

*Esperamos que esto no vuelva a suceder, puesto que no solo dificulta nuestro trabajo, sino que nos indispone con los padres afectados por el no cumplimiento de los compromisos adquiridos por la administración”.*

A pesar de esto, la situación se reproduce en el mes de abril. El director comunica el día 7 de abril lo siguiente: *“La cuidadora Doña R. G. B. con DNI --- solicitó el viernes día 16 de abril por asuntos personales, por lo que precisamos que envíen una sustituta para ese día.*

*Quiero recordarles que el día 9 de noviembre de 2009 solicitamos una sustituta porque nuestra cuidadora precisaba el día para la realización de unas pruebas médicas, en aquella ocasión no la sustituyeron lo que nos ocasionó serios trastornos, y problemas con las familias afectadas. Espero que ahora no suceda lo mismo”.*

De la documentación remitida al Departamento territorial por la dirección del CEIP Pena de Francia, se constata que en una de las fechas indicadas en el escrito de queja, el día 9 de noviembre, la cuidadora solicitó el día para una visita médica que quedó debidamente justificada por el parte de asistencia en el servicio de traumatología, de forma que no podía ser considerado como un día de asuntos personales sin justificación, sino por revisión médica, al amparo del artículo 76.3 del Decreto legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la Función Pública de Galicia (aunque figure así en el modelo de solicitud de licencias o permisos, cubierto de modo incorrecto). Para prevenir esta contingencia, el Departamento territorial tenía que haber

solicitado de la Consellería el nombramiento de un sustituto/a a la cuidadora habitual. Tanto la cuidadora habitual como el director del centro pusieron la debida diligencia, comunicando la circunstancia con margen de tiempo suficiente para poder tomar las medidas adecuadas.

En cuanto a la falta de nombramiento para el día 16 de abril de 2010, alega el jefe territorial que se informó a dirección del centro que no iba ser nombrado un sustituto/a, debido a la falta de autorización de la Consellería de Educación e O.U., pese a lo cual el director concedió el correspondiente permiso, por el que, a juicio de este departamento, entendía cubiertas las necesidades del servicio. No se aporta en la documentación que se adjunta al informe del Departamento territorial ningún escrito de la Consellería de Educación en el que figure la **no autorización** para el nombramiento de un sustituto/a, de lo que se puede inferir que el Departamento territorial no comunicó a la Consellería la solicitud hecha en tiempo y forma por el director del CEIP Pena de Francia para que se procediera a dicha sustitución. Es decir, el Departamento territorial alega la falta de autorización de la Consellería, pero no consta que hubiera solicitado nada. Esta situación se agrava por el hecho de que se trata de una niña con una discapacidad motora, de forma que la falta de la cuidadora, cuya presencia es indispensable e insustituible, como muy bien señaló el director en su escrito de queja del día 11 de noviembre de 2009 a la jefatura territorial, determina la imposibilidad de la niña de acudir al colegio y la priva de su derecho fundamental a recibir educación en igualdad de condiciones con los demás niños. La circunstancia de si se trata de un solo día, de dos días o de más es absolutamente irrelevante.

El argumento de que deban quedar debidamente cubiertas las necesidades del servicio implica de modo determinante a la propia Consellería que es la que tiene la competencia y la facultad de nombrar personal sustituto para estos casos. Lo contrario haría virtualmente nula la posibilidad de disfrutar de días de asuntos propios a este personal laboral cuyo trabajo es esencial, ya que para poder disfrutarlos, tienen necesariamente que ser sustituidos, por la especial naturaleza de las necesidades de su servicio.

Por esta razón, se la hace a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

**Que en todos aquellos casos en los que se justifique una solicitud de sustitución de los cuidadores o cuidadoras de niños con necesidades educativas especiales por razón de su discapacidad, se adopten las medidas necesarias para que se haga compatible el derecho a recibir una educación de calidad en igualdad de condiciones con los demás niños con el respeto a los derechos laborales de este personal, al amparo del Decreto legislativo 1/2008, de 13 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de la función pública de Galicia, garantizando que queden cubiertas las necesidades de un servicio imprescindible mediante los oportunos nombramientos de personal sustituto.”**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:**  
**Pendiente de respuesta.**

**8.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 22 de noviembre de 2010 para que se resuelvan con carácter definitivo los problemas ambientales en el CEIP Nazaret de Cangas, adoptando las medidas constructivas pertinentes y estableciendo planes de prevención y un sistema de evaluación y de acreditación de la calidad ambiental de las aulas. (Q/1667/10).**

A la vista de las informaciones aparecidas desde el día 17 de septiembre de 2010 relativas a las elevadas temperaturas que se registran en el interior del Colegio Público de Nazaret, en Cangas, y de la denuncia formulada por un grupo de padres del centro sobre el incumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud, al amparo del artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, esta institución acordó la apertura de una **queja de oficio** para supervisar la actividad de la Administración al objeto de garantizar el respeto al derecho de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, 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. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha Ley del Valedor do Pobo, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de esa Administración que, **con carácter urgente**, nos facilitara información sobre el problema que motivó la queja y, en particular, sobre las obras que se realizaron para solucionar un problema que existe desde hace más de tres años; la activación de un plan de emergencia ante la insoportable temperatura en las aulas en estos días para evitar que los padres recojan a los niños al mediodía, sin poder finalizar la jornada lectiva; si se han realizado estudios o auditorías sobre la calidad ambiental del edificio, dado que los padres informan de frecuentes ingresos durante el invierno por bronquitis o neumonías en niños de corta edad, derivadas de las altas temperaturas del interior del edificio en relación con el exterior; y sobre las razones de la negativa del Jefe Territorial de la Consellería a conceder una autorización para que un notario pudiera levantar acta de las mediciones efectuadas por un arquitecto y un aparejador, a instancias de los padres.

El día 8 de octubre tuvo entrada en esta institución un informe remitido el día 5 de octubre por el Departamento Territorial de Pontevedra y suscrito por el arquitecto jefe de la unidad técnica con fecha de 28 de septiembre. En él se señala que *“visitado el centro escolar el día 27 de septiembre de 2010, se habló con el director y procedemos a tomar las temperatura interiores y exteriores.*

*La temperatura exterior era de 21'5 °C y 42'8 % de humedad relativa, en el interior del centro las temperaturas variaban entre 22'4 y 23'5 °C y la humedad relativa de 43'8 a 48'2 %. El edificio estaba correctamente ventilado y las temperaturas y humedades dentro de uno rangos razonables.*

*El incremento del aislamiento térmico y la estanqueidad de las edificaciones, dio como resultado inesperado el incremento del efecto invernadero, en las aulas de diversos centros de nueva construcción de esta provincia, a saber. el CEIP de Cangas, CEIP*

*Chano Piñeiro de Gondomar, CEIP Castrillón-Coiro de Cangas y el CEIP A Lomba de Vilagarcía de Arousa.*

*Para resolver estos problemas, se instalarán láminas de control solar en las ventanas de las fachadas más castigadas por el sol, para rebajar el grado de insolación, logrando una bajada de temperaturas interiores y mejorando el confort interior.*

*En el caso del CEIP de Cangas, se bajaron las temperaturas pero por la ausencia de ventilación natural, debido a que no se dejan las ventanas abiertas para ventilar por la noche, rebajando la temperatura y humedad del edificio, el aire interior no se renueva y se produce un efecto acumulativo.*

*Por lo que para atajar este nuevo problema, introduciremos un sistema de ventilación forzada, para que de una forma automática haga la renovación del aire. Considerando que de este modo se rebajará la temperatura y humedad relativa”.*

Al no responder el informe a todos los problemas que habían sido planteados, el día 13 de octubre se solicitó de ese órgano que, **con carácter urgente**, nos complementara la información suministrada. En particular, se insistía en la cuestión de si se habían realizado estudios o auditorías sobre la calidad ambiental del edificio, dado que los padres informan de patologías respiratorias en niños de corta edad, derivadas de las altas temperaturas del interior del edificio en relación con el exterior; en qué plazo se va a introducir el sistema de ventilación forzada del edificio para que de forma automática se renueve el aire y se rebajen la temperatura y la humedad relativa; y si estas obras van a garantizar definitivamente unas buenas condiciones ambientales en el centro y solucionarán el problema de las elevadas temperaturas.

El informe complementario fue recibido el día 17 de noviembre. Según manifiesta el arquitecto jefe de la unidad técnica *“visitado el centro escolar el día 3 de noviembre de 2010, se habló con el equipo directivo para ver como funcionaba el sistema de ventilación forzada del centro instalado durante el mes de octubre pasado.*

*El nuevo sistema instalado consiste en un aspirador por aula, que mueve unos 1.100 m<sup>3</sup>/h, y está programado para hacer, de forma automática, dos renovaciones por hora. Si fuese preciso y, por necesidades extraordinarias, se podría poner en marcha de forma manual.*

*Dadas las condiciones meteorológicas de estas fechas los resultados son favorables, aunque habrá que esperar los meses de mas insolación, mayo y junio, para ver los resultados finales del sistema.*

*No podemos asegurar taxativamente que el problema esté solucionado, por dos motivos fundamentales:*

*a) No disponemos de herramientas de análisis y cálculo de este tipo de problemas termodinámicos.*

*b) Hay que resaltar que es imposible satisfacer a toda la comunidad educativa ya que en el acondicionamiento de los edificios existe, por norma general, un porcentaje de usuarios declarados insatisfechos (entorno a un 20%), sean cuales sean las condiciones termo higrométricas ambientales.*

A la vista del contenido de los informes en relación con las quejas de los padres y madres del colegio, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Desde la apertura del nuevo edificio en el que se instaló el CEIP se vienen dando elevadas temperaturas y humedad en las aulas todo el año, tanto en invierno como en verano (denuncian los padres que entre cinco y seis grados por encima de la temperatura exterior), por encima de los límites legales establecidos en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Los profesores decidieron instalar un termómetro para medir las temperaturas, que llegan a superar los treinta grados en múltiples y reiteradas ocasiones.

Al final del curso 2009/2010, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria mandó instalar unos paneles en las ventanas de las aulas.



Los padres denunciaron que los niños estaban sufriendo cuadros de estrés térmico:

- Dolores de cabeza, irritabilidad, falta de apetito, mareos y vómitos, temperatura corporal -fiebre- elevada sin causa vírica o bacteriana, llegando alguno de ellos a tener que ser asistido de urgencia. Y también otras patologías respiratorias en el invierno.

- La elevada humedad en las aulas (por encima del 75%) impedía la refrigeración corporal, saliendo al fin de las clases con la ropa mojada por el sudor.

Iniciado el presente curso escolar 2010/2011, continuaban dándose temperaturas excesivas en el centro, por lo que los padres/madres decidieron evitar a sus hijos este riesgo de estrés térmico, de forma que cuando las temperaturas en el interior de las aulas subiesen de los 27 grados, los padres se llevaban del centro a los niños ante la ausencia de medidas correctoras de las temperaturas y de la humedad. Los padres constatan que la Consellería no tiene establecido un estándar de temperatura y humedad en las aulas de educación infantil y primaria de acuerdo con lo establecido en el ámbito internacional; así, no se suprimió ninguna actividad escolar de esfuerzo, cuando la Asociación Americana de Pediatría recomienda no hacer ningún tipo de ejercicio físico por parte de los niños en lugares cerrados cuando las temperaturas alcanzan los 29 grados.

De lo anterior se deduce que:

- No existió plan de prevención ni, por lo tanto, se aplicó.
- No existió guía de prevención que orientase a profesores, padre y madres.
- No existió, ni existe evaluación de la calidad ambiental de las aulas.
- No se instaló ninguna medida correctora de temperatura y humedad con carácter provisional cuando se descubrió el problema, y tampoco después de instalados los paneles.

- De los tres factores que determinan el estrés térmico (humedad -70%-, radiación solar -20%-, temperatura -10%-), solo se actuó en el de la radiación solar.
- Los centros carecen de detectores automáticos y homologados de la calidad ambiental, como mínimo de la temperatura y humedad.

En su segundo informe, complementario del anterior, el arquitecto jefe de la unidad técnica informa que está ya instalado el sistema de ventilación forzada, pero no puede asegurar que el problema esté resuelto. La cuestión se agrava, ya que la propia Consellería reconoce que se ha producido un inesperado incremento del efecto invernadero en las aulas de diversos centros de nueva construcción de esta provincia, a saber, el CEIP de Cangas, CEIP Chano Piñeiro de Gondomar, CEIP Castrillón-Coiro de Cangas y el CEIP A Lomba de Vilagarcía de Arousa.

Por todo lo cual, esta Institución tiene que hacer la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

**1º- Resolución de forma definitiva de la situación en el CEIP CANGAS, realizando las medidas constructivas y de seguridad pertinentes.**

**2º- Establecer la obligatoriedad de los Planes de Prevención en los Centros de Educación Infantil y Primaria y controlar su cumplimiento.**

**3º- Establecer unos niveles límite de calidad ambiental en las aulas (temperatura, humedad, etc..) adaptados a las edades y peso de los menores y no solo a los de la salud laboral de los maestros o adultos, semejantes a los existentes en el ámbito estatal e internacional.**

**4º- Establecer un sistema de evaluación y de acreditación efectiva de la calidad ambiental de las aulas.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Pendiente de efectividad.**

**9.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 29 de noviembre de 2010 para que se pongan los medios adecuados para resolver los problemas de funcionamiento del Colegio San Vicente, de A Baña (A Coruña), facilitando la participación de los padres en el control y gestión del centro, al amparo del artículo 27, apartados 7 y 8 de la Constitución. (Q/1631/10).**

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención Doña A. R. C., con domicilio en el lugar de L., en la parroquia de Barcala, municipio de A Baña. Es miembro de la ANPA del Colegio Público San Vicente de A Baña.

En su escrito, esencialmente nos indica que en el Colegio Público S. Vicente de A Baña *“por lo menos 50 padres y madres aseguran que la dirección del centro presiona y aísla a los padres que no se muestran conformes con su actuación en el centro. Estos padres afirman que durante los últimos años se creó un ambiente dictatorial en el CPI San Vicente que viene siendo dirigido por la misma persona durante 16 años, por lo que creen necesario un cambio en el equipo directivo.*

*Los desencuentros entre los padres y la dirección del colegio son algo usual en los últimos años, pero la situación fue empeorando hasta volverse insostenible, por lo que algunos de los padres se vieron en la obligación en los últimos meses de buscar soluciones en un intento por corregir el deficiente funcionamiento del centro escolar.*

*La respuesta de la dirección fue negar que existiesen problemas en el centro. Y desde ese momento mostró una actitud aún más hostil hacia ellos, tratando de atemorizarlos, yendo a buscarlos al trabajo en ocasiones, llevándolos al centro de modo individual, y manteniéndolos en reuniones de varias horas donde varias madres tuvieron que defenderse solas de la presión ejercida por la directora y varios profesores.*

Entre el listado de quejas que presentan los padres destacan:

- *El trato recibido por los niños por parte de ciertos profesores, con la anuencia de la dirección, permitiendo humillaciones a los niños.*
- *El menosprecio con el que la dirección trata a los padres cuando presentan cualquier petición al centro.*
- *La marcha de excelentes y muy cualificados docentes que, ante el mal clima reinante en el centro, optan por irse, aún cuando las condiciones - horarios, número de alumnos, distancia a su domicilio,- son menos favorables.*
- *La directora no cumple con los deberes de su cargo, permitiendo: que haya profesores que no cumplan con su deber; que exista un comportamiento inadecuado del personal contratado que trabaja en el centro, que hace declaraciones fuera de lugar en tono amenazador a los padres; que permite que profesores impartan materias para las que no están habilitados, como las secciones bilingües, disminuyendo la calidad de la enseñanza; que no se cumplan los compromisos adquiridos, como cuidar y vigilar a los alumnos en el período que va desde que salen del comedor hasta que empiezan las actividades extraescolares*
- *Campañas de desprestigio a profesores que se van del centro y padres que trasladan a los hijos, debido al trato recibido por la dirección.*

*El mayor problema es la falta de libertad que existe a la hora de expresar opiniones que no coinciden con las de la dirección, pues aquellos que lo hacen sufren represalias y un trato discriminatorio, tanto en su persona como a través de sus hijos. El mayor deseo de los padres es que no haya miedo en A Baña.*

*Tras presentar sus quejas a la dirección del centro, y ante la pasividad de la directora, los padres decidieron actuar, reuniéndose con la Jefa Territorial de Educación en A Coruña, que los remitió a la Inspección, sin facilitarles ningún tipo de ayuda.*

*El Inspector de Educación de la zona de A Baña, Don E. R. no dio una respuesta satisfactoria a sus peticiones ni dio explicaciones sobre ciertas irregularidades (como permitir permutas entre profesores que no están habilitados para impartir las mismas materias), en detrimento de la calidad de la enseñanza del centro. Además, el Inspector puso en duda sus testimonios.*

*La solución que planea el equipo directivo es impedir a los padres su entrada al centro, cerrando la puerta exterior, y poniendo un timbre.*

*Algunos padres declaran que durante todo este tiempo están siendo presionados, incluso en sus centros de trabajo, por la dirección del centro que trata de coaccionarlos. Algunos cedieron ante esas tácticas, y ahora guardan silencio. Ante la pregunta de con qué los presionan, no se atreven a responder, pero dicen que deben velar por sus hijos*

*A pesar de todo siguen saliendo a la luz nuevos testimonios que revelan como se aplican castigos desproporcionados, propios de otros tiempos, como que una profesora en prácticas encierre a un niño asmático de 5 años a oscuras, de cara a la pared, con los brazos en cruz, de modo que en la actualidad este niño desarrolló miedo a la oscuridad, lo que hace que tenga que dormir con la luz encendida.*

Reuniendo esta queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y encontrando, en principio, cobertura constitucional derivada del artículo 27 de la Constitución Española, procedió a admitir la misma a trámite. En consecuencia, se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese órgano que, en el plazo de **quince días**, nos facilitara información sobre los problemas que motivaron la queja. En concreto, si es cierto que algunos niños han sufrido tratos degradantes; si existen denuncias ante la Inspección sobre irregularidades como que haya profesores que no cumplan con su deber; que exista un comportamiento inadecuado del personal contratado que trabaja en el centro, que hace declaraciones fuera de lugar en tono amenazador a los padres; si se permite que algunos

profesores impartan materias para las que no están habilitados, como las secciones bilingües; que no se cumplan los compromisos adquiridos, como cuidar y vigilar a los alumnos en el período que va desde que salen del comedor hasta que empiezan las actividades extraescolares; y si se comprobó que no se impide a los padres su derecho constitucional a participar en la gestión y el control del centro.

El día 18 de noviembre fue recibido dicho informe, suscrito por el inspector del centro y por el Jefe del Servicio Territorial de la Inspección Educativa.

A la vista de lo que se hace constar en el informe, esta institución tiene que hacer las siguientes consideraciones. Las irregularidades denunciadas en el escrito de queja vienen respondidas en el informe del inspector, negándose los hechos tal como son expuestos por la recurrente en queja. Esta institución no puede poner en duda los testimonios de la interesada, pero no puede tampoco hacerlo con el informe de la inspección. Sin embargo, el propio informe de la inspección reconoce implícitamente, aunque no detalle las razones, tal como se le solicitaba por esta institución, que la situación que se refleja en la queja tiene fundamento. Literalmente, habla de que existen *denuncias formuladas* por un grupo de padres y madres del centro, de *problemática surgida en el centro*, y de padres y madres de niños de infantil *que formularon las quejas*. Estas expresiones revelan un cierto grado de malestar en la comunidad educativa. Admite también la veracidad de la denuncia por el hecho de dejar solo en un aula a un niño de infantil como castigo, aunque matice las circunstancias en la que se produjo, y que lo califique como un error. Concluye el informe con la clara voluntad de hacer todo lo necesario para corregir las deficiencias que puedan detectarse en el funcionamiento del colegio, para lo que es imprescindible la buena voluntad y la colaboración de todos los órganos y personas implicados en la gestión y el desarrollo del centro educativo.

El escrito de queja contiene una grave denuncia objetivable: el castigo impuesto a un niño de corta edad por su profesora. Del informe de la inspección y del escrito de la maestra, se desprende de forma clara el reconocimiento del error cometido en la aplicación de lo que se consideró en ese momento una estrategia educativa y no una actitud de abuso o maltrato.

Sobre la situación irregular que se produjo en las secciones bilingües, consideramos que la manera en la que se imparte no es la adecuada. Sobre la demanda de la interesada y de otros padres y madres del centro de que se produzca un cambio en los órganos de dirección del centro y se depuren responsabilidades, esta institución no puede hacer pronunciamiento alguno.

La mayor parte de las otras cuestiones denunciadas en la queja tienen un carácter marcadamente valorativo: los aspectos relativos a la gestión del centro, expuestos de forma muy negativa en el escrito de queja, son valorados en contrario en el informe de la inspección. Se refieren, en la práctica, a criterios directivos en los que ambas partes tienen claras discrepancias. El clima reinante en el centro solo se podrá corregir con una decidida voluntad de mejorar todas las situaciones disfuncionales, por el interés de los niños y niñas escolarizados en el, que es el prevalente.

A criterio de esta institución, el informe de la inspección carece de la neutralidad valorativa que sería precisa en la actuación de ese órgano. Esa falta de neutralidad valorativa viene manifestada, por una parte, por una frontal negación de las denuncias contenidas en el escrito de queja del que no se admite prácticamente nada. El informe contiene, como su primera manifestación *“que está en absoluto desacuerdo con las afirmaciones vertidas en el escrito porque no se ajustan a la realidad. Que se vierten juicios de valor por desconocimiento voluntario y mal intencionado, responsabilizando a la dirección de actuaciones que no le competen”*.

Por otra parte, finaliza con una declaración de apoyo incondicional al actual equipo directivo y a la planificación y ejecución que está llevando a cabo, manifestación que a nuestro criterio, es innecesaria.

Finalmente, esta institución no puede pasar por alto el planteamiento inicial del escrito del inspector. Literalmente, el informe comienza: *“Esta inspección sorprendida **una vez más** por la facilidad con que cualquier escrito al Valedor do Pobo, en esta materia, genera una dinámica administrativa **repetitiva** que ocupa por una parte y preocupa por otra, (...)”* (las negritas figuran así en el original). Pues bien, esta institución

no hace más que cumplir su función estatutaria y legal. Como sin duda sabe la inspección, según la Ley 6/1984, de 5 de junio, “el Valedor do Pobo es el alto comisionado del Parlamento de Galicia para la defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, de los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidos en la Constitución y para el ejercicio de las demás funciones que esta ley le atribuye (Apartado 1 redactado por la Ley 3/1994, de 18 de julio). La actividad del Valedor do Pobo se extenderá a la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de Autonomía, en especial, los sancionados en su título preliminar. A estos fines, y en el ejercicio de las funciones que le encomiendan el Estatuto de Autonomía y la presente ley, el Valedor do Pobo podrá supervisar la actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma gallega y la de sus entes y empresas públicas o dependientes, así como la de la Administración local en aquellas materias que son competencia de nuestra Comunidad. Los escritos de queja, si concurren los requisitos legales para su admisión, darán lugar a la oportuna investigación de esta institución para esclarecer los hechos denunciados. Esa es, precisamente, la función que el Parlamento de Galicia le confiere a este órgano y con la que el inspector que suscribe el informe muestra cierto rechazo al cumplimiento de su obligación legal de colaborar.

Como consecuencia de esa investigación, se concluye que existe en la denuncia formulada cierto fundamento, por lo menos sobre aquellos extremos a los que se refiere el informe.

En este sentido, se considera pertinente la siguiente **SUGERENCIA** que formula esta institución:

**Que por parte de los órganos correspondientes de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria se pongan todos los medios adecuados para resolver los problemas surgidos en la gestión del centro, teniendo en cuenta que los padres y madres de los alumnos tienen reconocido el siguiente derecho en el artículo 27, apartados 7 y 8 de la Constitución española: “Los profesores, los padres y, en su caso, los alumnos intervendrán en el control y gestión de todos los centros sostenidos**



*por la Administración con fondos públicos, en los términos que la Ley establezca. Los poderes públicos inspeccionarán y homologarán el sistema educativo para garantizar el cumplimiento de las Leyes.”*

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Pendiente de efectividad.**

**10.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en fecha 14 de diciembre de 2010 para que prevalezcan los criterios de equidad y mutuo acuerdo en la elección de grupos y materias en los departamentos de los Institutos de Educación Secundaria. (Q/1626/10).**

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D. J. M. G. P., con domicilio en Avda. B., en Cangas.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que lleva ocho años con destino definitivo en su centro actual de educación secundaria, el I.E.S. María Soliño, de Cangas y siempre fue el último en escoger grupos dentro de su departamento, obteniendo los peores grupos e incluso no pudiendo impartir nunca determinadas materias. Este proceso se aplica cuando no hay acuerdo entre los miembros del seminario y él quiere denunciarlo como injusto y discriminatorio. Considera que en una institución educativa pública, los mecanismos de gestión no pueden permitir este tipo de injusticias y abusos jerárquicos.

El día 25 de octubre fue recibido el informe de ese órgano, suscrito por el departamento territorial de la Consellería en Pontevedra. En él, Doña A. F. F., inspectora de educación del IES María Soliño de Cangas (Pontevedra) informa al respecto del reparto de grupos en el departamento de ese instituto en relación a la queja formulada a esta institución, a la Inspección educativa de Pontevedra, a la misma inspectora, a la Jefatura Territorial – Delegado provincial-, y por correo electrónico a la inspección de Santiago y a la de Pontevedra, escritos todos ellos con fecha de 9 de septiembre de 2010, junto con la entrevista personal con la inspectora.

En su informe, la inspectora de educación señala que el profesor que hace la reclamación pertenece al departamento de dibujo del IES María Soliño de Cangas que está formado por tres profesores con la situación administrativa que detalla la continuación, según las fechas de nombramiento y de destino definitivo en el centro. En relación con la elección de horarios del profesorado hace mención de la normativa vigente, fundamentalmente las Ordenes de 1 de agosto de 1997, de 22 de julio de 1997, de 3 de octubre de 2000 y la Orden de 28 de junio de 2010 por la que se modifican parcialmente las anteriores. Según el informe *“Este profesor tiene menor antigüedad con destino definitivo en el centro y también menor antigüedad en el nombramiento como funcionario de carrera, criterios establecidos por la Administración educativa en el marco de sus competencias en la normativa vigente que se cita.*

*Este profesor reclama que se modifique esta normativa, cosa que entra dentro del ámbito de poder ejecutivo y no de las funciones y competencias de esta inspección técnica de educación”.*

Del contenido de la queja no se desprende esta última conclusión. Más bien, lo que el recurrente en queja plantea es que se apliquen los criterios de equidad y de mutuo acuerdo, que son los que las normas citadas establecen de forma prioritaria.

En este sentido, el informe no contestaba todas las cuestiones que le habían sido planteadas. De hecho, esta Institución requirió que se le informase sobre la comprobación del sistema seguido para el reparto de grupos y materias entre los profesores con destino definitivo en el centro. La normativa reguladora establece en el artículo 90 que dentro del departamento, el criterio básico para la distribución de grupos será la atención a las necesidades pedagógicas del alumnado (sin perjuicio de los cambios derivados de la implantación del Programa Abalar y de las secciones bilingües). Con esa premisa de partida, es conveniente que la elección de grupos se realice con criterios de equidad y mutuo acuerdo. En el caso extremo de no darse este acuerdo, la elección se realizará de la siguiente forma: a) En aquellos institutos en los que se impartan enseñanzas a los alumnos en dos o más turnos, los profesores de cada uno de los departamentos acordarán en que turno desarrollarán su actividad lectiva. En el supuesto de que algún profesor no pueda

cumplir su horario en el turno correspondiente, deberá completarlo en otro; en este caso ambos turnos serán consecutivos, si en el instituto hubiera más de dos. Si los profesores del departamento no llegaran a un acuerdo, se procederá a la elección de turno en el orden establecido en el punto 92 de las instrucciones recogidas en la Orden de 1 de agosto de 1997. Es decir, la regulación normativa contenida en los artículos 88 a 92 de dicha orden es clara en el sentido de que tienen que establecerse los horarios y materias según criterios de equidad y mutuo acuerdo. La prelación establecida en el artículo 92 rige para el caso extremo de no darse el acuerdo. Tiene, por lo tanto, un carácter subsidiario y no puede ser alegada la antigüedad como criterio preferente y menos aún, como criterio exclusivo en la elección de horarios.

El día 7 de diciembre, se recibió el informe complementario, suscrito por el Jefe Territorial de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria en Pontevedra, basado en el solicitado a la Inspección Educativa Provincial, relativo a su expediente. Según dicho informe *“girada visita de inspección y mantenida entrevista con el equipo directivo y con el jefe del Departamento de Dibujo al que pertenece este profesor y preguntados por las incidencias en la elaboración de horarios, se informa de que en este Departamento de Dibujo no hubo acuerdo para el reparto de horarios en el presente curso 2010-2011 por lo que hubo que aplicar lo establecido en la Orden citada. Es necesario señalar que este incidente, en este departamento de dibujo, no es el único de este curso escolar, también se produjo en otros cursos anteriores.*

*Mientras no se modifique la normativa citada que regula este aspecto se deberá seguir aplicando la citada en este informe y en el informe anterior con fecha 5 de octubre de 2010.*

En la misma fecha se recibió un correo electrónico del recurrente en queja en el que señalaba que, en lo referente a la antigüedad de los miembros del departamento, su compañero de seminario A. P., según el primer informe, de 25 de octubre, tiene fecha de nombramiento como funcionario de carrera el 25-12-1988 (cuando ese año dicha persona contaba con 18 años de edad). Es un dato importante para su reclamación ya que él ingresó en el cuerpo de profesores de enseñanza secundaria como profesor no numerario en

noviembre de 1989, con lo cual, como puede constatarse en los trienios de cada uno de ellos, lleva trabajando como profesor para la administración educativa gallega más de veinte años. Según el recurrente, podría considerarse como discriminatorio el hecho de que no sea tenida en cuenta la antigüedad como trabajador antes de aprobar la oposición, derechos que los interinos consiguieron, por ejemplo, para equipararse en trienios remunerados sin tener que aprobar dicho examen de acceso.

A la vista del contenido del informe, se confirma plenamente la situación denunciada en la queja, derivada, en la mayor parte, de una normativa que permite la sistemática aplicación de criterios de antigüedad en la incorporación definitiva a los correspondientes cuerpos de profesorado ya que si los profesores del departamento no llegaran a un acuerdo, se procederá a la elección de turno en el orden establecido en el punto 92 de las instrucciones recogidas en la Orden de 1 de agosto de 1997. De esta forma, lo que en la norma se configura como un caso extremo, en la práctica es un mecanismo habitual en la elección de grupos y materias porque los profesores con mayor antigüedad pueden siempre oponerse a cualquier acuerdo, lo que les permite automáticamente hacer la elección con preferencia a los demás. El espíritu de la norma, sin embargo, es promover una elección basada en la equidad y en el mutuo acuerdo.

Por todo lo anterior, esta institución considera conveniente que se impulse una modificación de la normativa reguladora de la elección de grupos y materias, de forma que sean promovidos criterios de igualdad en el desarrollo de la labor educativa en los centros públicos de enseñanza, por lo que se formula la siguiente **SUGERENCIA**:

**“Que en el caso de estimar pertinente una revisión del Decreto 324/1996 y de las ordenes que se refieren a esta cuestión, la última de las cuales es la de 28 de junio de 2010, se modifiquen los criterios de escoger grupos y asignaturas en los departamentos de los IES, de forma que la elección de grupos y materias sea rotativa para los profesores con destino definitivo en el centro siempre, o por lo menos cuando no haya acuerdo por parte de los compañeros de seminario, por ser el sistema que favorece**

**la equidad, siendo prevalente la atención a las necesidades pedagógicas del alumnado y no el criterio de antigüedad de los profesores.”**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:  
Aceptada.**

## **1.5 AREA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**



### 1.5.1 INTRODUCCIÓN

La normativa estatal y autonómica aplicada a esta área ha condicionado la presentación de quejas en este ejercicio.

Si comparamos el número de quejas tramitadas en el año 2009 (138 en total ) con las registradas en el ejercicio 2010 (160), observamos una diferencia real de 22 quejas. Su incremento se ha producido fundamentalmente en el sector eléctrico, como tendremos ocasión de explicitar en el correspondiente apartado.

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 160 quejas presentadas en el año 2010 con el siguiente detalle:

Iniciadas	160	
Admitidas	91	57 %
No Admitidas	64	40 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	5	3 %

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



Concluidas	74	81 %
En trámite	17	19 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2010, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
2008	2	0	2	2	0
2009	12	0	12	10	2

### **1.5.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE**

Un estudio sistemático de las 91 quejas tramitadas nos aconseja su distribución dentro de los sectores que integran la denominación de esta área.

#### **1.5.3.1 Industria**

La aplicación de la normativa vigente ha incidido principalmente 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 485/2009, de 3 de abril; 1011/2009, de 19 de junio; 249/10, de 5 de marzo; y 1202/2010, de 24 de septiembre. 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 a partir del segundo semestre de 2009, constituidas por un término de

potencia y un término de energía, que fueron actualizados en 2010 de conformidad con lo establecido en la Disposición transitoria tercera de la Orden de 22 de junio de 2009.

A este marco jurídico estatal hay que sumar la Ley autonómica 1/2010, de 11 de febrero, que ha modificado la Ley 9/2004, de 10 de agosto, de Seguridad Industrial de Galicia, dando una nueva redacción a los artículos 6, 7, 10, 11 y anexo I relativos a las instalaciones y establecimientos industriales y de gas, sometiéndolas bien a autorización administrativa previa bien a comunicación.

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.

Actualmente se encuentra en trámite el Anteproyecto de la Ley General de Telecomunicaciones, con el objetivo, entre otros, de trasladar a España el llamado paquete Telecom, aprobado por el Parlamento Europeo hace poco más de un año.

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 doce 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, destaca por su singularidad el expediente Q/73/10 en el que se discutió entre el promotor y la empresa distribuidora el importe del presupuesto de acometida eléctrica a un edificio, recién construido, al amparo de lo dispuesto en el artículo 9.3 del Real Decreto 222/08, de 15 de febrero (que entró en vigor el 19 de marzo de 2008). Para el promotor debía aplicarse el citado precepto que afectaba a instalaciones de nueva extensión de red necesarias para tender un nuevo suministro o su ampliación hasta 100 kw en baja tensión o 250 kw en alta tensión, en suelo calificado como urbanizado.

También debemos mencionar el expediente Q/1455/10, por las diferencias retributivas existentes entre el promotor de una urbanización de 58 viviendas y el instalador eléctrico y el del centro de transformación eléctrica. Durante algún tiempo el suministro de energía eléctrica fue alimentado por el boletín de obra, a pesar de contar el

edificio con licencia municipal de primera ocupación, otorgada en base a los certificados favorables del arquitecto director de obra y de los ingenieros directores de la instalación eléctrica y de telecomunicaciones.

Por último, destacamos el expediente Q/1493/10 en el que los propietarios de un edificio de nueva construcción se quejaron de la imposibilidad de formalizar contratos individuales de suministro de energía con la empresa comercializadora, dada las diferencias económicas entre el promotor y la empresa distribuidora de energía, que se resolvió por la Jefatura Territorial de la *Consellería de Economía e Industria*, obligando a la empresa eléctrica a la presentación del acta de puesta en servicio de la instalación y a la regularización de la situación contractual individual con los propietarios de las viviendas afectadas.

b). Continuidad y calidad del suministro de energía eléctrica.

Incluimos en este epígrafe trece expedientes y sus causas concurrentes son reiterativas: carencia de suministro, interrupciones, caídas de tensión, diferencias entre las empresas comercializadoras y distribuidoras ante la reducción de la potencia contratada... Ello ha llevado a la administración autonómica a recordar, en algunos supuestos, a las empresas distribuidoras el necesario cumplimiento del artículo 105.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en el que se establece la obligación de reparar las deficiencias en el plazo máximo de 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 múltiples denuncias de asociaciones de consumidores y usuarios sobre la estimación mensual del consumo de la energía eléctrica, realizada por las empresas distribuidoras en las facturaciones a sus clientes domésticos y su regularización al mes siguiente, cuando se efectúa la lectura real del contador.

Ante esta situación, la Administración se ha visto obligada a redactar informes puntuales respecto a los criterios aplicados por las diferentes empresas comercializadoras en las distintas comunidades autónomas tratando de corregir alguna de las irregularidades detectadas. En este sentido destacamos el informe final de la Comisión Nacional de Energía de 9 de julio de 2009, cuyas conclusiones se trasladan a las correspondientes Comunidades Autónomas. Por su incidencia en la nuestra, destacamos la conclusión quinta referida a las empresas Unión Fenosa e Iberdrola, estimando que ellas, desde el primer momento o bien posteriormente con la consiguiente regularización, han aplicado de forma correcta los criterios aprobados por la referenciada Comisión Nacional.

Con los antecedentes expuestos, no resulta sorprendente la disconformidad denunciada contra la liquidación mensual del consumo eléctrico que se refleja en las treinta quejas tramitadas ante esta institución.

Por su importancia destacamos las siguientes:

- En la queja Q/952/10 se puso de manifiesto las consecuencias del retraso existente en la formalización del cambio a tarifa de discriminación horaria. Retraso motivado por la falta de coordinación entre las empresas eléctricas comercializadoras y distribuidoras como explicitaremos en el epígrafe referido a observaciones.

- En la queja Q/1097/10, el interesado denunció errores en la facturación del suministro de energía derivados de un mal funcionamiento del contador. Una vez verificado el mismo por un técnico competente, se obligó a la empresa distribuidora a la reformulación de la factura revisando el cálculo del consumo de todo el periodo de facturación, particularmente del correspondiente al periodo Valle.

- Y en la queja Q/1298/10, el origen de la reclamación tuvo como núcleo la presentación de facturas atrasadas de más de 6 meses. La Administración autonómica requirió a la empresa eléctrica la regularización de la totalidad de las facturas reclamadas por el usuario y el prorrateo de la cantidad resultante en sucesivas facturas mensuales, así como un abono del 10% de la deuda, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 96 y 106.6 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

Ante la situación expuesta, algunos usuarios 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 los expedientes de queja número Q/1275/10 y Q/2158/10.

d) Energías renovables y otras.

En este epígrafe se recogen las veinticinco reclamaciones tramitadas correspondientes a instalaciones fotovoltaicas (2), de gas (5) y parques eólicos (18). Estas últimas recogen las reclamaciones vecinales presentadas por la instalación del parque eólico de Vilamartiño- Cabanas, en el Concello de A Baña.

Para atender la reclamación se solicitaron informes de la Secretaría General de la *Consellería do Medio Rural*, de la Secretaría General de Calidad y Evaluación Ambiental y de la Dirección General de Industria. El primer centro directivo declinó su competencia a favor de la *Consellería de Economía e Industria*. El segundo formuló la pertinente declaración de impacto ambiental el 29 de diciembre de 2009, informando a esta Institución que el proyecto era viable en materia medio ambiente, siempre que se cumpliesen las condiciones establecidas tanto en el texto de la declaración como en su anexo II. Y la Dirección General de Industria comunicó que la tramitación del proyecto de instalación del parque eólico cumplía con el ordenamiento jurídico vigente y se comprometía a facilitar el acceso al expediente administrativo a los vecinos reclamantes

facilitándoles la información necesaria en el trámite de audiencia. Agotada la labor de supervisión conferida a esta Institución sobre la actividad pública autonómica, se comunicó a los interesados la conclusión del expediente y su archivo.

#### **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 Pueblo. Ello justifica que más de dieciséis no hayan sido 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 tres expedientes tramitados (Q/1117/10, Q/1177/10 y Q/1432/10), 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, -a las 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. La reparación de los daños ocasionados al usuario por un defecto en la calidad de la energía suministrada puede solicitarse a la empresa distribuidora bien por la vía de un incumplimiento del contrato de suministro energético, sometido a lo dispuesto en los artículos 59 y siguientes de la Ley 54/1997, de regulación del sector eléctrico, o bien 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 que ha sido derogada e integrada en el actual texto refundido de la Ley General para Defensa de los consumidores.

Efectuada esta consideración general ahora concentramos nuestra atención en los 19 expedientes tramitados sobre la prestación de servicios o la entrega de productos demandados por el consumidor, de distinta naturaleza.

Destacan por su singularidad las reclamaciones cursadas en materia de consumo eléctrico excesivo, limpieza defectuosa de equipamiento doméstico en una tintorería, cobro abusivo de un viaje en taxi, acceso limitado de un discapacitado a un establecimiento comercial dotado de medidas de seguridad, comportamiento discriminatorio en la utilización gratuita de instalaciones deportivas y aplicación incorrecta de la ordenanza municipal del servicio de abastecimiento de agua a domicilio.

Después de estas referencias puntuales, anotamos, por último, algunas de las reclamaciones que tuvieron su origen o fundamento en el atraso o dilación denunciados en la tramitación de expedientes, gestionados por los servicios provinciales de consumo (expediente 435/10), o por la tardanza en el despacho de laudos por las juntas arbitrales (514/10).

### **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, en sus capítulos IV, V y VI), 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, la Ley estatal 1/2010, de 1 de marzo, de comercio minorista, y el Decreto 194/2001, de 26 de julio, en materia 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 cinco expedientes sobre materias muy diversas como son la adquisición de audífonos en un centro comercial o de productos alimenticios en un establecimiento del ramo, reservas en una agencia de viajes y delimitación del área comercial afectada por la celebración de un mercado dominical. En este último supuesto, hay que resaltar la conclusión del expediente Q/1336/09 el día 13 de diciembre de 2010, correspondiente al Ayuntamiento de Cee.

En él se denunciaba la falta de cumplimiento del horario comercial en el mercado dominical, al realizarse un uso abusivo del artículo 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.

#### **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. Esta última ley ha sido modificada profundamente por la Ley 1/2010, de 11 de febrero, para adaptarla a la Directiva comunitaria 2006/123/CEE. Concretamente en sus artículos 24, 27, 28, 29, 31, 45, 50, 59, 66, 69 y 70

En este periodo se contabilizaron cinco expedientes, y uno de ellos destaca por su singularidad.

Nos referimos al expediente Q/1934/10, en el que se denuncia la prohibición de acceso de una persona, con una grave discapacidad visual, a una cafetería, prohibiéndole su entrada al estar acompañada de un perro guía. Ante la negativa de los empleados del establecimiento, solicitó la interesada el concurso de la policía local, que levantó acta de la discriminación sufrida, pero sin facilitarle el acceso al local. La queja formulada ante esta Institución por infracción de la Ley 10/2003, de 26 de diciembre, sobre acceso al contorno de personas con discapacidad, acompañadas de perros de asistencia ( DOG de 31 de diciembre de 2003), una vez estudiada, se remitió a la Comisión Técnica de Accesibilidad, al ser el órgano competente para iniciar las actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos denunciados, y, en consecuencia, determinar la procedencia de incoar el correspondiente expediente sancionador.

#### **1.5.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRAMITE.**

La motivación de la inadmisión a trámite de las sesenta y dos 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 ocho 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, 20 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 cinco 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 al referirse al funcionamiento del Colegio Nacional de Minas, Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) o a ADIF.

### **1.5.6 OBSERVACIONES**

Como consecuencia de las actuaciones practicadas en esta área dos observaciones nos parece oportuno someter a consideración general.

**La primera** alerta sobre la deficiente coordinación existente entre las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica. En muchos casos, la resolución de las reclamaciones formuladas por los usuarios ante la Administración autonómica se demoran porque la solicitud de información demandada a las empresas eléctricas tardan en remitirse.

La normativa vigente determina el plazo en el cual las empresas distribuidoras deben atender la petición de las comercializadoras, pero no existe una disposición precisa sobre el plazo que dispone una comercializadora para trasladar la solicitud del usuario a la compañía distribuidora, como se pone de manifiesto al contrastar las siguientes disposiciones generales:

-El Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, regulador de las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a redes en baja tensión, dispone en su artículo 8.1 que *los distribuidores deberán contestar a las solicitudes de modificación de la forma de contratación de los consumidores que hayan optado por contratar directamente el acceso a las redes con el distribuido y a las peticiones de las comercializadoras que actúen como mandatarios o substitutos de los consumidores que hayan optado por contratar la energía y el acceso a las redes a través de dicho comercializador, relativas a los procedimientos que se detallan en el párrafo siguiente, en un plazo de cinco días hábiles, comunicándoles si procede atender a dichas solicitudes, o si existen objeciones que impidan su realización.*

-Por su parte el Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, relativo al establecimiento de tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica, dispone en su artículo 5.1 *la lectura y, en su caso, instalación de los equipos de medida necesarios para la facturación de las tarifas de acceso, así como de la energía que haya que liquidarse en el mercado de producción, será responsabilidad de los distribuidores. El plazo de instalación y precintado de dichos equipos será de quince días a contar desde la fecha en que el consumidor, o su mandatario, comunique a la empresa distribuidora, que dispone del equipo, o en su caso, que opta por alquilarlo a la empresa distribuidora...*

-En vista de lo expuesto hay que entender que la distribuidora tiene un plazo de veinte días para atender las solicitudes de la comercializadora y realizar las actuaciones necesarias en campo.

**La segunda** nos mueve a plantear 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 público de forma no justificada.

#### Addenda.

Además de los 160 expedientes de queja sometidos a tramitación, de las múltiples consultas resueltas por vía telefónica, también se ha pronunciado la Institución, dentro del epígrafe escritos diversos, sobre una iniciativa referente a la regulación de la venta ambulante y, dentro del apartado de consultas, de dos sobre abono de facturas.

## **1.6 ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA**



### 1.6.1 INTRODUCCIÓN

Durante el año 2010 recibimos 40 quejas relacionadas con las materias incluidas en este epígrafe.

Por razón de su contenido la mayoría de las quejas (33) 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 (7) 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	40	
Admitidas	37	92 %
No Admitidas	3	8 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	0 %



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

Concluidas	32	86 %
En trámite	5	14 %

Además se tramitaron 11 quejas procedentes de años anteriores con el siguiente resultado:

Concluidas	10
En trámite	1

### **1.6.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE**

#### **Agricultura y montes**

El marco jurídico que hemos tenido en cuenta para la tramitación de las quejas de esta sección ha sido el siguiente:

- 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.
- Ley 4/1997, de 25 de junio, de caza de Galicia.
- Ley 7/1992, de 24 de julio, de pesca fluvial.

- o Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia.

Para una más comprensible exposición de las quejas vamos a distinguir los apartados siguientes:

a) Concentración parcelaria.

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 excesiva duración del proceso de tramitación y conclusión de la concentración parcelaria; la incorrecta clasificación de algunas fincas de reemplazo; la inclusión de parcelas de monte vecinal en zonas de concentración parcelaria; y el deficiente estudio del impacto ambiental incorporado al proyecto de concentración. En un total de cuatro expedientes se alegan las causas reseñadas.
- La deficiente ejecución de algunos caminos de la red viaria, la omisión de otros necesarios y programados, la falta de camino o las dificultades de acceso a algunas fincas, los actos de ocupación de un sobrante de vía pública por la sociedad anónima gestora de BANTEGAL, o por carencias de alcantarillado en la vía principal. 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 zona, 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 Q/1541/10 se verifica que en la zona de concentración parcelaria de Novela-Liñares-Pezobres, del Ayuntamiento de

Santiso, el Decreto de concentración se aprobó en marzo de 1993 y el acuerdo de concentración el 12 de noviembre de 2009, encontrándose en la fase de resolución de los recursos de alzada interpuestos sin que, al día de la fecha, el proceso haya finalizado. Desde esta Institución tenemos que seguir insistiendo en el problema de la excesiva dilación de los procedimientos de concentración ya detectados en años anteriores, expuestos con detalle en el informe anual de 1998.

b) Montes vecinales.

Cuatro expedientes se tramitaron en este ejercicio. Uno afectaba a la inclusión de una parcela privada en un monte vecinal clasificado, que el interesado reclamaba por titularse su propietario. Dos relativos a la tramitación de expedientes sancionadores por actos de ocupación dentro del perímetro del monte vecinal, y un cuarto en el que una comunera reclamaba contra el reparto de beneficios del monte vecinal.

c) Aprovechamientos cinegéticos.

De un total de dos expedientes, uno de ellos afectaba a la sanción impuesta por el ejercicio de la caza dentro de un *Tecor*, y el otro, contra la negativa del presidente de una asociación de cazadores en dar de alta a un vecino en el aprovechamiento cinegético de la zona delimitada.

d) Otras cuestiones relacionadas con la actividad forestal, agrícola y ganadera.

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 cuatro se denunciaba la no concesión de ayudas para explotaciones agrarias, forestales o ganaderas.

- Y por último, en tres se tramitaba la reclamación del interesado por los daños ocasionados por una vacuna o por animales sueltos en fincas rústicas y en el monte.

### **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 afectaron a cursos realizados por la Cofradía de pescadores de Porto do Son y de Rianxo; uno a la documentación exigida para el otorgamiento de titulaciones de Marina mercante; otros a expedientes sancionadores por PERMEX y por el servicio de guardacostas de Galicia; y el último referido al sector mejillonero gallego.

#### **1.6.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Tres quejas no fueron admitidas a trámite. Las causas de la no admisión fueron bien la falta de una actuación administrativa previa, bien el planteamiento de cuestiones sometidas al orden jurisdiccional o a relaciones jurídicas privadas externas a la competencia de esta Institución.

#### **1.6.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

En este año no se remitió ninguna queja al Defensor del Pueblo .

### Comentario final.

Además de los 40 expedientes de queja tramitados, dentro de esta área han sido sometidos a consideración de la oficina del Valedor tres expedientes de escritos diversos referentes a la captura de animales exóticos, el resurgimiento de los mercados medievales y la compra de productos agrícolas en origen.

Estas iniciativas vinculadas al ejercicio del derecho de petición, se tramitaron al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, con un procedimiento diferenciado de las quejas “que se regirán por su legislación específica” (Disposición Adicional segunda de la referida Ley Orgánica).

Por tanto el número total de expedientes -sumadas las iniciativas referidas- fueron de 40 quejas y 3 expedientes de escritos diversos.

## **1.6.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE AGRICULTURA, GANADERIA Y PESCA**

### **1. Recordatorio de deberes legales de 23 de septiembre de 2010, dirigido al secretario general de la *Consellería do Medio Rural*, para impulsar la resolución de los recursos de alzada interpuestos el 6 de noviembre de 2008. (Q/1406/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de salida núm. 36017 de 24 de agosto en relación con el expediente de queja referido.

Evaluamos en sus justos términos la razón explicativa de no tener resueltos los recursos de alzada interpuestos el 6 de noviembre de 2008 contra los expedientes sancionadores MON-R6, 128/08, 149/08, 150/08, 151/08 de la entonces Delegación provincial del Medio Rural de Pontevedra, así como el carácter negativo del silencio administrativo y la posibilidad de recurrir ante la orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Sin embargo, el administrado tiene derecho a conocer las razones desestimatorias de su recurso y a formar, a partir de ellas, la decisión de recurrir o no en la vía contenciosa asumiendo de modo razonado los costes del proceso y la dilación temporal que resulta habitual en hechos de esta naturaleza, antes de tener una sentencia.

Esta motivación y la función atribuida al *Valedor do Pobo*, por el artículo 20 de la Ley autonómica 6/84, de 5 de junio, de velar para que la Administración resuelva expresamente en tiempo y en forma los recursos que le fuesen formulados, nos obliga a hacerle las siguientes reflexiones:

Esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, y así, nuestro texto constitucional en su artículo 103.1 establece taxativamente: "*La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía,*

*descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho*". En este sentido, el principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y recursos que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, hace falta subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común, por la ley 25/2009, de 22 de diciembre, que modifica íntegramente su artículo 43. Por otra parte, la exposición de motivos de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, LRJPAC, se señala literalmente que *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones para las que se organizó"*. Así mismo 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 se debe olvidar que el primero de los preceptos de la Ley 30/92, dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula "obligación de resolver", poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente también hay que mencionar que el artículo 115.2, de la ley comentada, obliga a resolver y notificar el pronunciamiento sobre el recurso de alzada en el plazo máximo de tres meses.

Considerando que en el supuesto concreto que motivó esta queja no se dio ninguna de las exenciones legales de resolver sobre lo solicitado y, por lo motivado anteriormente, esta institución se dirige a usted de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del *Valedor do Pobo*, formulándole el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

*“Que de conformidad con lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución española y en el artículo 42 de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, la administración pública autonómica viene obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y su notificación, cualquier que sea su forma de iniciación.*

*En el supuesto concreto que motiva esta queja, la Administración debe, al amparo del dispuesto en su artículo 115.2 dictar resolución sobre el recurso de alzada interpuesto y notificarla la don A.C.S., a la mayor brevedad posible, por tener superado en casi dos años el plazo máximo legal.”.*

**Respuesta del secretario general de la Consellería do Medio Rural: Aceptado.**

**2. Recordatorio de deberes legales de 23 de septiembre de 2010, dirigido al secretario general de la Consellería do Medio Rural, para la resolución del recurso de alzada interpuesto el 8 de julio de 2008. (Q/1407/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de salida núm. 36018 de 24 de agosto en relación con el expediente de queja referido.

Evaluamos en sus justos términos la razón explicativa de no tener resuelto el recurso de alzada interpuestos el 8 de julio de 2008 contra la resolución administrativa de la entonces Delegación provincial del Medio Rural de Pontevedra, así como el carácter negativo del silencio administrativo y la posibilidad de recurrir ante la orden jurisdiccional contencioso-administrativo.



Sin embargo, el administrado tiene derecho a conocer las razones desestimatorias de su recurso y a formar, a partir de ellas, la decisión de recurrir o no en la vía contenciosa asumiendo de modo razonado los costes del proceso y la dilación temporal que resulta habitual en hechos de esta naturaleza, antes de tener una sentencia.

Esta motivación y la función atribuida al *Valedor do Pobo*, por el artículo 20 de la Ley autonómica 6/84, de 5 de junio, de velar para que la Administración resuelva expresamente en tiempo y en forma los recursos que le fuesen formulados, nos obliga a hacerle las siguientes reflexiones:

Esta institución viene pronunciándose de forma reiterada en sus informes anuales sobre la obligación de la Administración de contestar debidamente a las reclamaciones o recursos que los ciudadanos le presenten, y así, nuestro texto constitucional en su artículo 103.1 establece taxativamente: *"La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho"*. En este sentido, el principio de eficacia exige de las administraciones públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda. Precisamente, una de las más importantes se traduce en el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y recursos que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A este respecto, hace falta subrayar la intención que, en relación con la problemática suscitada por el silencio administrativo, anima al legislador en la reciente reforma del procedimiento administrativo común, por la ley 25/2009, de 22 de diciembre, que modifica íntegramente su artículo 43. Por otra parte, la exposición de motivos de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, LRJPAC, se señala literalmente que *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atiende eficazmente y con la celeridad debida las funciones*

*para las que se organizó". Así mismo 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 se debe olvidar que el primero de los preceptos de la Ley 30/92, dedicado al silencio administrativo es el artículo 42, que se titula "obligación de resolver", poniéndose de manifiesto en este precepto la importancia y primacía que quiso dar el legislador al deber de la Administración de dictar resoluciones expresas.

En relación con este deber de la Administración de resolver expresamente también hay que mencionar que el artículo 115.2, de la ley comentada, obliga a resolver y notificar el pronunciamiento sobre el recurso de alzada en el plazo máximo de tres meses.

Considerando que en el supuesto concreto que motivó esta queja no si dio ninguna de las exenciones legales de resolver sobre lo solicitado y, por lo motivado anteriormente, esta institución se dirige a usted de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del *Valedor do Pobo*, formulándole el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

*“Que de conformidad con lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución española y en el artículo 42 de la Ley 30/92, del 26 de noviembre, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, la administración pública autonómica viene obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y su notificación, cualquier que sea su forma de iniciación.*

*En el supuesto concreto que motiva esta queja, la Administración debe, al amparo del dispuesto en su artículo 115.2 dictar resolución sobre el recurso de alzada interpuesto y notificarla la don A.C.S., a la mayor*

*brevidad posible, por tener superado en casi dos años el plazo máximo legal.”.*

**Respuesta del secretario general de la *Consellería do Medio Rural*: Aceptado.**

## **1.7 ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES**



## **1.7.1 INTRODUCCIÓN: LA APLICACIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA.**

### **1.7.1.1 Los problemas observados en relación con la 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 para quienes precisen para su atención de determinados servicios o, excepcionalmente, de prestaciones económicas. Así, las personas reconocidas formalmente como dependientes *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 LD). La universalidad, principio proclamado en el artículo 3.1 b) LD, 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, y 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).

Sin embargo, a la entrada en vigor de la LD se observaron numerosas y graves disfunciones, entre las que cabe destacar el importante retraso de los procedimientos, ya previstos con plazos muy amplios; la concesión de numerosas prestaciones económicas en detrimento de los servicios previstos en la Ley; y las discrepancias en cuanto a los medios financieros dedicados a su aplicación por las diferentes administraciones protagonistas, en especial la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas.

En los Informe al Parlamento de Galicia de 2008 y 2009 dedicamos un amplio comentario a los problemas de aplicación de la LD en Galicia. A la vista de las quejas de los ciudadanos y sobre todo después de investigar sus circunstancias debemos concluir que continúan los graves problemas observados ya entonces, sobre todo por los abundantes retrasos en la efectividad de los derechos reconocidos a través de esta Ley. Como el año

pasado, la gran mayoría de las reclamaciones del área de servicios sociales se refieren a diferentes aspectos de la aplicación de la LD, sobre todo a abundantes retrasos y a la falta de pago de atrasos en caso de fallecimiento del dependiente después del vencimiento de los largos plazos que la administración tiene para resolver.

Esto último (el problema de la falta de pago de los atrasos de las prestaciones económicas que corresponderían a los familiares de los dependientes fallecidos, concurriendo el retraso de la administración en el conocimiento del expediente) no ha tenido solución. A pesar de nuestros recordatorios de deberes legales y recomendaciones, la Consellería de Trabajo y Bienestar (CTB) ha rechazado tácitamente todas las reclamaciones promovidas en este sentido, de la misma forma que había hecho anteriormente la Vicepresidencia de la Igualdad y el Bienestar. Efectivamente, a pesar de que en el Informe del pasado año indicamos que la CTB había anunciado la aprobación de un decreto en el que se regulara el pago de los atrasos tanto para los nuevos supuestos como para los casos producidos antes de la aprobación del decreto, la redacción final del Decreto 15/2010 no se correspondió con lo aportado en el primer borrador. Como detallaremos más adelante, de las diferentes respuestas aportadas por la CTB debemos deducir que el art. 40 y la disposición transitoria sexta del citado Decreto no se han utilizado para compensar la evidente responsabilidad económica en que ha incurrido la administración en la mayoría de los casos que conocemos. Las diferentes resoluciones denegatorias demuestran que hasta la fecha no ha cambiado el criterio contrario al pago de estas cantidades. No obstante, recientemente la Consellería ha remitido un borrador de Orden con una redacción que sí lo permitiría.

En relación con los atrasos de las prestaciones económicas derivadas de la LD es preciso subrayar que fueron suprimidos recientemente, por lo que es previsible que este problema tome otro cariz. La anterior necesidad de abono de los llamados atrasos a la que nos venimos refiriendo queda derogada para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5). No obstante, resta por aclarar todos los casos de posible responsabilidad anterior, así como los supuestos con solicitud anterior a la efectividad de la medida, que siguen contando con el mismo régimen legal;

habrá que abonar los atrasos desde la fecha de la solicitud, por lo que pueden seguir dándose los mismos problemas que tratamos. Pero es que además los retrasos pueden seguir generándose si no se cumplen los plazos de resolución de los expedientes de dependencia, algo que observamos con relativa frecuencia. Seguirán generándose atrasos en caso de incumplimiento de esos plazos, que ahora se acortan legalmente a 6 meses (3+3), plazos ya establecidos anteriormente en la normativa gallega (Decreto 15/2010). Por eso, si siguen produciéndose demoras en los procedimientos también seguirán dándose problemas de este tipo, pero con los retrasos a reclamar recortados en la medida indicada por el Real Decreto-Ley citado, es decir, reduciéndose 6 meses respecto de la normativa anterior. Para el abono de cualquier clase de atrasos la Consellería puede hacer uso de la habilitación legal para el aplazamiento de la deuda, con pagos anuales de igual cuantía, en un máximo de 5 años.

Como adelantamos, también este año se evidencian retrasos en los expedientes de aplicación de la LD. En numerosos supuestos la resolución final no se ha aprobado después del transcurso de los plazos, incluso después de 2 o más años desde la solicitud. La mayoría de los retrasos y los de mayor duración afectan a dependencias *severas* o *moderadas*, pero también se aprecian en *grandes dependientes*. Al respecto solemos advertir sobre la preferencia de éstos, que resulta uno de los principios de la LD; sin embargo, esa preferencia legal no debe servir de excusa del retraso en el resto de los casos. El calendario de aplicación progresiva de la LD 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. Sin embargo, la CTB envía 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 deberían resultar excluyentes, como parece suceder.

Los retrasos que la propia CTB pone de relieve en sus respuestas a las quejas se producen a pesar que la Administración ha reducido considerablemente los plazos de los procedimientos mediante la aprobación del Decreto 15/2010, que los sitúa en la mitad: tres



meses para la valoración y otros tres para resolver la aprobación del Programa Individual de atención (PIA). Esta reducción afecta a los procedimientos en curso (disposición adicional primera), a pesar de lo cual los retrasos continúan y se hacen más acuciantes para el ciudadano, que tenía una expectativa de mejora que no se ha visto correspondida. La reducción de los plazos no se ha visto plasmada en la realidad; seguimos siendo testigos de procedimientos desproporcionadamente largos, que sobrepasan los plazos anteriores y más los actuales.

También se observan retrasos en el conocimiento de los recursos administrativos contra las resoluciones de reconocimiento de grado y nivel, que no parecen resolverse expresamente si no se da queja o reclamación para ello (si se da es después de un tiempo desproporcionadamente largo), y retrasos en las solicitudes de revisión por empeoramiento, aunque no tan amplios.

Como ya destacamos en ocasiones precedentes, las frecuentes y largas demoras resultan 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 un tiempo la situación del dependiente generalmente ha cambiado de forma considerable, por lo que darle respuestas tan tardías como las que se están dando resulta de poca ayuda, puesto que entonces lo más probable es que se precise una nueva valoración, si es que no ha fallecido, como observamos en muchos casos.

Por el contrario, se consiguió que la Administración cambiara su criterio anterior, pasando de una mayoritaria concesión de prestaciones económicas, excepcionales de acuerdo con la LD (art. 14), al otorgamiento preferente de servicios, previsión incluida en el nuevo Decreto 15/2010 (art. 5.2). No obstante, esta preferencia por los servicios se enfrenta con el claro déficit de plazas en residencias de diferente tipo, en centros de día o noche, de ayuda en el hogar, o de servicios de cualquier otro tipo, lo que afecta especialmente a colectivos con necesidades específicas y ampliamente justificadas, como autistas, personas con síndrome de Down, parálisis cerebral, enfermos de Alzheimer, grandes dependientes, etc. Ciertas personas de alguno de estos colectivos, sin duda los más

precisados de ayuda pública, 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 o con nuevos servicios o prestaciones. Más graves resultan los numerosos casos que conocemos de personas que, estando afectadas por graves discapacidades psíquicas y además por deficiencias de visión, sin embargo han visto como su situación empeoraba debido a la retirada de las ayudas complementarias que venía prestando la ONCE. Esta organización, haciendo una interesada e incorrecta interpretación de la LD y de las resoluciones que la aplican, ha reducido sus ayudas individuales dedicadas a personas y familias en circunstancias como las descritas.

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 (artículo 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.

#### **1.7.1.1 La información estadística aportada por la Administración autonómica.**

Para conocer la situación general de la dependencia en Galicia iniciamos un procedimiento de oficio (Q/1578/10). Indicamos a la CTB que el diario *La Voz de Galicia* señalaba en agosto de 2010 que había unas 40.000 personas a la espera de la ayuda de la Ley de Dependencia, en algún punto de su largo proceso burocrático, frente a las 37.500 que ya la reciben. Aunque la Xunta asume que un tercio de los dependientes están sin atender, “la cifra que maneja el Ministerio de Sanidad y Política Social es mucho mayor.

Este tiene en cuenta a los que presentaron la solicitud pero aún no recibieron el primer dictamen, que les dice su grado y nivel, que son unas 20.000 personas”.

Como respuesta a lo anterior la CTB señaló lo siguiente:

*“Con respeto a los datos estadísticos referentes al sistema para la autonomía y atención a la dependencia en nuestra Comunidad Autónoma la raíz de la publicación de una noticia en el diario “La Voz de Galicia” del 22 de agosto de 2010. Concretamente, se solicita información sobre a las esperas en los PIAs de las personas dependientes ya valorados y que deberían ser atendidas, sobre los detalles relativos a las esperas de los solicitantes de valoración, y sobre las demás circunstancias que se consideren relevantes para la completa valoración del objeto de la queja.*

*De los datos acumulados a 1 de agosto de 2010 de la estadística que publica mensualmente el SISAAD tendríamos que:*

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Nº Solicitudes</b>	<b>Nº de dictámenes</b>	<b>Personas beneficiarias con derecho a prestación</b>	<b>Prestaciones</b>
<b>TOTAL</b>	<b>97.589</b>	<b>77.336</b>	<b>60.387</b>	<b>37.463</b>

*No obstante estos datos serían insuficientes por sí mismos para dar respuesta a la información solicitada en cuanto a las personas con pleno derecho reconocido que están a la espera de recibir atención y en cuanto a los solicitantes que están a la espera de ser valorados.*

*Es necesario mencionar que de la puesta en marcha del plan de calidad de los datos del sistema gallego de atención a la dependencia (SIGAD) y que aún no se dio por terminado, se desprende la existencia de múltiples incidentes acumulados en la cumplimentación y migración de datos que producen serias inconsistencias estadísticas. Mención directa merecen la identificación de expedientes duplicados y de expedientes*

*archivados que figuran como activos, además de las propias situaciones administrativas imputables al interesados (plazos de requerimientos, etc.).*

*Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, en relación con la noticia de prensa objeto de este expediente, resulta preciso analizar los datos relativos a la diferencia entre el número de solicitudes y el número de dictámenes, la noticia concluye que corresponderían a los pendientes de valoración (20.253), y a la diferencia entre el número de personas beneficiarias con pleno derecho y el número de prestaciones reconocidas, la noticia concluye que se trataría de los pendientes de recibir la atención (22.924). La diferencia señalada en la noticia de prensa sería correcta de no tenerse en cuentas las circunstancias señaladas en el párrafo anterior y que se concretan a continuación:*

*1) A los efectos de determinar las personas con pleno derecho reconocido que están a la espera de la debida atención a 1 de agosto de 2010 y según los datos del SIGAD tenemos que:*

*-Del total de personas beneficiarias con pleno derecho la prestación, tenemos que a esta fecha un total de 46.864 serían expedientes activos (sin duplicados ni archivados (fallecidos, desistidos, renuncia) y con resolución de grado y nivel con pleno derecho implantado y para los cuáles el plazo máximo de 6 meses para resolver ya transcurrió. Por lo tanto, esta es la colectividad que la administración tiene el deber de atender ya que se le reconoció un grado y nivel implantado y el tiempo máximo para resolver ya transcurrió.*

*-A esa fecha 31.192 expedientes activos están siendo atendidos.*

*-En consecuencia un total de 15.672 (7.366 ya cuentan con propuesta PIA) están a la espera de la debida atención, de los cuales 14.906 sería por causa imputable a la Administración (766 expedientes están requeridos).*

*Por lo tanto, podemos concluir que si el universo al que la Xunta tiene el deber y puede atender (ya que el resto o no tiene grado y nivel implantado, están desistidos, fallecidos, requeridos, duplicados, etc.) es de 46.864 personas en situación de dependencia y tiene atendidos a 31.192 beneficiarios activos, la ratio de atención está en 1,99 de cada 3.*

*2) A los efectos de determinar las personas con solicitud que están a la espera de su valoración a 1 de agosto de 2010 y según los datos del SIGAD tenemos qué:*

*-A esta fecha, del total de solicitudes pendientes de resolución de grado y nivel de dependencia estarían activos 13.688 expedientes (sin duplicados ni archivados (fallecidos, desistidos, renuncia).*

*-8.173 expedientes estarían pendientes resolución de grado y nivel y para los cuáles ya transcurrió el plazo máximo para proporcionar la atención debida (6 meses) (que si queremos estimar el número total de personas en situación de dependencia que están a la espera de la atención debida, debemos de trabajar con la cifra de 14.906 descrita en el punto número 1 y con este universo pendiente de grado y nivel).*

*-De estos 8.173 (5.259 ya están valorados y 750 con dictamen) están requeridos por falta de documentación 936 (por lo tanto por causa del propio interesado), lo que nos daría un número de 7.137 expedientes pendientes de determinar su grado y nivel de dependencia imputable a la administración.*

*-Habida cuenta el promedio de un 45% del total de solicitudes con pleno derecho y activos a esa fecha, podemos estimar que de las solicitudes pendientes de grado y nivel, 3.211 expedientes sin resolución de grado y nivel por causa imputable a la administración estarían en condiciones de recibir la atención debida si no hubiera sido por el retraso de esta.*

*En consecuencia tendríamos un universo probable de 50.075 personas solicitantes y con pleno derecho, de los cuales estarían atendidos 31.192 expedientes activos, lo que ven a representar una ratio de atención de 1,87 de cada 3 solicitantes.”*

De todo lo aportado por la CTB en su respuesta debe resaltarse que parecen acertadas algunas de sus objeciones a la hora de realizar una estadística adecuada de los *expedientes activos* y por tanto de los que dentro de ese grupo se encontrarían pendientes y retrasados. Se observan lo que la Consellería llama *múltiples incidentes acumulados* en las estadísticas. El análisis real debe tener en cuenta algunas de esas circunstancias (fallecidos, desistidos, renunciados, duplicados, archivados, situaciones administrativas imputables a los interesados -principalmente por requerimientos-, etc.). No obstante, de su propia conclusión se pone en evidencia un número importante de expedientes pendientes. Además, el análisis de los que se encuentran retrasados no tiene en cuenta que el plazo para resolver es ahora de 3 meses, y no de 6, como señala en dos ocasiones, y eso tanto para los expedientes posteriores al Decreto 15/2010 como para los anteriores (disposición transitoria primera de ese Decreto). Tampoco parece tenerse en cuenta que muchos de los expedientes archivados se refieren a casos de PIAs retrasados y con fallecimiento del dependiente, como exponemos ampliamente en el desarrollo del área. Por ello, respecto de los mismos la valoración no puede concluir en la simple mención del *archivo*, puesto que estos expedientes (los de fallecido con PIA sin abono de atrasos, claramente, pero también los de fallecidos sin PIA, pero con retraso en el procedimiento) han generado una deuda que la administración tendrá que asumir con cargo a los presupuestos dedicados a la dependencia.

## 1.7.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Iniciadas	210	
Admitidas	199	94 %
No Admitidas	10	5 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	1 %

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

Concluidas	115	57 %
En trámite	84	43 %

En lo relativo a las quejas presentadas en años anteriores y pendientes de resolución en algún momento de 2010, la situación actual es la siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
2008	1	3	4	4	0
2009	161	0	161	159	2

## 1.7.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.

### 1.7.3.1 Los retrasos constatados en los procedimientos.

En Informes anteriores pusimos de manifiesto que los plazos para conocer los expedientes de dependencia eran excesivamente amplios, 6 meses para valorar y otros 6 para aprobar el PIA. Efectivamente, el Decreto 176/2007 conformaba dos procedimientos, uno para valorar el grado y nivel de dependencia y otro para el reconocimiento final de la prestación o servicio. Para el reconocimiento de la situación de dependencia establecía un

plazo de 6 meses, y para la aprobación del PIA otro de igual duración; por tanto, 6 meses para cada fase. La CTB anunció su intención de reducir esos plazos reglamentarios, y finalmente, a través del Decreto 15/2010, establece un plazo de 3 meses para la valoración (art. 14), y otro de 3 meses para la aprobación del PIA (art. 15). Además, los expedientes iniciados antes de su entrada en vigor “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera). Por tanto, el plazo para todos los trámites pendientes es ahora de 3 meses, lo que exige una mayor celeridad no sólo en los expedientes posteriores al Decreto 15/2010, sino también en los que ya se encontraban en curso.

Pues bien, a pesar de la reducción de los plazos lo cierto es a través de las investigaciones de las abundantes quejas por retrasos en los procedimientos de dependencia conocemos que éstos continúan y que además son comunes y prolongados. Se detectan tiempos de espera de dos años e incluso de más tiempo, circunstancia que hizo que nos viéramos en la obligación de formular numerosas recomendaciones a la CTB.

Como ejemplos podemos citar los supuestos conocidos en las quejas Q/1579/10 (solicitud en abril de 2009, con recomendación en octubre de 2010; ver recomendación nº 33 de las de esta área); Q/301/10 (solicitud en diciembre de 2007, con valoración II-2 en agosto de 2008, y recomendación en octubre de 2010; ver recomendación nº 32 de las de esta área); Q/175/10 (solicitud en noviembre de 2007, con valoración II-1 en julio de 2008, y recomendación en marzo de 2010; ver recomendación nº 8 de las de esta área); Q/1622/10 (solicitud en enero de 2009, con valoración II-2 en junio de 2009, y recomendación en noviembre de 2010; ver recomendación nº 37 de las de esta área); Q/1751/10 (solicitud en abril de 2008, con valoración II-2 en septiembre de 2008, y recomendación en noviembre de 2010; ver recomendación nº 40 de las de esta área); Q/1382/10 (solicitud en noviembre de 2009, con valoración II-2 en abril de 2010; ver recomendación nº 39 de las de esta área); Q/133/10 (con valoración II-2 en octubre de 2008 y recomendación en junio de 2010; ver recomendación nº 16 de las de esta área); Q/2331/09 (solicitud de diciembre de 2008, con valoración II-2 de abril de 2009, y recomendación en agosto de 2010; ver recomendación nº 24 de las de esta área);



Q/1240/10 (solicitud de marzo de 2009, con valoración II-2 de febrero de 2010, y recomendación en septiembre de 2010, recomendación nº 27 de las de esta área); Q/275/10 (solicitud de diciembre de 2007, con valoración II-1 de octubre de 2008, y recomendación de agosto de 2010; ver recomendación nº 18 de las de esta área).

En todos los casos citados formulamos recomendaciones para 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 se requiere conocer las medidas adoptadas para corregir el retraso general que se constata en relación con esta materia.

Como respuesta a lo anterior se suele responderse alegando dificultades presupuestarias, por lo que en numerosos casos hemos tenido las recomendaciones por rechazadas, puesto que no se aporta una fecha concreta en la que se corregirá la irregularidad detectada. Todos los casos de recomendaciones rechazadas se concretan en el apartado estadístico de recomendaciones y al final de la cita literal de las mismas, en esta misma área. Respecto de estas respuestas negativas debemos proceder de acuerdo con lo dispuesto en su art. 33.2, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se diera.

Como adelantamos, los mayores retrasos afectan a casos de *dependencias severas o moderadas*, puesto que, según confirmó hace tiempo la CTB, se había enviado la instrucción de otorgar preferencia a las solicitudes de los *grandes dependientes*, es decir, a los que han sido valorados con grado III, preferencia que ahora también se encuentra explicitada en el Decreto 15/2010. Como señalamos, esta circunstancia trajo como consecuencia que se avanzara en la atención de los *grandes dependientes*, en detrimento de los derechos actuales de los dependientes de menor grado. En numerosas ocasiones indicamos a la Consellería que la preferencia en la atención de la *gran dependencia* no se puede interpretar de la forma en que parece hacerse; debe ponerse en relación con lo

previsto en el calendario de aplicación progresiva de la LD, que prevé la atención a los otros grados y niveles a medida que se avanza en el tiempo, de acuerdo con ese calendario. La efectividad de los derechos reconocidos a los *dependientes severos* se prevé a partir del 1 de enero de 2009, por lo que ya debería atenderse a esta gran cantidad de dependientes. Como subrayamos en la introducción, la CTB sigue justificando la falta de efectividad de los derechos de otros dependientes mencionando la preferencia de los *grandes dependientes*. Esta perjudicial situación se agrava si tenemos en cuenta que desde las solicitudes de las personas valoradas como *dependientes severos* ha transcurrido un tiempo muy considerable, por lo que es muy probable que su situación haya empeorado y ya no sean *severos*, sino *grandes dependientes*; según manifiestan ellos mismos y a veces confirma la propia Consellería, ésta les indica que una nueva evaluación complicaría aún más la posibilidad de comenzar la efectividad del servicio o prestación que corresponda, por lo que muchos optan por esperar hasta recibir lo atribuido en función de unas circunstancias posiblemente desfasadas.

Además, en numerosas respuestas la CTB señala que los expedientes de *dependientes severos* no tienen porqué tener efectividad hasta que acabe 2010, fecha en la que finaliza el plazo de implantación de la LD para ellos (disposición final primera LD). Por nuestra parte le indicamos que la implantación y efectividad de los PIAs para este tipo de dependientes debería realizarse desde el comienzo del período previsto, es decir, desde el 1 de enero de 2009. En este mismo sentido, la ordenación a que se refiere el art. 34 del Decreto 15/2010 parece aludir a la ordenación de prioridades, lo que no puede interpretarse como una habilitación para desatender obligaciones actuales, en este caso la resolución de los expedientes en el plazo reglamentariamente establecido; los plazos para la resolución formal de los PIAs no se excepcionan, por lo que siguen siendo vinculantes. La interpretación de la Consellería no se ajusta a la lógica; parece pretender que todos los expedientes de grado II y nivel 1 se resuelvan en los últimos días habilitados para ello, incluso después de finalizar el plazo de implantación del servicio o prestación para este tipo de dependientes. El calendario de implantación progresiva de la LD no puede entenderse en el sentido de demorar la efectividad de todas o la mayoría de las prestaciones o servicios que corresponden a esas valoraciones hasta que finalice 2010, sino en el sentido

de que en ese tiempo, entre 2009 y 2010, todos los PIAs de ese grado y nivel deben tener efectividad.

Como señalamos, los retrasos en los casos de dependientes *severos o moderados* son importantes, pero el hecho de que se diera preferencia a los *grandes dependientes* tampoco ha evitado que se observaran retrasos en ellos. Así ha sucedido en los casos Q/1838/10 (solicitud en agosto de 2008, con recomendación en noviembre del 2010; ver recomendación n° 38 de las de esta área); Q/1364/10 (solicitud en febrero de 2009, valoración III-2 de junio de 2009, y recomendación de noviembre de 2010; ver recomendación n° 41 de las de esta área); Q/1297/10 (con valoración de III-1 en junio de 2009 y recurso de alzada sin resolver, y recomendación en noviembre de 2010; ver recomendación n° 42 de las de esta área); Q/499/10 (solicitud de noviembre de 2007, con valoración III-1 en agosto de 2008, y recomendación en agosto de 2010; ver recomendación n° 19 de las de esta área); Q/74/10 (solicitud de diciembre de 2008, con valoración III-1 en julio de 2009, y recomendación de mayo de 2010; ver recomendación n° 13 de las de esta área); Q/2463/09 (retraso por espera para resolver un recurso; ver recomendación n° 23 de las de esta área); Q/1169/10 (solicitud de febrero de 2008, valoración III-1 en enero de 2009, revisión III-2 en octubre de 2009, y recomendación en noviembre de 2010; ver recomendación n° 36 de las de esta área); Q/1579/10 (solicitud de abril de 2009, con valoración II-2, revisión de enero de 2010, III-2, y nueva revisión de mayo de 2010, confirmando la anterior; recomendación de octubre de 2010; ver recomendación n° 33 de las de esta área). La mayoría de las respuestas a reclamaciones de información son positivas, y las respuestas a las recomendaciones de este tipo también son positivas, aunque muchas se encuentran pendientes de conocer su efectividad. Algunas respuestas positivas se dan como rectificación de una primera negativa, como en el caso de la Q/499/10. La CTB da cuenta de que finalmente aprobó o aprobará en breve el PIA que se encontraba retrasado. Algunas recomendaciones se encuentran pendientes de respuesta, como detallamos al final del área, después de la transcripción literal de todas las recomendaciones.

Sin embargo, también hemos constatado respuestas negativas en casos de grandes dependientes, como es el caso de la Q/725/09, la Q/2141/09 (en este caso, después de un tiempo considerable se puso en conocimiento la aprobación del PIA), o la Q/2463/09.

En ocasiones los retrasos en las resoluciones de PIAs se pretenden justificar mediante la insuficiencia del presupuesto y sugiriendo que el afectado podría pedir un cambio en la orientación del PIA hecha por la propia CTB (normalmente una prestación económica para cuidados en el entorno familiar). Al respecto se indicó que, ante esa situación, el cambio debería ser promovido de oficio por la propia Consellería, sin perjuicio de la necesaria audiencia al interesado o de los informes de los servicios sociales que se consideren necesarios.

También se evidencian importantes retrasos en la resolución de los recursos de alzada promovidos en contra de las valoraciones realizadas. La CTB suele responder que los resuelve por orden de entrada y en función de los medios con que cuenta. Se observan retrasos muy considerables; pero lo más grave es que esta circunstancia supone el retraso del expediente global, puesto que la interposición del recurso hace que la Consellería paralice los trámites pendientes hasta la resolución expresa del recurso. Al respecto ha señalado en diferentes ocasiones que la interposición de un recurso impugnando la valoración *conllevó un importante retraso en la tramitación del expediente*, lo que no resulta adecuado, puesto que los recursos deberían resolverse en el plazo de 3 meses, de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992. Ejemplos de este tipo de retrasos los encontramos en las quejas Q/275/10 (ver recomendación nº 18 de las de esta área); Q/1297/10 (interpuesto en agosto de 2009, con recomendación el 11 de noviembre de 2010; ver recomendación nº 42 de las de esta área); Q/2463/09 (ver recomendación nº 23 de las de esta área); Q/961/10 (ver resolución nº 20 de las de esta área); o en la Q/693/10 (recurso de alzada de diciembre de 2008, aún no resuelto en la fecha de la recomendación, en mayo de 2010; ver recomendación nº 12 de las de esta área). Las respuestas a este tipo de recomendaciones suelen resultar negativas (su detalle se encuentra en el apartado estadístico y al final de esta área), por lo que debemos proceder de acuerdo con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo con lo indicado, el

asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se diera.

Otros retrasados en recursos se conocieron en las quejas Q/404/10 (interpuesto en febrero de 2010, con recomendación en septiembre; ver recomendación nº 28 de las de esta área); o Q/1206 y 1230/09 (interpuesto contra el PIA en enero de 2009, con recomendación en abril de 2010; ver recomendación nº 10 de las de esta área).

En otros casos las demoras tienen como causa, aunque no como justificación, el retraso que a su vez se produce en la resolución de la solicitud de revisión por empeoramiento del dependiente. En estos casos la Consellería no resuelve sobre el PIA que correspondería a la valoración inicial, circunstancia que hace que se retrasen aún más de lo habitual tanto la prestación correspondiente a la primera valoración como la de la segunda. Esto se observa con claridad en el caso conocido en la queja Q/1169/10, en la que se observa que un gran dependiente con valoración III-1, que no había recibido su prestación o servicio, pidió una revisión por empeoramiento, que trajo como consecuencia el reconocimiento del grado III y nivel 2. Sin embargo, cuando formulamos la recomendación, en noviembre de 2010, aún no tenía el PIA ni de una ni de otra valoración, a pesar de que la solicitud original era de febrero de 2008 (ver recomendación nº 36 de las de esta área).

En otras ocasiones las revisiones se producen periódicamente y de oficio porque así lo establece la normativa, como es el caso de los menores de 3 años (Real Decreto 504/2007). En la queja de oficio Q/1579/10 nos interesamos por la situación de un menor con graves secuelas por una enfermedad sufrida a los pocos días de vida; fue valorado por primera vez en noviembre de 2009 (grado II, nivel 2, solicitud de abril de 2009), después revisado de oficio en enero de 2010 (grado III, nivel 2, el máximo), y de nuevo en mayo (confirmando el máximo). En octubre todavía no teníamos noticia de su PIA y en breve debería ser valorado de nuevo, pero lo cierto es que en ningún caso la valoración dio lugar a la atribución del servicio que correspondía. Por ello formulamos una recomendación para que se aprobara el PIA y tuviera efectividad con urgencia (ver recomendación nº 33 de las

de esta área). A pesar de que la resolución la formulamos en octubre, al cierre del Informe aún no tenemos la respuesta de la Consellería.

También detectamos como algo inadecuado la forma de proceder de la CTB en caso de renuncia formal y justificada al PIA asignado. La Consellería obligó al inicio del expediente, prescindiendo indebidamente de la valoración ya hecha. Esto ocasionó retrasos injustificados, por lo que recomendamos que con carácter general en supuestos de renuncia realizada de acuerdo con lo previsto para casos de revisión, en ningún caso se prescindiera de la valoración ya realizada, perjudicando de esa forma la necesaria eficacia y celeridad en la resolución del procedimiento; y que en el caso examinado con urgencia se resolviera sobre el servicio o prestación a atribuir al gran dependiente afectado (Q/103/10; ver recomendación nº 25 de las de esta área). La Consellería aceptó parcialmente la recomendación formulada, en concreto sólo en lo que se refiere a la resolución urgente sobre el servicio o prestación a atribuir al gran dependiente afectado, pero sin concretar si corregiría su forma de proceder en casos similares.

Otra causa no justificada de retraso en la aprobación de los PIAs la encontramos en la inadecuada exigencia de la CTB para que el dependiente renunciara con carácter previo al beneficio del cheque asistencial. Ante ello nos vimos en la necesidad de indicar a la Consellería que la orden de 17 de diciembre de 2007 señala (disposición adicional segunda) que “los servicios y las prestaciones económicas periódicas previstas en el sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la CAG son incompatibles con el programa del cheque asistencial”, y a estos efectos “en aquellos supuestos en que una persona esté disfrutando de la ayuda correspondiente al programa del cheque asistencial en cualquiera de sus modalidades y, de conformidad con la normativa de aplicación, obtenga el reconocimiento de su situación de dependencia y resulte beneficiaria, en los términos establecidos en su programa individual de atención, de los servicios y/o prestaciones económicas del sistema, será dada de baja de oficio como persona beneficiaria del programa del cheque asistencial” (Q/1979/09).

### **1.7.3.2 Los abundantes casos de fallecimiento antes de la aprobación de la prestación o servicio y con retraso en el procedimiento.**

Desde hace tiempo venimos subrayando que uno de los principales motivos de queja en materia de dependencia viene dado por el fallecimiento del dependiente antes de que la administración resuelva la última fase del procedimiento y habiéndose sobrepasado el plazo para resolver, es decir, con un retraso responsabilidad de la administración. Debido a las largas esperas resulta tristemente común que se produzcan casos de fallecimiento de dependientes antes de la de aprobación del PIA y con el plazo vencido para ello. 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 el PIA no se ha aprobado a pesar del mucho tiempo transcurrido, porque finalmente el dependiente ha fallecido, y porque a pesar de ello los atrasos no se abonan a los cuidadores o herederos. 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.

En anteriores años formulamos numerosos recordatorios de deberes legales y recomendaciones dirigidos a la Xunta (en su momento a la Vicepresidencia, y posteriormente a la Consellería de Trabajo y Bienestar) 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; y para que cuando se constate el fallecimiento de la persona dependiente una vez vencido el plazo para resolver, por ese órgano, de oficio o a instancia de parte, con carácter general se de continuidad al procedimiento hasta compensar la responsabilidad que correspondiera.

Efectivamente, apreciamos una clara responsabilidad de la administración por el retraso constatado, y esta podía tratarse por diferentes vías. Existe la posibilidad de que la administración la niegue en primer término y con ello aboque a los interesados a plantear los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración, en vía administrativa primero y, llegado el caso, en la vía jurisdiccional. Frente a ello,

nuestra proposición consiste en 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. Consideramos perjudicial para los afectados remitirlos a un procedimiento de reclamación formal de la responsabilidad. Nuestro criterio es que debería resolverse en el marco de los procedimientos de dependencia. Exigir un nuevo procedimiento de responsabilidad duplica el perjuicio para el reclamante; al ya consumado ahora se uniría el derivado de una actividad que le va a ocasionar evidentes trastornos.

En cualquier caso, no compensar por este perjuicio económico, de una forma u otra, supondría premiar a la administración por su mal funcionamiento y promoverlo de cara a futuras actuaciones. En ningún caso la demora en las resoluciones debe resultar en perjuicio 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).

Los comentarios hechos hasta ahora en relación con el problema de las compensaciones a los cuidadores o herederos de los dependientes fallecidos antes de contar con PIA y después de que venciera el plazo para aprobarlo han sido objeto un amplio tratamiento en los Informes de 2008 y 2009. Como ya indicamos en este último, la CTB había remitido un borrador de Decreto por el que parecía aceptarse parcialmente el criterio expresado por nuestra parte, reconociendo la necesidad de abono de los atrasos después del fallecimiento del dependiente. La Disposición Transitoria Sexta del borrador extendía ese efecto a los casos producidos con anterioridad al Decreto. Sin embargo, después se aprobó el Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por lo que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, con un texto que modificaba el borrador al respecto a esta cuestión. Su artículo 40 señala para estos casos que “la efectividad del derecho a las prestaciones



económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que haya soportado el gasto siempre que le corresponda conforme la normativa de aplicación” y que “en todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado”; por su parte, la Disposición Transitoria Sexta (“solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este Decreto”) señala que “la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos antes de la entrada en vigor de este decreto durante la tramitación del procedimiento, se producirá con los mismos efectos y requisitos que los supuestos recogidos en los artículos 39 y 40 del articulado.”

Así pues, de acuerdo con el Decreto 15/2010, la administración finalmente pagaría en los supuestos que se citan, y en principio no parecía que se incluyeran los casos a los que nos referíamos, fundamentalmente las prestaciones económicas por cuidados familiares. No obstante, restaba conocer en que sentido se interpretarían o aplicarían sus previsiones para esos supuestos, lo que no se conocería con exactitud hasta que se hubieran dado las correspondientes respuestas. Por eso, indicamos a los afectados que podían realizar las reclamaciones correspondientes, sin perjuicio de cualquier otro criterio por su parte para hacer valer sus eventuales derechos.

En muchos casos en los que los afectados realizaron la reclamación para que les fuera aplicado lo previsto en el art. 40 y en la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010 se recibieron quejas por falta o retraso importante en la respuesta. En algunos casos en los que se constataron estas circunstancias formulamos a la Consellería recomendaciones, como la relativa a la queja Q/1140/10 (ver recomendación nº 35 de las de esta área), en la que indicamos que *con urgencia debería resolverse expresamente sobre la solicitud realizada por la interesada para que se aplique lo previsto en el art. 40 y en la DT sexta del Decreto 15/2010 a los retrasos correspondientes al expediente referido en la queja, que corresponde a un dependiente fallecido antes de contar con el PIA y con retraso en el trámite del procedimiento. Y que en todos los casos en que se constate el fallecimiento de la persona dependiente después de vencer el plazo legalmente previsto para resolver, dada la responsabilidad de la administración en la generación de esa situación perjudicial para el interesado, con carácter general se abonen los retrasos a*

*quien legalmente corresponda, y en el caso particular que se conoce, se oriente la actuación de la administración de cara a la solución mencionada anteriormente.* A pesar de que la recomendación se formuló a principios del mes de noviembre, al cierre de este Informe aún no tenemos la respuesta.

La Consellería sí respondió a otras quejas relativas a este tipo de reclamaciones, pero en todas lo hace de forma elusiva. En algunos casos indica que en el Decreto 15/2010, la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que haya soportado el gasto siempre que le corresponda conforme la normativa de aplicación, debiendo en todos los casos justificar documentalmente los gastos soportados. En otros casos argumenta que debe desarrollarse el Decreto en este punto para determinar si se pagan los atrasos de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar a los herederos de los afectados por retrasos.

Por lo que se refiere a la limitación de las compensaciones para casos con *gastos*, indicamos a la CTB que no parece tener sentido una interpretación de lo previsto en el art. 40 y en la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010 que excluya los supuestos de retraso en el procedimiento, fallecimiento posterior del dependiente y responsabilidad por falta de pago de los atrasos que corresponderían por PIAs orientados hacia una prestación económica por cuidados en el entorno familiar, los más abundantes. No se soluciona apenas nada si esos artículos se interpretan como medio para abonar *gastos de servicios*, que lógicamente no existen en el caso de las prestaciones económicas, las más abundantes y las que generan los atrasos que se reclaman. Resulta una interpretación que apenas tiene virtualidad para la solución del frecuente problema que conocemos desde hace tiempo, puesto que los servicios tienen efectividad cuando se reconocen y no generan retrasos. Esa interpretación supondría algún avance sólo en el caso de que los pagos de servicios se hicieran al margen del la orientación del PIA, o cuando se abonen los servicios privados previos al PIA, aún cuando lo que se atribuya finalmente sea el propio servicio, y no una prestación económica para su contratación privada.

Al respeto de la *necesidad de desarrollar el decreto*, indicamos a la CTB que lo establecido en él resulta directamente aplicable y por tanto sus previsiones ya forman parte del Ordenamiento. Además, ese desarrollo, sea del tipo que sea (orden, instrucciones ...), depende única y exclusivamente de la propia administración.

De todo lo anterior dedujimos que la CTB no había dado efectividad a las resoluciones remitidas para solventar los problemas tratados. Las previsiones del Decreto 15/2010 para pagos en supuestos de retraso y fallecimiento del dependiente no estaban teniendo virtualidad para los casos más abundantes, las libranzas para cuidados en el entorno familiar. Por ello rectificamos las conclusiones hechas anteriormente respecto de la aceptación de todas las resoluciones formuladas en esta materia y ahora las consideramos rechazadas tácitamente, por lo que procedemos a aplicar lo previsto en el art. 33.2 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, y destacamos el asunto en este Informe Anual dirigido al Parlamento de Galicia, al considerar que era posible una solución y ésta no se dio a fecha de hoy.

En los numerosos casos de quejas por este mismo motivo, además de trasladar a los afectados lo indicado hasta ahora, les sugerimos también que contemplen la posibilidad de promover vías alternativas de reclamación de la eventual responsabilidad que tratamos, como puede ser la reclamación de responsabilidad patrimonial de la administración, primero en vía administrativa y después, en su caso, en vía judicial, o de cualquier otra manera, lo que quedaba a su entero criterio. Les informamos también de que en caso de reclamar la responsabilidad patrimonial de la administración debían tener en cuenta el plazo para tal reclamación, previsto en el art. 4.2 del Real Decreto 429/1993 (un año).

Como muestra de las resoluciones formuladas en el sentido indicado hasta ahora citamos la correspondiente a la queja Q/1193/10 (ver recomendación nº 26 de las de esta área). En ellas indicamos que *(recordatorio de deberes legales) 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, como se pone de relieve en el caso examinado; y que (recomendación) en todos los casos en que se constate el fallecimiento*

*de la persona dependiente después de vencer el plazo legalmente previsto para resolver, dada la responsabilidad de la administración en la generación de esa situación perjudicial para el interesado, con carácter general se abonen los atrasos a quien legalmente corresponda; y que, en el caso particular que se conoce, se oriente la actuación de la administración de cara a la solución mencionada anteriormente. A pesar de que las resoluciones se formularon en septiembre de 2010, al cierre de este Informe todavía no tenemos la respuesta.*

Los recursos interpuestos por los herederos de los dependientes también se retrasan, como sucede en los otros órdenes comentados. Así lo constatamos, por ejemplo, en la queja Q/961/10 (recurso interpuesto en noviembre de 2009, con recomendación en agosto de 2010; ver recomendación nº 20 de las de esta área).

Como ya adelantamos en la introducción, los atrasos de las prestaciones económicas derivadas de la LD fueron suprimidos recientemente. La anterior necesidad de abono de esos atrasos queda derogada para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto-Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5). Por tanto, ya no existirán atrasos, ni respecto de los expedientes tramitados en plazo, ni tampoco en relación con los retrasados, con los matices que veremos en este último caso. En cualquier caso, no decae la necesidad de abordar los casos de posible responsabilidad anterior, como tampoco los supuestos de solicitud anterior a la efectividad de la medida, que siguen contando con el mismo régimen legal. Habrá que abonar las cantidades que finalmente se reconozcan con efectos económicos desde la fecha de la solicitud, por lo que estos casos pueden seguir dando lugar a los mismos problemas.

A pesar de todo ello, los atrasos pueden seguir generándose si no se cumplen los plazos de resolución de los expedientes de dependencia, algo que observamos con relativa frecuencia. Aunque ahora disminuidos en su cuantía, seguirán generándose atrasos en los casos de incumplimiento de los plazos, que se acortan legalmente a 6 meses (3+3) -sin virtualidad en Galicia, donde los plazos ya eran esos desde el Decreto 15/2010-. Por ello, si siguen produciéndose demoras en los procedimientos también seguirán dándose problemas

de este tipo, pero con los atrasos recortados en la medida prevista por el Real Decreto-Ley, es decir, reduciéndose 6 meses respecto de la normativa anterior. Para abonar los atrasos la CTB puede recurrir a un aplazamiento de la deuda, con pagos anuales de igual cuantía, durante un máximo de 5 años.

Como posible novedad respecto de todo lo indicado hasta ahora, en fecha muy cercana al cierre del Informe recibimos un borrador de Orden de desarrollo del Decreto 15/2010. Entre otras cosas se señala, en cuanto a la efectividad de las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos (capítulo VI), que “en el caso de libranza para cuidados en el entorno familiar se considerará persona beneficiaria el cuidador no profesional siempre y cuando cumpla los requisitos establecidos” (art. 73.4), y que “en estos supuestos será preciso justificar documentalmente a través del correspondiente informe social ... la efectividad de los cuidados durante el periodo de referencia. Además deberá presentarse una declaración responsable del cuidador/a no profesional según el modelo Anexo III a esta orden, así como una declaración responsable de los herederos forzosos según el modelo Anexo IV de esta orden” (art. 76). Permanecemos a la expectativa de lo que finalmente se apruebe en la Orden que se promueve, y sobre todo de la aplicación que pueda darse a las previsiones indicadas en el caso de resultar aprobadas.

### **1.7.3.3 La falta de abono de atrasos en casos de fallecimiento con PIA aprobado.**

Además de los numerosos supuestos de responsabilidad por retraso en el procedimiento y fallecimiento del dependiente sin aprobación del PIA, este año también hemos conocido algunos casos en los que la reclamación se refería a la falta de pago de los atrasos y mensualidades cuando los dependientes hubieran fallecido al poco tiempo de aprobarse el PIA. Al plantear estos supuestos, las respuestas recibidas de la CTB hacían alusión a lo previsto en el art. 40 del Decreto 15/2010, pretendiendo aplicar el mismo criterio que para los casos de fallecimiento sin PIA, en los que, como vimos, hasta ahora no se han abonado los atrasos.

Por nuestra parte expusimos que el art. 40 y la disposición transitoria sexta del Decreto 15/2010 no resultan aplicables a estos supuestos, puesto que se refieren

expresamente a *solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento*, lo que no era el caso, al encontrarse finalizado. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado, integrado en la sección tercera, titulada *terminación*, “recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención”. En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto antes vigente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se prevé la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). Por tanto, el procedimiento había finalizado en ese momento, restando únicamente los actos materiales precisos para dar cumplimiento a las previsiones de la resolución, sin perjuicio de que también se encuentren pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento, lo que no desvirtúa lo anterior.

Para enmendar esta forma de actuación de la CTB le formulamos diferentes recomendaciones, como las de las quejas Q/1026/10 (ver recomendación nº 31 de las de esta área), Q/132/10 (ver recomendación nº 17 de las de esta área), Q/1242/10 (ver recomendación nº 34 de las de esta área), o Q/1127/10 (ver recomendación nº 21 de las de esta área). Recomendamos que con urgencia se rectificara el incorrecto criterio expresado reiteradamente por parte de la Consellería, que remitía los supuestos de fallecimiento de dependientes después de la aprobación del PIA a lo dispuesto por el Decreto 15/2010 para fallecimientos acontecidos durante el procedimiento, y que en el supuesto conocido en la queja, dado el amplio retraso acumulado, se procediera al abono inmediato de los atrasos y las mensualidades correspondientes al PIA aprobado para el dependiente que había fallecido después de su aprobación, y que ese abono se produjera a favor de quien legalmente corresponda. La recomendación de la queja Q/1242/10 fue aceptada expresamente, indicando que *en cuanto los interesados remitan al departamento territorial la documentación solicitada se procederá a abonar el pago de la prestación a la que tienen derecho los herederos del fallecido*. Sin embargo, las otras tres recomendaciones aún no han sido respondidas.

También argumentamos de la misma forma en numerosas comunicaciones de requerimiento de aclaración. Sin embargo, de los informes recibidos deducimos que la CTB no actúa de una forma uniforme o con un criterio fijo, o al menos no transmite tal criterio. En algunas respuestas indica que pagará a los herederos las cuantías devengadas tanto en concepto de atrasos como de mensualidades vencidas hasta la fecha del fallecimiento, en la línea recomendada y asumida en la queja Q/1242/10, pero en otras ocasiones insiste en su criterio inicial y niega el abono de esas cantidades.

Otra actuación inadecuada que detectamos fue el perjuicio ocasionado por la revisión de oficio de un PIA aprobado en vida de la dependiente, de tal forma que la CTB entendía entonces que el PIA final se había aprobado después de su fallecimiento, por lo que, de acuerdo con lo expresado en el anterior apartado, no pagaría los atrasos (Q/128/10). Efectivamente, con posterioridad al fallecimiento llegó una nueva resolución que anulaba la anterior, justificando tal cosa por un error de transcripción en la primera carta; sin embargo, ese error no tenía trascendencia en cuanto a las cuestiones materiales y en todo caso sería responsabilidad de la propia administración, a pesar de lo cual perjudicaría gravemente a la familia de la dependiente fallecida, que presentó un recurso de alzada solicitando que no se anulara la primera resolución, al menos en cuanto a su fecha. Así, formulamos una recomendación a la CTB para que se aclararan las causas que dieron lugar a la anulación de la resolución de aprobación del PIA y para que se resolviera sobre el recurso de alzada promovido contra la anulación (ver resolución nº 11 de las de esta área). La respuesta de la Consellería no aclaró ninguna de las dos cosas; no indicó cuando se resolvería sobre el recurso pendiente, pero sobre todo no anunció la corrección del evidente perjuicio injustificado causado con esa actuación. Se confirmó que el error era de carácter material y referido a la confección de la primera resolución. La corrección de ese tipo de errores no puede conllevar el perjuicio ocasionado, más bien al contrario. De acuerdo con la jurisprudencia al respecto (por todas, STS de 28 de septiembre de 1992), se exige para la corrección de esos errores “que no padezca la subsistencia del acto administrativo”. A pesar de todo la CTB rechazó la recomendación, circunstancia que resaltamos, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, que señala que si no se obtuviera una justificación adecuada para la no actuación de acuerdo

con lo indicado, el asunto se incluirá en el Informe al Parlamento, de considerarse que era posible una solución positiva y esta no se diera.

#### **1.7.3.4 La preferencia de los servicios sobre las prestaciones económicas.**

Ya en el Informe de 2009 expresamos la necesidad de cambiar la tendencia de los PIAs aprobados, que hasta ese momento se habían decantado por asignar prestaciones económicas en detrimento de los servicios, que legalmente tienen preferencia. Diferentes circunstancias, como el menor coste de las prestaciones económicas, la insuficiencia del catálogo de servicios, o la opción de los afectados por las prestaciones, que contemplaban el pago de atrasos, traían como consecuencia que no se aplicara la previsión legal que da carácter excepcional a las prestaciones económicas.

El artículo 18 da LD establece la posibilidad de otorgar una prestación económica para los cuidados en el medio familiar y para el apoyo a los cuidados no profesionales, pero se contempla de forma excepcional, cuando lo establezca el PIA. A pesar de lo claro de esta previsión, el cuadro estadístico que ofrecíamos el año pasado ponía de relieve que en España las prestaciones económicas eran más numerosas que las de servicios, y que esa tendencia era todavía más acusada en Galicia; la figura del *cuidador familiar* se había convertido en la principal opción. Esta era la situación de las prestaciones reconocidas en diciembre de 2009.



	<b>España</b>	<b>%</b>	<b>Galicia</b>	<b>%</b>
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.*

Como conclusión de la queja Q/153/09 expresamos a la CTB la necesidad de dar cumplimiento a lo legalmente previsto y por tanto de cambiar esa tendencia. La preferencia de los servicios no perjudica la opción personal por la permanencia de los dependientes en su entorno, puesto que los servicios también pueden prestarse en el entorno familiar. La permanencia en el domicilio puede verse apoyada con servicios profesionales, mejorando la calidad de vida tanto del dependiente como de sus cuidadores habituales. Las prestaciones económicas de carácter familiar, además de resultar excepcionales de acuerdo con la LD, no propician un cambio sustancial en la vida cotidiana ni de los dependientes ni de sus cuidadores, que básicamente seguirán desarrollando una vida en iguales condiciones que antes, aunque, eso sí, con una renta suplementaria. Otro claro inconveniente de las prestaciones económicas es el insuficiente desarrollo de un sector profesional con grandes posibilidades; orientar los programas de atención a los cuidados domésticos a largo plazo resulta perjudicial.

Finalmente la CTB asumió el criterio que expresamos y anunció que regularía la preferencia de los servicios y la tendría en cuenta en los PIAs que fuera aprobando. El Decreto 15/2010 señala que “de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2006, del 14 de diciembre, los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma mediante centros y servicios públicos o personales concertados debidamente acreditados. De no ser posible la atención mediante alguno de estos servicios se procederá al reconocimiento de la prestación económica vinculada. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención, debiendo ser prestado por una entidad o centro acreditado para la atención a la dependencia” (art. 5.2).

Así pues, la CTB reconoció la necesidad de dar efectividad a la previsión legal de preferencia de los servicios, que, como expresamos, ahora también se contiene en el Decreto 15/2010. A través de las muchas respuestas recibidas en los expedientes relativos a dependencia conocemos que la orientación mayoritaria de los PIAs hacia los servicios se está cumpliendo. Hoy son significativamente más numerosos los PIAs que se aprueban con servicios que los que contemplan prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar, aunque debido a los PIAs aprobados con anterioridad siguen siendo mayoría los dependientes que reciben esta modalidad de prestación. El cuadro a día de hoy es el siguiente:

	<b>España</b>	<b>%</b>	<b>Galicia</b>	<b>%</b>
Prevención dependencia y promoción autonomía personal	11604	1,45	70	0,21
Teleasistencia	87111	10,89	192	0,57
Ayuda a domicilio	95632	11,95	5895	17,50
Centros de Día/Noche	45969	5,75	1986	5,89
Atención residencial	120552	15,07	4723	14,02
P E vinculada Servicio	53409	6,68	2383	7,07
P E cuidados familiares	384985	48,12	18410	54,64
P E asistencia personal	747	0,09	36	0,11

Fuente: IMSERSO. Fecha: 1 de enero de 2011.

### **1.7.3.5 El déficit de plazas en el catálogo de servicios.**

Se conocen problemas relacionados con el déficit de servicios, en especial en residencias para personas que necesitan asistencia especial u ordinaria, para centros de día o noche, o incluso para servicios de ayuda en el hogar. Este año han sido muy abundantes los problemas observados en relación con este último servicio, atribuido a los ayuntamientos, pero financiado en gran parte por otras administraciones. Con ello se provocan importantes esperas o la derivación a otras formas de ayuda, como prestaciones económicas para acceso privado al servicio; esto último obliga a reorientar lo inicialmente previsto y por tanto genera retrasos en la aprobación de los PIAs o en su efectividad.

Para los casos de ausencia de plaza en el servicio propuesto en el curso del expediente de dependencia el Decreto 15/2010 prevé un sistema de lista de espera que denomina *programa de asignación de recursos*. El art. 37.3.c señala que “para el caso de que no sea posible el acceso a un servicio público, la propuesta de resolución deberá

indicar los siguientes contenidos específicos: i. Deberá indicarse que la persona solicitante se incorpora a un programa de asignación de recursos, especificando los criterios de preferencia en el acceso a los servicios que deberá de producirse en un plazo no superior a tres meses desde la resolución del PIA. Transcurrido el plazo de tres meses, de no producirse el acceso al servicio público, el beneficiario podrá solicitar una modificación de su PIA para los efectos de obtener una libranza vinculada a un servicio o, de lo contrario, seguir incorporado al programa a la espera del acceso a un servicio público”. En la misma línea el art. 36.2.2. del Decreto preceptúa que “de no ser posible la atención mediante alguno de los servicios del catálogo, se considerará la libranza vinculada a la adquisición de un servicio. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención, debiendo ser prestado por un centro o programa acreditado para la atención a la dependencia.”

No obstante lo anterior, en muchos casos observamos que cuando la CTB aprecia que no existe el servicio, realiza de oficio el cambio de la orientación del PIA, la mayoría de las veces convirtiéndolo directamente en una prestación económica para la financiación del servicio privado, lo que parece más adecuado, puesto que se evita la espera de tres meses y tener que reclamar la conversión del servicio en libranza, con la consiguiente demora. Lo que no resulta adecuado es retrasar la aprobación del PIA debido a la falta del servicio, como hemos apreciado en algún caso. Para esos supuestos la propuesta original debe reconvertirse de forma rápida en libranza, o bien debe aprobarse el PIA con el servicio originalmente propuesto, abriendo así para el interesado la posibilidad que habilita el art. 37.3.c del Decreto 15/2010. Un ejemplo de demora en la aprobación del PIA debido a la ausencia del servicio propuesto la comprobamos en el expediente Q/1364/10, razón por la que formulamos a la CTB una recomendación para que se solventara urgentemente el problema planteado, que afectaba a un gran dependiente; también se recomendó que *con carácter general no se demoraran las resoluciones de los PIAs orientados hacia servicios como consecuencia de la falta de plazas, de tal manera que en el caso de darse esa circunstancia de inmediato se cambie la orientación y se apruebe una libranza de servicio, o, en el caso de existir posibilidad real de acceso al servicio en un plazo razonable, se apruebe el PIA con la asignación del servicio, pero informando adecuadamente a los interesados de las circunstancias de la espera y del derecho a solicitar el cambio hacia*

*una libranza después de los tres meses* (ver recomendación nº 41 de las de esta área). Al cierre del Informe nos encontramos a la espera de respuesta.

Como adelantamos, un caso muy frecuente de demora por falta de plazas lo encontramos en el *servicio de ayuda en el hogar* (SAH), siendo especialmente destacable el número de veces que la Consellería ha mencionado esta circunstancia en relación con dependientes que deberían ser atendidos por el Ayuntamiento de Fene. La Consellería señala de forma reiterada que es ese Ayuntamiento (como todos los demás) el responsable de prestar el servicio, mientras que el ente local argumenta que no cuenta con plazas. Se orientan los PIAs cara a este servicio, pero no se aprueban por la falta de plazas, o por la falta de información sobre esa circunstancia, según se señala la Consellería en ocasiones. En otros casos se otorga el SAH en los PIAs, pero sin efectividad por esa misma circunstancia. Así lo apreciamos en la Q/499/2010, que afecta a un *gran dependiente*. Indicamos a la CTB que la ausencia del servicio municipal propuesto no puede ser causa del retraso en su efectividad, sobre todo tratándose de un *gran dependiente*; si no existe el servicio puede realizarse una nueva propuesta de PIA con la libranza vinculada a ese servicio, o resolverse y aplicarse el criterio previsto en el art. 37.3.c del Decreto 15/2010 (ver recomendación nº 19 de las de esta área). La Consellería aceptó y dio efectividad a esta recomendación.

#### **1.7.3.6 Los problemas de algunos centros residenciales y centros de día o de noche.**

También se producen reclamaciones relativas a los centros residenciales y a los de día o de noche, tanto de titularidad pública como privados, fundamentalmente por falta de atención suficiente, trato inadecuado, o por los medios disponibles en los centros. Para promover la diligencia en la atención y sobre todo para poder evaluar los problemas resulta preciso que la administración concrete estándares de calidad de los servicios que se ofrecen.

Destacan las quejas referidas al funcionamiento de centros residenciales y a la falta de respuesta adecuada a las reclamaciones. Así, en la queja Q/2203/09 se mencionaba que se había promovido una reclamación ante la Xunta debido al trato recibido por una

residente en el centro asistido del Meixueiro, de Vigo, sin que se recibiera respuesta. Con la información aportada se conoció que los diferentes servicios de la residencia aportaron finalmente su criterio respecto de los aspectos contenidos en la reclamación, especialmente la enfermedad de la persona ingresada, su asistencia en la residencia, y su traslado al hospital cuando fue preciso. Con ello se entendió subsanado el aspecto formal que era objeto principal de la queja, esto es, la falta de respuesta a la reclamación, sin perjuicio de otras actuaciones por parte de los interesados en relación con el fondo del asunto.

Existen reclamaciones por la situación de convivencia en un mismo centro de discapacitados intelectuales en edad escolar y mayores, fundamentalmente debido a la permanencia de éstos últimos en sus anteriores centros de educación especial por falta de otros medios. Vimos el caso del centro *Terras de Ferrol*. En ese mismo sentido, en otra reclamación (Q/1277/10) se indicaba que el *Centro AEE Santiago Apóstol* de A Coruña se encontraba infrautilizado, “colocando en indefensión a las personas afectadas de discapacidad intelectual, en especial a los mayores de edad”. La CTB confirmó los problemas apuntados respecto de los adultos; señaló que *no existe, en el contexto actual del Centro Santiago Apóstol, en la atención a las discapacidades en edad infanto-juveniles, lista de espera de niños y niñas para su ingreso*. Sin embargo, respecto de los adultos precisados de atención por su discapacidad intelectual, *están pendientes de encontrar el recurso residencial, pero mientras no se modifiquen las condiciones de edad, no son usuarios potenciales de dicho centro*. Se indica que la intención de la Consellería no es abandonar las instalaciones del centro, sino aprovecharlas y mejorarlas, incluyendo la renovación de las instalaciones para *la creación de un centro residencial con centro de día para atender a los discapacitados psíquicos en edad adulta los 365 días del año*.

En relación con aspectos laborales del funcionamiento del mismo centro (Santiago Apóstol, de A Coruña) se conoció la Q/2411/09. Los representantes de comité provincial de la CTB indicaban que en el centro se incumplían las pautas de actuación indicadas en un informe de 2008 realizado por el servicio de prevención de riesgos laborales. En él se señalaba la existencia y funcionamiento de un equipo de valoración, que sin embargo no existe, por lo que todas las pautas que se basan en su actuación carecen de fundamento. Señalaba que el personal se encuentra en una situación de indefensión en el desarrollo de

su labor, y que las agresiones de usuarios persisten, como también las bajas laborales consecuencia de ellas. Como respuesta a lo anterior la CTB señaló que *desde hace muchos años viene funcionando en el Santiago Apóstol un equipo de valoración multidisciplinar que, entre otras tareas, asume la coordinación de la permanente supervisión a la que se somete a los usuarios del centro, ... muy especialmente a los que sean susceptibles de adoptar comportamientos agresivos. Este equipo ... adoptó tradicionalmente la denominación de Equipo Técnico.* Se compone del director, jefe de internado, médico, psicólogos, pedagogos y trabajadores sociales, y celebra ordinariamente dos reuniones de trabajo cada semana. El coordinador de área informa *sobre los protocolos existentes y las pautas de actuación más adaptadas para el control de los peligros que se pudiesen producir, y se creó una Junta de Atención Directa ... que se reúne una vez al mes y donde, entre otras cuestiones, se produce un intercambio de información bidireccional sobre el comportamiento de los niños.* En lo relativo a las pautas de actuación para evitar las agresiones se señaló que se realizan las labores como servicio de alerta, desarrollo de pautas de conducta, unidades de tratamiento específico, y partes y hojas de incidencia para su comunicación al equipo técnico. Por lo que se refiere a *información periódica y especializada en el control de conductas agresivas por parte del equipo de valoración,* el equipo técnico desarrolla *un trabajo de apoyo constante al resto de trabajadores del centro,* pero se subraya que *la formación concreta y especializada es responsabilidad del servicio de prevención de riesgos.* Al parecer se imparten cursos sobre *inmovilización y control* y se está gestionando la contratación de servicios de formación profesional para impartir diversos cursos sobre control conductual de usuarios de centros de discapacidad. Por lo que se refiere a las bajas laborales por agresiones, se indicó que se produce una sustancial disminución; frente a las 11 del curso anterior, en este tan solo se ha producido 1, y se aprecia una importante reducción en la duración media de las bajas. También se señaló que el Ministerio Fiscal archivó unas diligencias indicando que en *la investigación practicada se acreditan las medidas para preservar la integridad y salud de los trabajadores del centro referido.* La Consellería concluye que el personal del centro no se encuentra en situación de indefensión en el desarrollo de su labor, lo que parece suficientemente acreditado. Como se puso de relieve, evitar o prevenir todos los incidentes de este tipo resulta casi imposible *en un sector tan complejo como el de la discapacidad intelectual,* por lo que pueden producirse ocasionalmente comportamientos violentos por

parte de algunos de los usuarios del servicio. Se indica que *la seguridad total y absoluta en materia de agresiones es imposible de garantizar, pero se trabaja todos los días del año para disminuir los riesgos. Todo al mismo tiempo que se garantiza la prestación de unos servicios y prestaciones adaptados a todos los usuarios, razón y esencia esta última de la existencia del Centro Santiago Apóstol.* Finalmente, al respecto se subraya que *todos los trabajadores de atención directa del centro gozan de la percepción retributiva de los complementos salariales de penosidad y peligrosidad.*

#### **1.7.3.7 Las necesidades específicas de determinados grupos de dependientes, en especial de los discapacitados intelectuales: los recursos complementarios para casos justificados.**

En algunas ocasiones se ha detectado que determinados colectivos de dependientes, que debido a sus circunstancias especiales merecen una atención pública particularizada, sin embargo no han visto mejorada su situación con la entrada en vigor de la LD. Sólo se les ha convalidado o confirmado el servicio que ya tenían, sin servicios o prestaciones complementarias; en sus PIAs únicamente se atribuye el centro especial que ya venía atendiendo al dependiente, que normalmente presta un servicio de intensidad limitada. Por tanto, la atención especial que precisan durante el resto del día sigue siendo una tarea doméstica que requiere grandes esfuerzos. Estos colectivos subrayan que la aplicación de la LD, que había despertado muchas expectativas en ellos, las personas que más la necesitaban, no ha mejorado en nada su nivel asistencial y la calidad de vida de los familiares o cuidadores, por lo que reclaman una ayuda complementaria. Sin embargo, las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar se presentan como incompatibles; sí resultan compatibles otros servicios, como la ayuda en el hogar (art. 18.3 de la orden de 17 de diciembre de 2007). Además, muchos familiares reclaman debido a que muchos dependientes con discapacidad psíquica se encuentran en edad escolar (que en estos casos se prolonga), por lo que la atención en los centros en realidad no es más que la prestación pública correspondiente a su derecho fundamental a la educación (especial), garantizado como tal en el art. 27 CE, por lo que lo lógico sería complementar ese derecho con una prestación para la atención específica de la dependencia.



Por estos motivos conocimos diferentes quejas. En las Q/1205 y 1229/09 formulamos a la CTB una recomendación (ver recomendación n° 15 de las de esta área). La afectada había promovido un recurso de alzada para ampliar el PIA o al menos para que se diera efectividad a la previsión de que la atención sería a tiempo completo, algo que no se daba, según la afectada. Sin embargo, la resolución del recurso para aclarar el fondo del asunto se encontraba retrasada, por lo que se recomendó que se resolviera con urgencia. En cuanto al fondo del asunto se recomendó que se defina *la posible mejora del servicio que actualmente recibe la afectada, que podría complementarse a través de cualquiera de las formas indicadas* (mejora en la intensidad o en el pago del servicio; otorgamiento de un servicio complementario, compatible con el que viene recibiendo; o atribución excepcional de la prestación económica por los cuidados en el entorno familiar, con las modificaciones que fueran precisas, en su caso). En su respuesta la recomendación la CTB se limitó a indicar que los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada, existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número, con lo que no se aporta solución de ningún tipo en el aspecto formal, pero sobre todo no se indica la solución que se dará al problema de fondo, es decir, respecto de la necesidad de explicar las causas por las que, a pesar de atribuir un centro de día con dedicación completa, sin embargo la atención es parcial, lo que obliga a una amplia atención doméstica. En el centro en cuestión el contraste de la situación de los afectados en edad escolar y los que la sobrepasaron es sintomático. La interesada confirma que el servicio se viene prestando en las circunstancias actuales desde que pasó de la *escuela especial* al denominado *centro de día* para adultos; por ello, se aprecia la necesidad de abordar una pronta solución. Lo anterior se produce en el caso de un afectado de autismo, que por tal causa precisa un grado de atención muy especial, como se describe detallada y justificadamente en la queja.

Muy parecidos eran los casos conocidos en las quejas Q/1206 y 1230/09 (ver recomendación n° 10 de las de esta área) y Q/1310/09 (ver resolución n° 14 de las de esta área); las actuaciones realizadas por nuestra parte también coincidieron, de la misma manera que la respuesta de la CTB. De todo lo anterior dedujimos que la CTB no aceptaba las recomendaciones, por lo que procedimos a aplicar lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, incluyendo una mención del asunto en el Informe Anual al

Parlamento de Galicia, al considerarse qué eran posibles soluciones positivas y no se dieron.

Casos similares al anterior se conocieron en diferentes ocasiones. Destacan las numerosas quejas relativas a dependientes atendidos en el centro *Terras de Ferrol* (antes llamado *Carmen Polo*). La CTB entiende que se trata de un centro de educación especial al que acuden dependientes que superan la edad de escolarización en régimen de centro de atención diurna. Para conocer los detalles de la situación el 3 de junio de 2010 acudimos a realizar una visita al centro. Al margen de solventar la circunstancia apuntada (la mezcla inapropiada de los escolares con los adultos), también pretendíamos conocer las prestaciones específicas que se estaban ofreciendo a los escolares y a sus familias con motivo de la implantación de la LD, y también las prestaciones complementarias que se daban a los adultos, puesto que en la mayoría de los casos las necesidades de determinados discapacitados psíquicos no disminuyen al entrar en la edad adulta, sino que, por el contrario, aumentan, lo que hace lógico prestarles más apoyo público y social. También se pretendía aclarar porqué en algunos casos se había otorgado, además del servicio del propio centro, una prestación económica para cuidados en el entorno familiar, pero en otros no; las causas por las que el 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. Finalmente la CTB indicó que había solventado el problema por la vía de atribuir de forma excepcional prestaciones económicas complementarias, y que se había puesto en marcha el plan para separar el centro de educación especial del centro de atención de día para personal fuera de edad escolar. Era una de las posibles soluciones sugeridas; en concreto se resolvió *conceder con carácter excepcional y por un tiempo limitado la prestación económica vinculada a cuidados en el contorno familiar*. Esa concreta decisión viene motivada porque el centro *tiene horario escolar y en algún caso aislado, por desconocimiento de que acudían a ese centro, se concedió en su día la prestación económica*. Como dijimos, expresábamos que una alternativa viable sería el cambio respecto de la imposibilidad de compatibilizar la prestación económica por cuidados en el entorno, por las carencias observadas y a la vista de que algunos afectados ya la cobraban. Así sucedió en las Q/1718/09, Q/1880/09, Q/1863/09 o Q/1865/09.

Sin embargo, la solución apuntada en primer término (complemento de servicio o prestación económica añadida) parece que sólo se está aplicando en ese concreto centro, de carácter público, y no en los otros; no conocemos soluciones similares en otros casos, como los de las quejas Q/1205 y 1229/09, Q/1206 y 1230/09, y Q/1310/09.

### **1.7.3.8 La retirada de fondos complementarios antes aportados por la ONCE para atención de sus afiliados con discapacidad intelectual.**

En otro orden de cosas, en no pocos casos hemos recibido reclamaciones de padres de niños o adultos afectados por algún tipo de discapacidad intelectual (parálisis cerebral, autismo, síndrome de Down ...), que además sufren ceguera o discapacidad visual y por ello son afiliados de la ONCE. Como hemos podido comprobar, esa organización, alegando la reciente y progresiva implantación de la LD, les ha retirado las ayudas que venía prestando como complemento de las percibidas de las administraciones públicas, normalmente dedicadas a sufragar los centros especiales, educativos o de día, a los que acuden desde antes de la implantación de la LD. Esas ayudas de la ONCE se recibían para hacer frente al copago previsto antes de la LD y también ahora, después de su aplicación y de contar con la declaración oficial como dependientes y con los planes individuales de atención o PIAs. Lo más llamativo es que la ONCE, en sus respuestas a los afiliados, les indica que con la entrada en vigor y la efectividad de la LD, mediante la aprobación de los PIAs, debe ser la administración responsable, en este caso la CA de Galicia, la que se haga cargo de la totalidad del servicio, algo que nos pareció inadecuado y que no responde a la realidad, puesto que tanto ahora como antes se prevé la necesidad de copago del servicio, que era precisamente lo que motivaba la aportación complementaria de la ONCE. Esa necesidad de pago parcial del servicio no ha cambiado; la LD señala al respecto que “los beneficiarios de las prestaciones participarán en la financiación de las mismas, según el tipo y coste del servicio y su capacidad económica personal” (art. 33; la participación de los beneficiaos en el coste de las prestaciones).

Por todo ello, nuestra actuación consistió en dar traslado de la situación a la CTB con el propósito de que por su parte se entrara en contacto con la ONCE para, como mínimo, se evitara este tipo de justificaciones inadecuadas, que señalaban a la

administración como responsable de algo que no respondía a la realidad. Además, parecía lógico conocer la motivación última de esta forma de actuar de la ONCE y agotar las posibilidades para evitar este grave perjuicio a personas que, por sus circunstancias, necesitaban toda la ayuda posible, ya fuera pública, institucional o privada.

Por nuestra parte contactamos con la ONCE, que, a través de su *Defensora del Afiliado*, nos confirmó que las ayudas se estaban retirando en los casos que conocíamos, circunstancia ante la que ella había reaccionado recomendando a la ONCE que rectificara tal retirada, algo que la organización había rechazado. Sin embargo, no nos envió la recomendación formulada, a pesar de indicarnos en un primer momento que no habría problema para su envío. Finalmente recibimos una solicitud de visita del responsable de la ONCE en Galicia, que nos confirmó todos los extremos del problema, pero sin anunciar que se fuera a rectificar esta práctica ni descartar que siguiera motivándose de la forma inadecuada que se estaba trasladando a los afectados. En cualquier caso, dada la naturaleza de la ONCE, por nuestra parte no es posible realizar más actuaciones que las indicadas, aunque sí resaltar en este Informe al Parlamento de Galicia el carácter claramente inadecuado de la actuación descrita.

Un ejemplo lo encontramos en la Q/881/10, promovida por la madre de una persona afectada de parálisis cerebral desde su nacimiento. En la etapa escolar había sido atendida en el centro de la asociación *Amencer* para parálisis cerebrales de Pontevedra, y desde que superó la edad escolar está atendida en el centro *Princesa Leticia* que la misma asociación tiene en Vilagarcía de Arousa. Solicitó la aplicación de la LD, atribuyéndosele como recurso el *centro de día a jornada completa* en el centro en el que ya estaba. Por tanto, la aplicación de la LD se limitó a la convalidación del servicio que se venía prestando. Ahora se encuentra con el grave problema de que la ONCE, que pagaba directamente parte de los gastos del centro en una de cuantía importante, le retiró la ayuda para la atención de su hija. La ONCE pagaba directamente parte de los gastos de las plazas del centro, pero retiró esa ayuda en relación con un número importante de afectados debido, según ella, a que esos gastos deberían ser asumidos por la administración que reconoce el PIA, algo que, reiteramos, no parece responder a la realidad. Hemos comprobado en documentos de la ONCE aportados por los afectados que la organización

les señala que “... mediante escrito ... se notifica la aprobación del Programa Individual de Atención que se contempla en el art. 29 de la Ley 39/2006 ...., en el que se le concede el servicio de centro de día con intensidad de jornada completa, que será prestado en el centro al que ... venía acudiendo. Del contenido de dicha resolución se desprende que la totalidad de los servicios que se vienen prestando a través de dicho centro han de quedar comprendido entre los cubiertos en virtud de la prestación aprobada”. Como adelantamos, esta justificación no responde a la realidad, aunque es a la CTB a quien corresponde intervenir ante la ONCE para que no se traslade este tipo de argumentos, que pretenden descargar la responsabilidad de lo actuado por la ONCE en la propia Consellería.

Por tanto, la ONCE indica que su decisión se justifica por el PIA, al entender que ahora los gastos deberían ser asumidos íntegramente por la administración que había aprobado ese PIA; además, la ONCE aplica la medida con efectos económicos referidos al momento de aprobación del PIA, con lo que pretende obligar a la afectada a devolver lo *cobrado indebidamente*, según sus argumentos. Sin embargo, la pensión de 504 € no le llega para asumir el pago del centro y el resto de los gastos que se generan debido a las muy especiales circunstancias de su hija. Sorprendentemente, su situación es peor que antes de iniciar los trámites de dependencia, lo que “resulta inaudito”, según señala con razón. A la vista de la nueva situación el centro (como otros en la misma situación) se ve en la tesitura de disminuir unos servicios ya muy ajustados en cuanto a financiación o reclamar ésta de los padres. Toda la información anterior fue contrastada con la gerencia del centro y se confirmó que la situación descrita responde a la realidad y perjudica enormemente a todos los afectados y a sus familias, y que también la padecen otros afectados en diferentes centros de este tipo. Por nuestra parte recibimos algunos ejemplos en las quejas Q/2211/10 (que afecta a varios hermanos), o Q/2215/10.

Del examen de los casos que conocemos se deduce que la responsabilidad del problema no parece de la administración, puesto que está aplicando adecuadamente la LD y la normativa que la desarrolla; esta normativa prevé que parte de los gastos del servicio asignado sean de cuenta del usuario, de la misma manera que se venía haciendo con anterioridad. Ha sido la ONCE la que, haciendo una interesada e incorrecta interpretación de la LD y de las resoluciones que la aplican, ha reducido sus ayudas individuales

dedicadas a personas y familias en situación de evidente necesidad, al contar con problemas graves no sólo de discapacidad intelectual o psíquica, sino también de visión, razón por la que recibían la ayuda de la ONCE, ahora retirada de forma incomprensible.

Todo parece indicar que esta organización social, que para el cumplimiento de sus fines tiene concedida una modalidad de juego, está reduciendo los recursos económicos que antes se dedicaban a estos concretos fines que tratamos, que sin embargo deberían ser prioritarios. Efectivamente, la administración está aplicando los criterios legales relativos al copago de los servicios; es la ONCE, que antes asumía el coste de parte del servicio, quien ha dejado de asumir sus responsabilidades sociales en este terreno.

#### **1.7.3.9 Problemas con el servicio de apoyo a la movilidad personal o transporte adaptado (065).**

En este ámbito las reclamaciones versan sobre la falta de efectividad del servicio después del reconocimiento de la condición de usuario del reclamante. Al comprobar que en ocasiones tal circunstancia responde a la realidad, por nuestra parte requerimos de la CTB aclaración sobre los criterios que utiliza para otorgar la condición de usuario del servicio en cada caso, y sobre todo si antes de concederla hace algún tipo de estudio sobre la viabilidad del servicio ordinario o habitual que se reclama. Así sucedió en el caso de la queja Q/243/10. La CTB señaló que el servicio 065 no dispone de medios para las necesidades del usuario y que éste *se muestra inflexible*, sin concretarse en que medida las habituales necesidades de movilidad del demandante pueden adaptarse razonablemente al servicio, cuando en realidad debiera ser al revés, dadas las circunstancias. Efectivamente, el demandante del servicio acude al centro *Aspanae* para discapacitados intelectuales de Viveiro, y al no poder utilizar el 065, sus padres se ven obligados a desplazarlo 4 veces entre Foz e Viveiro, con un gasto considerable, a pesar de que su padre se encuentra en paro, por lo que se están planteando la necesidad de darlo de baja en el centro. El servicio fue reconocido en octubre de 2009 y aún no tiene efectividad. En la documentación aportada consta resolución de la CTB reconociendo la condición de usuario del servicio después del examen y valoración de la solicitud. Por tanto, en principio debe entenderse como necesaria la efectividad del servicio, a falta de otro tipo de detalladas

especificaciones sobre los derechos que otorgaría el reconocimiento de esa condición. En concreto debería indicarse si previamente se evaluaron las necesidades del usuario, las prioridades y los medios para atender el servicio ordinario, o si por el contrario se entiende que la normativa avala la tesis de que el reconocimiento de la condición de usuario no conlleva el compromiso de la efectiva prestación del servicio en las condiciones precisadas y previamente evaluadas. En resumen, indicamos a la CTB que a pesar de que se reconoció la condición de usuario del servicio, lo cierto es que aún no se presta, sin que las razones aportadas puedan considerarse convincentes. Las circunstancias personales del afectado y de su familia hacen necesario el servicio.

También se reclama por la falta de respeto a los horarios preestablecidos -o porque los cambios de horario no se comunicaban con antelación suficiente-, o por retrasos que perjudican especialmente a los usuarios de centros asistenciales y a sus cuidadores o familiares, que también tienen horarios laborales que cumplir. Se indicó que algún día se llegó a no ir a recoger a los usuarios. También se señaló en alguna queja que en ocasiones se permanece mucho tiempo en el transporte adaptado.

#### **1.7.3.10 El fomento de la accesibilidad.**

En diferentes quejas se plantea el incumplimiento de las prescripciones legales respecto de la accesibilidad de edificios o medios de transporte. Lo normal es que la CTB de cuenta a la *Comisión Técnica de Accesibilidad* y ésta requiera la corrección de la deficiencia detectada. Así lo constamos en los casos conocidos en los expedientes Q/1118/10 y Q/1328/10, en los que se mencionaba que la entrada principal del Ayuntamiento de Ferrol no resulta accesible, por lo que se habilitó una puerta alternativa en la fachada posterior, abierta durante los últimos años, pero más adelante cerrada; había que llamar a un timbre y demostrar al guardia que se tiene alguna discapacidad para poder entrar en el edificio. La citada Comisión indicó al Ayuntamiento de Ferrol *lo dispuesto en el art. 30.3 del Decreto 35/2000* (obligación de que cuando exista un acceso alternativo para personas con movilidad reducida, éste no puede tener un recorrido superior a seis veces el habitual, ni se condicione su uso a autorizaciones expresas u otras limitaciones). El Ayuntamiento rectificó la práctica anterior y *dio instrucciones para que la puerta*

*trasera del Ayuntamiento permanezca abierta de forma permanente.* La queja Q/1804/10 se refería a la falta de adaptación del edificio de Correos en Pontevedra, que sólo cuenta con una *plataforma salvaescaleras*, algo que la Comisión considera adecuado, dado el carácter protegido del edificio, según nos informó.

En otros casos se trata de reclamaciones referidas a plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. En la queja Q/1638/10 se reclamaba del Ayuntamiento de Ferrol una solución para el problema de movilidad que padecía un niño de 5 años con parálisis cerebral severa, tetraplejia y síndrome de west, que acude habitualmente a un colegio especial en Sada. Se había pedido una plaza reservada cerca de su casa. Finalmente el Ayuntamiento comunicó que ya había habilitado la plaza reclamada. También en relación con el Ayuntamiento de Ferrol se planteó la Q/1815/10, debido a diferentes sanciones por supuesto aparcamiento indebido a una persona con tarjeta de movilidad reducida. Ese Ayuntamiento informó de que una de esas multas se impuso por estacionamiento en *carga y descarga*; al respecto el interesado había alegado que la normativa de estacionamiento de las personas con movilidad reducida debe interpretarse de acuerdo con una recomendación de la Unión Europea que permite aparcar a estas personas en las zonas de *carga y descarga*. Por ello reclamamos aclaración sobre este aspecto, y al cierre del Informe nos encontramos a la espera de la aclaración a esta cuestión.

También iniciamos una queja de oficio (Q/2133/10) debido a la noticia de prensa que señalaba que una persona con una hija discapacitada, a la que lleva de forma habitual al Hospital Universitario de Santiago desde Porto do Son, con frecuencia se encuentra con dificultades porque las plazas para discapacitados están ocupadas de forma inadecuada. Presentó una reclamación en el servicio de atención al paciente del hospital; señaló que “están aparcando coches sin tarjeta y a veces hasta algunos conductores se rieron de nosotros diciéndonos que llame a quien quiera, que no le van a hacer caso”. Cando protestó “los vigilantes nos contestaron que ellos llaman a la Policía, pero les dicen que dejen de molestar”. Pero “un día que aparqué un momento en una plaza reservada para taxistas, a pesar de que los guardias me vieron bajar con mi hija para acercarla a la puerta, no dudaron en pedirme que retirase inmediatamente el coche ya que molestaba, pero las plazas para minusválidos estaban ocupadas por personas a quienes no les correspondían”. La noticia



señala que “en Conxo también reclaman más espacio, y que las que hay se usan mal”. Una acompañante de un familiar con discapacidad que acudió allí para recibir el tratamiento encontró el espacio habilitado para ellos ocupado por un coche con el cartel de “se vende” y sin autorización para estacionarlo allí. Protestó y le dijeron que al parecer era de un trabajador del hospital. Señala que las plazas para utilizar por discapacitados “son totalmente insuficientes”, a pesar de que la presencia de la Unidad Pluripatológica de Edad Avanzada y otros servicios hace que el número de discapacitados que acuden sea elevado. Al cierre del Informe seguimos a la espera de la respuesta de la Consellería de Sanidad, y hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Santiago, que indicó que no es un asunto de su competencia, circunstancia que vamos a matizar en el próximo escrito que le dirijamos, una vez contemos con los dos informes reclamados en esta queja.

#### **1.7.3.11 Amplios retrasos en las valoraciones de discapacidades.**

Ya en el Informe del pasado año nos vimos en la necesidad de subrayar los amplios retraso que se producían en las valoraciones de discapacidades, sobre todo en el área de Ferrol. Estos retrasos eran excesivamente amplios, alrededor de un año y medio. La CTB nos había informado de que los problemas detectados en el equipo de Ferrol tendrían inmediata solución. 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*.

Pues bien, este año han continuado las quejas relativas al mismo problema, y de las investigaciones realizadas se deduce que la situación no parece haber mejorado. La Consellería suele responder que la tardanza se produce *debido a los escasos medios*, pero sin aportar medidas para corregir tal situación, ni con respecto al caso concreto analizado ni con respecto a la situación general que ella misma reconoce. Únicamente indica que *estudia los expedientes para tramitar con urgencia cuando las necesidades estén justificadas*.

A la vista de esta situación nos vimos obligados a formular recomendaciones para solventar definitivamente el problema, como en caso de las quejas Q/1476/10 (ver

recomendación nº 30 de las de esta área), en la que la solicitud se dio en octubre de 2009 y en septiembre de 2010 formulamos recomendación; Q/1398/10 (ver recomendación nº 29 de las de esta área), en la que la solicitud se dio en octubre de 2009 y formulamos la recomendación en septiembre de 2010.

Otros problemas relativos al tratamiento de las discapacidades los encontramos, por ejemplo, en la Q/1453/09, en que detectamos la falta de resolución de un recurso que parecía adecuado y relativo al cómputo de la ayuda a la discapacidad solicitada al amparo del convenio colectivo del personal laboral de la Xunta. Como conclusión de la investigación realizada formulamos a la Consellería una recomendación (ver recomendación nº 22 de las de esta área) para que con urgencia resolviera el recurso pendiente, que se encontraba demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y para que no se produjeran demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados. Esta recomendación fue aceptada y la CTB se comprometió a abonar la ayuda social aprobada con efectos del 12-11-09, tal y como reclamaba el interesado en su recurso.

#### **1.7.3.12 Las reclamaciones por rentas de integración social, ayudas de emergencia social o de otro tipo.**

También se promovieron quejas relacionadas con retrasos en la tramitación de la renta de integración social (RISGA), de ayudas para emergencias sociales (AES), o de ayudas sociales de otro tipo. Para cumplir los objetivos legalmente fijados para estas ayudas es evidente que la tramitación debe resultar rápida.

En cuanto a las primeras (RISGA), se observó que algunos supuestos retrasos en realidad se debían a la no aportación de documentación necesaria; los expedientes se pudieron resolver una vez subsanada esta deficiencia. En otros casos, en cambio, observamos retrasos de la administración, en algunos en la fase en la que interviene el Ayuntamiento de que se trate, y en otros por retraso de la CTB. Esto último sucedió en la Q/2157/10. Se confirmó el retraso, por lo que la Consellería advirtió a la unidad tramitadora con la finalidad de que adoptara las medidas oportunas para evitar retrasos de este tipo; después se informó de que el expediente se encontraba en la intervención para

empezar a cobrar en breve. En otros casos se reclama por la retirada o suspensión del RISGA, como en la Q/241/10, en la que se confirmó que la suspensión se encontraba motivada por una falta de comunicación de ingresos. También se recibieron quejas por retrasos en el abono de estas rentas de integración (Q/1078/10 y Q/1084/10). Se averiguó que los pagos de los últimos meses se dieron en los 5 primeros días del mes, de acuerdo con lo previsto, e incluso se adelantaron en algunos casos. Se constató un ligero retraso de un día en abril, al parecer debido a que surgieron problemas de identificación de algunas personas beneficiarias. No obstante, se indicó que para evitar esos retrasos, en el pago de las próximas nóminas se adelantaría unos días la comunicación de las propuestas a la Consellería de Hacienda.

También se recibieron diferentes reclamaciones por la gestión municipal de ayudas de emergencia social (en Carballo y A Estrada), ambas aclaradas.

En relación con las reclamaciones por incidentes en otro tipo de ayudas destaca la Q/1478/10, referida a la denegación por el Ayuntamiento de Ames de la exención de tasas por la prestación de servicios complementarios educativos. La reclamante indicaba que a la vista de la denegación de ayuda no se protegía adecuadamente a las familias monoparentales. Después de conocer la queja llegamos a la conclusión de que el Ayuntamiento había motivado adecuadamente el rechazo de esa ayuda por la superación de los ingresos que la justificarían y por no tratarse de una familia monoparental; *es necesario que el mantenimiento de la unidad familiar corresponda en exclusiva ..., lo cual no ocurre en este supuesto, a la vista da sentencia (de divorcio)... , en la que se recoge la aportación económica del padre.*

### **1.7.3.13 Asistencia a las personas *sin techo*.**

En este ejercicio se ha promovido una iniciativa de oficio de especial relevancia, como es la presentación ante el Parlamento de Galicia del *Informe especial sobre las personas sin hogar en Galicia*. Sus objetivos son, por un lado, conocer las características y situación de estas personas, y, por otro, definir cuáles deberían ser las políticas

favorecedoras para su inclusión social. También procuramos contribuir a la concienciación de la sociedad a través de un análisis reflexivo sobre la problemática que nos ocupa.

Como destacamos en el Informe, son pocas las quejas que se reciben de los denominados *sin techo*, pero su aparente resignación no puede hacer que dejemos de buscar una solución a sus problemas o carencias. Se llevó a cabo un exhaustivo trabajo de campo que incluyó visitas a los centros más significativos que se dedican a la atención de los *sin techo* en Galicia; entrevistas a la dirección, personal y usuarios de los mismos; o el examen de documentación ilustrativa. Igualmente se recabó información de la Xunta de Galicia y de los Ayuntamientos de las principales ciudades gallegas, y se mantuvieron contactos con entidades públicas y privadas que aportaron sus puntos de vista acerca de la situación de estas personas.

#### **1.7.4 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.

#### **1.7.5 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 una sola reclamación, referida a un problema de Seguridad Social (Q/280/10).

## **1.7.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES**

### **1.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15 de enero de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2141/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de don J. J. R. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que él y su mujer son tutores de un incapacitado físico y psíquico, D. J. R. C, desde 2001. Al amparo de la ley de dependencia el 09.05.08 se solicitó la valoración. La resolución es de 19.12.08, con el reconocimiento de situación de dependencia grado III y nivel 2. Dada la mala situación se ingresó en un centro especializado para tratar de tener una calidad de vida mejor. Esta situación se comunicó a la Secretaria General del Bienestar en la Coruña el 16.02.08 Sic; debe ser de 2009), para que se diera la libranza correspondiente. A los 6 meses de la resolución de reconocimiento de situación de dependencia tendría que tener la ayuda económica vinculada, hecho que hasta hoy no se da. En el mes de septiembre acudió a la oficina que la Xunta de Galicia tiene en la Rúa Concepción Arenal en A Coruña para ver la situación; la respuesta fue, más o menos, que no había dinero y que habría que seguir a la cola. El exp. es el ..., y el DNI .... Fue ingresado el 02.02.09 en la Residencia Santa Marta, de Arrabaldo – Ourense.

Ante eso solicitamos, como usted conoce, información a la *Consellería de Trabajo y Bienestar*, que recientemente nos la remitió. En la misma se indica lo siguiente:

*“Informe de tramitación del Expediente SAAD ..., de D. J.R.C., con DNI ....*

*Fecha de presentación de la Solicitud de valoración de dependencia: 9 de mayo de 2008.*

*Fecha de la Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia en Grado III y Nivel 2 de 19 de diciembre de 2008.*

*Con fecha de 6 de mayo de 2009 se hace propuesta del Programa Individual de Atención, en la que se propone libranza vinculada a la adquisición de un servicio, con fecha de efectos de 10 de mayo de 2008, y 485,36 € al mes en el año 2008 y, 497,01 € al mes en el año 2009.*

*En la actualidad, dicha propuesta queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización.”*

Lo informado por la administración confirma lo señalado por el interesado 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 mayo de 2008, que se reconoció la situación de dependencia en diciembre de 2008, con un grado III y nivel 2, 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 únicamente que a fecha de hoy existe propuesta de PIA y esta “queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización”.

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. 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 ambas 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 tanto, se atribuye a cada

fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse como generoso para la propia administración actuante.

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 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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



*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada tácitamente.**

**2.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de enero de 2010, debido a un procedimiento de dependencia (Q/1551/09).**

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención D<sup>a</sup> T.M.P., con domicilio en XXXXX

En su escrito, esencialmente, nos indica que su madre, D<sup>a</sup> A.P.S., D.N.I. XXXX, domicilio en la calle XXX, fue valorada como gran dependiente, grado III, nivel 1, en el expediente SAAD12 ..., hay más de seis meses, plazo máximo establecido. El expediente aún no fue resuelto, lo que va en detrimento de su salud tanto física como psicológica. Se presentó una reclamación ante la Consellería el 1 de junio de 2009. A los pocos días les solicitaron un documento que ya estaba entregado, tal y como se pudo comprobar. Su madre convive con su cónyuge, que debido a su edad, 75 años, y al empeoramiento de su salud, no puede hacerse cargo por más tiempo de la situación.

Ante eso solicitamos, como usted conoce, información a la *Consellería de Trabajo y Bienestar*, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

"En relación al escrito del *Valedor do Pobo* de fecha 15 de Octubre de 2009, con entrada en el gabinete de la *Consellería de Trabajo y Bienestar* el 21 de Octubre de 2009; referido a la queja promovida por D<sup>a</sup> T.M.P., en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de D<sup>a</sup> A.P.S., los datos que constan en esta unidad son los siguientes:

Fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de dependencia 28-02-08.  
Fecha de resolución de grado y nivel: 24-10-08. Se le reconoció el grado III- nivel I.  
Estado actual del expediente: Según nos informan desde el Departamento Territorial de la *Consellería de Trabajo y Bienestar* de A Coruña, en fecha 25-09-09 se formula la propuesta del Plan Individual de Atención (PIA), estableciéndose como recurso idóneo la modalidad de Servicio de Ayuda en el Hogar (70 horas). Su efectividad, en este caso, se corresponde con el 1-03-08, si ya estuviese a percibir el servicio que se apruebe en su Programa Individual de Atención (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, en febrero de 2008, que se recurrió la situación de dependencia en octubre 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 únicamente que existe propuesta de PIA.

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. 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 ambas las dos 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 tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse cómo generoso para la propia administración actuante.

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

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*, recomendo a la *Consejería de Igualdad y Bienestar Social* que “*se agilicen los procedimientos .... en los plazos establecidos*” (recomendación sexta), y eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos*

*previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**3.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de enero de 2010, debido a un procedimiento de dependencia (Q/1909/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.F.C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que se encuentra demorado el expediente de dependencia nº ..., relativo al reconocimiento de la situación y el derecho a las prestaciones a las que tiene derecho la esposa del interesado, M.T.S.B (DNI ...), a pesar de los múltiples intentos realizados, tanto por escrito como presenciales, sin haber obtenido solución.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en un primero momento confirmó que el expediente se encontraba muy demorado, puesto que había sido iniciado ya hacía mas de dos años y medio y sin embargo aún no se había resuelto en su última fase. Por eso requerimos aclaración sobre la fecha en la que se aprobaría y daría efectividad al PIA pendiente. Pues bien, la CTB respondió recientemente a este requerimiento de la siguiente manera:

*"Informe de Tramitación del Expediente SAAD ..., de D T. S.B., con DNI ...*

*1.- Fecha de presentación de la solicitud de valoración de dependencia: 29 de mayo de 2007. 2.- Fecha de Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia en Grado II y Nivel I de 27 de diciembre de 2007. 3.- Con fecha de 13 de marzo de 2009, se emite propuesta-resolución del Programa Individual de Atención, en la que se propone una libranza para cuidados en el contorno familiar, siendo el cuidador no profesional, J. F. C., cónyuge de la persona dependiente, con efectos desde el 1 de enero*

*de 2009 y, una prestación de 285 € al mes en el año 2009. Esta propuesta queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización y posterior resolución. 4.- ES preciso señalar que, este expediente se encuentra a la espera de su tramitación debido a la existencia de expedientes con fechas de entrada anteriores y mayor grado de dependencia pendientes de la existencia de crédito presupuestario para poder resolverse, ya que, a tenor del espíritu de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y de su artículo 3, apartado q), las personas en situación de gran dependencia serán atendidas de manera preferente."*

*Lo informado por la administración confirma lo señalado por el interesado 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 mayo de 2007, que se reconoció la situación de dependencia en diciembre de 2007, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolvió sobre la prestación o el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que existe propuesta de PIA y esta "queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización y posterior resolución".*

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. 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 ambas 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 tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse como generoso para la propia administración actuante.

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 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Por lo que se refiere a la argumentación de que la espera se debe en parte al espíritu de la Ley, y al artículo 3.q), que dice que las personas en situación de gran dependencia serán atendidas de manera preferente, ya en anteriores ocasiones indicamos que no se trata tanto del espíritu de la ley como de un principio inspirador de la propia norma, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3.q) que se cita, que debe ponerse en relación con lo previsto en el calendario de aplicación progresiva de la propia Ley (disposición final primera), que prevé la efectividad de los derechos reconocidos a los dependientes severos, como el afectado, desde el tercer año, como de hecho reconoce la propuesta formulada por la propia administración, que atribuye efectos al PIA desde el 1 de enero de 2009.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de

servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*"Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados".*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada tácitamente.**

**4.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de febrero de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1978/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de doña M.C.C. referente a la tramitación de un expediente de reconocimiento de la situación de dependencia.

En su escrito, esencialmente, Nos indican que desde hace un año su madre, de 84 años, tiene reconocida su condición de dependencia (exp. ...), en concreto con un grado II y nivel 1 con carácter permanente. Sin embargo, de momento no recibieron nada más. Su situación económica no le permite pagar a nadie que se encargue de ella.

Ante eso solicitamos información en diferentes ocasiones a esa Consellería, que en primer término confirmó que el expediente se encuentra demorado, como exponía la interesada en la queja. La solicitud original es de 30 de enero del 2008 y la resolución con

la valoración es de 11 de diciembre. A pesar de eso la Consellería no señalaba cuando se resolverá y se daría efectividad al PIA pendiente, por lo que requerimos aclaración. Esta se recibió recientemente y en ella se señala lo siguiente:

*“Se adjunta informe de la Jefatura Territorial de Lugo de esta Consellería en relación con la queja presentada ante esa institución por doña M.C.C. (Exp. G.6.Q/1978/2009) sobre la demora en el procedimiento de dependencia de su madre doña A.C.P.*

*“... la resolución de su programa individual de atención está supeditado a la existencia de crédito presupuestario. No resulta posible informar sobre una probable fecha de resolución al no ser competencia de este Departamento la concesión y disponibilidad de los presupuestos, dato que ya pusimos en su conocimiento en el propio informe técnico remitido con fecha 12 de noviembre de 2009”.* (Jefatura Territorial de Lugo)

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 enero de 2008, que se reconoció la situación de dependencia en diciembre de 2008, y que a pesar del tiempo transcurrido el expediente está en fase de propuesta de PIA.

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. El Decreto autonómico 176/2007, del 6 de septiembre, por lo 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 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 tanto, se atribuye a cada fase del procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse como generoso para la propia administración actuante.

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 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**5.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de febrero de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2342/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.A.S.Q. debido al retraso de un procedimiento de dependencia, la revisión de la valoración, y la falta de información sobre las circunstancias del cheque asistencial solicitado ya en 2006.

En su escrito, esencialmente, nos indican que su madre, D<sup>a</sup> P.Q.R., tiene reconocido un cheque asistencial ("cheque ayuda en el hogar") desde lo 06/10/06, con una valoración de 43,80 puntos, y desde ese momento está incluida en lista de espera (sic). En 2007 se le solicitó el reconocimiento de un grado de dependencia según sus circunstancias de salud, y en julio de 2008 la Delegación Provincial le notifica su grado de dependencia, valorándola con grado II y nivel 1 (expediente ...). Desde aquel primer reconocimiento de cheque asistencial en el año 2006 no percibió ninguna cantidad que pueda corresponderle por su grado de dependencia y que en estos momentos está pendiente de valoración por la asistenta social porque sus circunstancias de salud ya variaron desde el momento que se le reconoció.

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que recientemente nos la remitió, con el siguiente contenido:

*“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 1 de Diciembre de 2009, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de Diciembre de 2009, referido a la queja promovida por Don J.A.S.Q., en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de Doña P.Q.R., los datos que constan en esta unidad son los siguientes:*

*Fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de Dependencia: 22-08-07. Fecha de resolución de grado y nivel: 17-07-08. Se le reconoció el grado II - nivel 1. Pendiente de la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA).”*

Lo informado por la administración confirma lo señalado por el interesado 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 agosto de 2007, que se reconoció la situación de dependencia en julio de 2008, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolvió sobre la prestación o el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que el expediente está “pendiente de propuesta de programa individual de atención (PIA)”. Además, de acuerdo con el calendario de aplicación progresiva de la LD el PIA ya debería tener efectividad.

Por lo 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. 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 ambas 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 tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse cómo generoso para la propia administración actuante.

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 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse resuelto 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por lo que se refiere a la falta de información sobre las circunstancias de la solicitud de cheque asistencial en 2006, la Consellería no aclara nada, de la misma forma que en lo relativo al empeoramiento de la dependiente, que motivó la solicitud de revisión, sin respuesta.

Por todo el 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 esa *Consellería Trabajo y Bienestar* la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

*Y que también con urgencia se facilite aclaración sobre las circunstancias de la solicitud de cheque asistencial en 2006 y de la solicitud de revisión del grado y nivel de dependencia”*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**6.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22 de febrero de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2520/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de doña M. L. C. G. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que es hija y guardadora de hecho de D<sup>a</sup> J. G. R., con DNI .... D<sup>a</sup> J solicitó la valoración de dependencia en el 2007 y se le ha reconocido, con fecha de 28 de agosto del 2008, el grado II nivel 1. La ley le reconoce dependencia severa y el derecho a una serie de servicios y prestaciones que hasta ahora no son efectivos por estar

condicionados a la aprobación de un plan individual de atención que no recibió. Sigue sin respuesta alguna.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió, con el siguiente contenido:

*“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 30 de Diciembre de 2009, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el 12 de Enero de 2010; referido a la queja promovida por D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> C G, en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de D<sup>a</sup> J G R, los datos que constan en esta unidad son los siguientes:*

*Presentación de la solicitud de reconocimiento de Dependencia en el año 2007. Fecha de resolución de grado y nivel: 28-08-08. Se le reconoció el grado II- nivel 1. Estado actual del expediente: pendiente de la propuesta del Programa Individual de Atención (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, en 2007, que se reconoció la situación de dependencia en agosto de 2008, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolvió sobre la prestación o el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que se encuentra *"pendiente de la propuesta del Programa Individual de Atención"*.

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. 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 ambas 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 tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse como *generoso* para la propia administración actuante.

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 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*"Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados".*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**7.- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 22 de febrero de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2171/09).**

En esta institución se inició expediente de queja promovido por D<sup>a</sup>. F. P. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que por resolución del 7 de marzo de 2008 le fue reconocida la situación de dependencia en grado II nivel I con carácter permanente y con derecho a los servicios que en la citada resolución se indicaban. Pese al tiempo transcurrido, un año y siete meses, no volvió a tener noticias al respecto ni recibió prestación alguna. Se encuentra en una situación muy mala, según expresa.

Ante eso solicitamos informe a ese órgano, que ya nos respondió, de la siguiente forma:

*"Informe de Tramitación del Expediente SAAD ..., de D.<sup>a</sup> F.P.C., con DNI ....*

*1.- Fecha de presentación de la Solicitud de valoración de dependencia: 26 de junio de 2007. 2.- Fecha de Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia en Grado II y Nivel I, de 7 de marzo de 2008. 3.- Con fecha de 22 de junio de 2009 se hace propuesta del Programa Individual de Atención, en la que se propone una libranza para cuidados en el contorno familiar, siendo su cuidadora D.<sup>a</sup> M. P. E. P., con DNI ..., con fecha de efectos de 1 de enero de 2009, y 285 € al mes en el año 2009. 4.- Dicha*



*propuesta queda a la espera de existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización.”*

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 26 de junio de 2007, que se reconoció la situación de dependencia el 7 de marzo de 2008, con un grado II y nivel 1, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolviera sobre la prestación o el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que a fecha de hoy existe propuesta de PIA y esta *“queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización”*.

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. El Decreto autonómico 176/2007, del 6 de septiembre, por lo 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 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 tanto, se atribuye a cada fase o procedimiento un plazo de 6 meses. Resulta un plazo que puede calificarse como *generoso* para la propia administración actuante.

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, o que solo 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 eso se produce a pesar de que los plazos son muchos más ajustados en esa CA (tres meses).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el atraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se hicieran, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**8- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de marzo de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/175/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de la señora C.R.C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es la madre de R. A. P.R., D.N.I..., un niño que nació en 1995 y nada más nacer tuvo que ser operado en varias ocasiones. Desde los primeros días toma un antibiótico en dosis profilácticas mañana y noche. Con el paso del tiempo aparecen más dificultades que afrontaron con valentía. Ramón tiene una pérdida de un 90% en el oído izquierdo y sólo tiene restos auditivos. Con tres años aparecen unos tics o manierismos que después de un largo peregrinaje llevan a ASPANAES, donde le diagnostican un trastorno generalizado de la conducta. Lo valoran con un grado de minusvalidez del 50%. Entonces se promulgó la Ley de Dependencia. La resolución de reconocimiento de dependencia (expediente [SAAD] ...) reconoce que se encuentra en situación de dependencia en grado II y nivel 1 el 23 de julio de 2008. Nos requieren para hacer una propuesta de Plan de Cuidados, el cual en su momento enviaron. El niño depende de su madre para todo, para ir al baño, para ducharse, para atarse los zapatos, para ver la hora en el reloj -que no sabe-, para saber que día es. Y así está siempre a su lado, pendiente de él veinticuatro horas sobre veinticuatro. Su trabajo y R.; dejó de trabajar por él. La Ley de Dependencia no es sólo para adultos, sino también para los niños, y a los niños se les hace más difícil la espera, porque para un adulto un año que pasa es una victoria a tiempo, pero para un niño es una derrota, porque ese año que deja de ser apoyado y estimulado por falta de recursos y medios es un año perdido e irrecuperable, según expresa.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería de Trabajo y Bienestar, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por doña C. R. C., nº expediente G.6.Q/ 175/10, con relación al caso sobre Dependencia de D. R. A. P. R., y según los datos facilitados por la Unidad de Coordinación de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha solicitud: 28/11/2007. Se solicitó documentación con fecha 10/06/2008. Con fecha 23/07/2008 le reconociese la situación de dependencia en Grado II y Nivel 1. El órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Santiago de Compostela, en junta de valoración celebrada el día 18 de febrero de 2010, emite propuesta del Programa Individual de Atención (PIA)*

*Debido a la prioridad que se les está dando a expedientes con mayor Grado y Nivel (teniendo en cuenta el calendario de la Ley) y, en función del presupuesto destinado al desarrollo de la Ley de Dependencia del que se dispone en esta fecha, está pendiente de dictar y notificar la resolución.”*

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 mucho tiempo, en noviembre de 2007, que se reconoció la situación de dependencia en julio de 2008, y que a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolvió sobre el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que a fecha de hoy existe propuesta de PIA, sin concretarla, y “debido a la prioridad que se les está dando a expedientes con mayor grado y nivel (teniendo en cuenta el calendario de la Ley) y, en función del presupuesto destinado al desarrollo de la Ley de Dependencia del que se dispone en esta fecha, está pendiente de dictar y notificar la resolución”.

Por lo 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. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, un para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados

conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La Consellería pretende justificar el retraso en la prioridad que le está dando a expedientes con mayor grado y nivel, en el calendario de aplicación progresiva de la Ley de Dependencia, y en el presupuesto destinado a su desarrollo. Al respecto es de señalar que 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 segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercero o cuarto año (los de nivel 1), por lo que ya se debería estar atendiendo a estos dependientes. En este caso además la solicitud es ya de noviembre de 2007, por lo que desde entonces transcurrieron más de dos años. Por lo tanto, lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos; la preferencia legal de los grandes dependientes no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

Además, dadas las circunstancias de la queja que se mencionaron, se reclama expresamente la efectividad del programa de atención que se promovió por los interesados, sin que por parte de la administración se aclarase siquiera si la propuesta se hizo en este sentido o en otro; en cualquier caso, no se aclara la propuesta de PIA realizada.

Por otra parte, aunque no se menciona expresamente que se hubiera promovido recurso contra la valoración, se reclama una justificación de la misma, puesto que, según se señaló, *“el niño depende de su madre para todo, para ir al baño, para ducharse, para atarse los zapatos, para ver la hora en el reloj -que no sabe-, para saber qué día es. Y así está siempre a su lado, pendiente de él veinticuatro horas sobre veinticuatro”*.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados*

*Y que también con urgencia se aclaren las razones de la valoración de dependencia como grado 2 nivel 1, a pesar de que en la queja se argumenta que el niño depende de su madre para todo, y que se especifique el servicio o prestación propuesta.”*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**9- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 31 de marzo de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1892/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> B.G.P. debido la falta de resolución de un recurso por valoración de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que el 19 de agosto de 2008 la interesada presentó ante la anterior Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar un recurso de alzada contra el grado y nivel asignado mediante resolución de 21 de julio de 2008, en la que se le comunica el grado y nivel de dependencia, concretamente un grado I y nivel 2 (expediente ...). Reclama que se le reconozca un grado III (gran dependencia), por cuanto necesita de asistencia constante de tercera persona para su vida diaria. Sin embargo, aun no se dio respuesta alguna por parte de la administración. El 7 de julio de 2009 se vuelve a pedir a la administración autonómica que responda, sin que la respuesta se había dado.

Ante eso solicitamos informe a la CTB, que en un primer momento respondió que *“con fecha 22 de agosto de 2008 presentó recurso de alzada a la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia. Dicho recurso está pendiente de resolución.”* Ante eso solicitamos información complementaria para conocer cuándo se resolvería finalmente, y en esta ocasión a CTB contestó el siguiente: *“1.- Fecha de presentación de la solicitud de valoración de dependencia: 31 de agosto de 2007. 2.- Fecha de Resolución de Reconocimiento de la Situación de Dependencia en Grado I y Nivel 2 de 3 de julio de 2008. 3.- ES preciso señalar que, este expediente se encuentra a la espera de su tramitación debido a la existencia de expedientes con fechas de entrada anteriores y mayor grado de dependencia pendientes de la existencia de crédito presupuestario para poder resolverse, ya que, a tenor del espíritu de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y de su artículo 3, apartado q), las personas en situación de gran dependencia serán atendidas de manera preferente.”* Así pues, de nuevo no aclara la resolución del recurso de alzada. Por eso solicitamos aclaración, y en esta ocasión la Consellería señaló lo siguiente: *“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 11 de enero de 2010, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el*

*15 de enero de 2010; referido a la queja promovida por Doña B.G.P., en relación a la tramitación de su expediente de reconocimiento de la situación de dependencia, señalamos que: Como ya se hizo constar en informes anteriores, dado el elevado número de recursos de alzada presentados, las resoluciones de algunos de ellos no se están a producir en el plazo estipulado en el artículo 115 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. No obstante el expuesto y, en cumplimiento de la normativa vigente, se está dando contestación aunque estén fuera de plazo. En cuanto al contenido de la resolución, no se puede precisar hasta que se proceda al examen de cada uno de los expedientes y se dicte la misma.”*

De todo lo anterior debe deducirse que a pesar de nuestra insistencia para subrayar que debería resolverse con urgencia el recurso relativo a la valoración, que se promovió hace mucho tiempo, en concreto el 19 de agosto de 2008, sin embargo siguen sin aclarar las causas de la falta de resolución expresa y sobre todo la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace mucho tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses.

No podría justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respeto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para lo ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso podrá escoger entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:



*“Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**10- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de abril de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1206/09 y Q/1230/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M.L.R relativo al retraso en la resolución de un recurso en el seno del procedimiento de dependencia que afecta su hija, D<sup>a</sup> P T. S..

En su escrito, esencialmente, nos indica que el día 7 de enero del 2009 presentó recurso de alzada contra la resolución de aprobación del PIA correspondiente a su hija, D<sup>a</sup> P.T.S, reconocida con el grado III y nivel 1. A pesar del tiempo transcurrido aún no le respondieron al recurso, a pesar de ser un deber legal. En la resolución que recibió su hija no se le otorgó ningún servicio ni prestación que no fuera el que ya estaba recibiendo.

El 14 de agosto de 2008 su hija recibió la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia que le permitía requerir determinados servicios o prestaciones, como prevención y de promoción de la autonomía personal, teleasistencia, ayuda a domicilio, centro de día, prestación económica para cuidados en el entorno familiar, o prestación vinculada. El 18 de diciembre del 2008 recibe la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención donde sólo se le reconoce el servicio de centro de día, intensidad completa 160 y de ámbito comarcal. Este servicio ya lo tenía, porque asiste desde hace muchos años, cuando ni siquiera existía la Ley de la Dependencia, desde que dejó de ir a la escuela especial por edad. Para que acceda a este servicio paga mensualmente un 52,57% del total que recibe de la prestación por hijo a cargo, incluido el pago del mes de agosto, aunque no concurra por permanecer el centro cerrado por vacaciones. El centro de día funciona de lunes a viernes de 10 a 17. Cierra todos los festivos y en carnaval, semana santa, navidad..., etc. Cierra por vacaciones desde el 26 de

julio hasta el día 31 de agosto, inclusive. Desde las 17.30 hasta las 9.30 está a cargo de sus cuidados, de lunes a viernes, más los fines de semana completos y todos los festivos y vacaciones del centro.

Después de pagar la mensualidad del centro tiene que cubrir el resto de los gastos que su enfermedad requiere. Cualquier actividad o rehabilitación que le proporcione supone un gasto extra e inaccesible para ella. Sin embargo, los discapacitados dependientes menores de 18 años que acuden la escuela especial tienen reconocida en su propia madre la figura de cuidadora, con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Por el grado de desgaste físico, psíquico y moral que ocasiona cuidar a una persona dependiente total no importa si es menor de 18 años o mayor de edad (en este caso, 22 años). Lo único que la diferencia de los escolares es que tiene más edad y a consecuencia más trastornos conductuales y más fuerza física (bañarla, vestirla). Necesita 4 personas para sujetada y darle la medicación, llevarla al médico, o para hacerle una analítica de control de sangre que requiere periódicamente. Tiene que darle anestesia general para hacer una revisión odontológica o realizarle una limpieza de oídos. Tienen que sujetarla entre dos personas para poder cortarles las uñas o el cabello. Necesita salir a la calle acompañada de alguien para tener la tranquilidad de que su hija no va a escapar o tirarse al suelo o a ocasionar alguna situación que ponga en peligro. Su hija no lee ni escribe, y su coeficiente intelectual y edad mental son muy bajos. Está levantada cuidándola desde las 3, 4 o 5 de la mañana o la hora en que decide levantarse, sin poder hacerle entender que debe volver a acostarse, que es momento de descansar, que no puede gritar o hacer ruidos. La lista de situaciones con un cuadro de autismo general sería interminable y ella podría seguir enumerando todo lo que implica vivir y cuidar de una persona autista. Quiere que sepa que simplemente es una madre y ama de casa que lo único que hace es cuidar de su hija, por lo que pide el reconocimiento de cuidadora, dado que ni siquiera pudo trabajar por la imposibilidad de conciliar la vida laboral con la vida familiar.

Subraya que la Administración no le contesta a su recurso y que “no merece ese trato”.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento indicó lo siguiente:

*“En contestación a los escritos del Valedor do Pobo de fecha 10 de julio de 2009, con fecha de entrada en la Consellería de Trabajo y Bienestar el día 14 de julio de 2009, y de 9 de julio de 2009, con entrada en la misma el día 13 de julio de 2009, ambos referidos a escritos de queja presentados por Dona M.L.R solicitando información sobre la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de su hija, P.T.S R., informamos que:*

*Se presentó solicitud de reconocimiento de Dependencia de P.T.S R. ante la extinta Vicepresidencia da Igualdad y del Bienestar el día 29 de septiembre de 2007.*

*Una vez vistos los informes técnicos del equipo de valoración de la dependencia, a Priscila Tamara le fue reconocida una situación de dependencia en grado III y nivel 1, lo que se notificó a la interesada mediante resolución de la delegada provincial de la Vicepresidencia da Igualdad y del Bienestar de A Coruña de fecha 14 de agosto de 2008.*

*En base a esta resolución del grado y nivel de dependencia, y según se regula en el Decreto 176/07, del 6 de septiembre, se elaboró a propuesta de PIA en fecha 24 de noviembre de 2008, en la modalidad de servicio de centro de día para personas con discapacidad, propuesta que se resolvió en la misma fecha.*

*El día 21 de enero de 2008 tuvo entrada en esta Consellería de Trabajo y Bienestar el recurso de alzada interpuesto por los familiares de Priscila Tamara.*

*En relación al contenido de su recurso, se informa que según el artículo 14.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas y situación de dependencia, "Los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario".*

*Señalamos también que ante el elevado número de recursos de alzada con entrada en esta Unidad, se procedió, ante la imposibilidad material de resolución expresa*

*de los mismos, al traslado de parte de estos recursos a la Subdirección General de Apoyo Técnico Jurídico. No obstante, procede recordar que la no resolución expresa de un recurso de alzada se entenderá como silencio negativo, lo que no provoca la indefensión del demandante ya que siempre podrá recurrir desde a vía contencioso-administrativa.”*

*De esa información se deducía que aún no se había resuelto el recurso, lo que se pretendía disculpar señalando que siempre podrá recurrir desde la vía contencioso-administrativa. Sin embargo, la anterior posibilidad no eximía a la administración de su deber legal de responder a los recursos pendientes. Por eso solicitamos aclaración, que ya se remitió, con el siguiente contenido:*

*“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 9 de Diciembre de 2009, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el 16 de Diciembre de 2009; referido a la queja promovida por dona M.L.R, en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de Dona P.T.S R., señalamos que:*

*Como ya se hizo constar en informes anteriores, dado el elevado número de recursos de alzada presentados, las resoluciones de algunos de ellos no se están produciendo en el plazo estipulado en el artículo 115 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común. No obstante lo expuesto y, en cumplimiento de la normativa vigente, se está dando contestación aunque estén fuera de plazo.*

*En cuanto al contenido de la resolución, no se puede precisar hasta que se proceda al examen de cada uno de los expedientes y se dicte l a misma.”*

De todo lo anterior debe deducirse que, a pesar de nuestra insistencia a la hora de subrayar que debiera de resolverse el recurso pendiente, que se promovió hace más de un año, en concreto el 21 de enero de 2009, sin embargo sigue sin resolverse, como tampoco se aclaran las causas de la falta de resolución expresa y la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace mucho tiempo, puesto que de acuerdo

con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de [RXAP]-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses.

No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992), como reconoce la propia administración en su último informe. El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento de la obligación de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, éste parece referido a la reclamación de una atención específica a las necesidades de personas como su hija, que, como expresa la madre, se encuentra en la misma situación que antes de la aplicación de la Ley de Dependencia, a pesar de que el colectivo al que pertenece, los afectados de autismo, precisan un grado de atención muy especial, como describe en la queja que trasladamos a ese órgano.

Compatibilizar el servicio actual con la prestación económica por cuidados en el entorno no parece posible, puesto que la normativa actual lo impide, sin perjuicio de la eventual modificación de la misma para casos suficientemente justificados, como el tratado. El contraste de la situación de los afectados en edad escolar y los que la sobrepasaron es muy sintomática de la necesidad de abordar esta u otra solución que se considere adecuada. Esta podría ser también una mejora en la intensidad o en el pago del servicio, como parece reclamarse, o el otorgamiento de un servicio complementario, compatible como el que viene recibiendo, de acuerdo con la normativa actual. *Esa parece ser la orientación de la primera respuesta de la Consellería cuando señala que en relación al contenido de su recurso, se informa que según el artículo 14.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas y*

*situación de dependencia, los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario.*

No obstante, al margen de la opción que se tome al respecto, lo cierto es que el problema en este momento sigue siendo a falta de respuesta sobre lo planteado en el recurso, lo que hace que la administración no se hubiera definido sobre el fondo de este supuesto, que de forma justificada requiere una atención preferente y lo más intensa 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**11- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 21 de abril de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/128/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> M.S.P. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y a la falta de efectividad de la resolución de PIA finalmente aprobada.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es hija y guardadora de hecho de D.<sup>a</sup> M.P.G., que promovió el expediente G.6.Q/1374/09. Su madre era una persona dependiente, con el expediente de dependencia n° XX. El 30 de noviembre falleció, lo que comunicaron a la trabajadora social del centro de salud de Fene el 3 de diciembre, como era su obligación, que trasladó la información a la *Consellería de Trabajo y Bienestar*. El día siguiente recibió la resolución del PIA de su madre, que tenía fecha de aprobación del 16 de noviembre de 2009 y fecha de salida de la Consellería de 23 de noviembre. Se puso

en contacto con la trabajadora social, que dijo que la fecha de aprobación del PIA era anterior al fallecimiento, por lo que estaban reconocidos todos los derechos que hasta entonces le habían podido corresponder. El 1 de diciembre de 2009 (salida de la Consellería de Trabajo y Bienestar de 4 de diciembre) le llega una resolución que anula la anterior con motivo de un error en la transcripción de la primera carta; dicho error no tiene trascendencia ninguna en cuanto a los derechos que le fueron reconocidos anteriormente. Según le informaron, ese error de forma, aparentemente sin importancia, puede suponer problemas a la hora de ver reconocidos sus derechos a causa de que su madre falleció. Presentó un recurso de alzada solicitando que no se anule la primera resolución en cuanto a la fecha; el error es de forma y no altera el contenido fundamental, por lo que no entiende que anule la primera resolución; en todo caso cabría que la modificaran.

Efectivamente, con ocasión del expediente G.6.Q/1374/09 comprobamos el retraso del procedimiento y por ello formulamos una recomendación a la Consellería para que se corrigiera tal circunstancia. Ese órgano respondió aceptando la recomendación y comprometiéndose a darle efectividad, al indicar que *en fechas próximas recibirá la resolución y el abono de la prestación correspondiente*.

Ante ello solicitamos informe a la Consellería, que en un primer momento confirmó todos los extremos de la queja, esto es, que el PIA se resolvió antes del fallecimiento, pero que posteriormente se anuló por unos supuestos "errores materiales", sin que se aclaren los detalles de éstos, a pesar de que se requería, al ser tal circunstancia el principal motivo de la queja. A la vista de lo anterior requerimos que se aclarara tal cosa, y ahora la Consellería señala lo siguiente:

*"Ante la queja presentada por D.ª M.S.P., nº expediente G.6.Q/12812010, con relación al caso sobre Dependencia de D.ª M.P.G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa lo siguiente:*

*Como la solicitante falleció, para poder hacer efectiva la deuda a favor de que corresponda, la efectividad del derecho a las prestaciones económicas y de los solicitantes fallecidos, se reconocerá a la persona que había soportado el gasto siempre y cuando se*

*reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza, siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado."*

Así pues, la Consellería no aporta la aclaración requerida y únicamente confirma una vez más lo expuesto en la queja, esto es, que la dependiente falleció después de la aprobación del PIA. Al respecto se remite a lo previsto en el Decreto 15/2010 para solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento.

Además, tampoco se indican las causas por las que no se resolvió el recurso de alzada promovido contra la anulación de la resolución de aprobación del PIA, de diciembre de 2009, a pesar de que ya transcurrió el plazo de resolución (art. 115.2 LRGAP-PAC).

En conclusión, en el supuesto que conocemos la *Consellería de Trabajo y Bienestar* aprobó un PIA que aún no ha tenido efectividad, lo que pretende justificarse en unos supuestos errores materiales, sin que se aclaren los detalles de esos errores, a pesar de que tal cosa se requirió en dos ocasiones, puesto que es el principal motivo de la queja. Lo anterior acontece a pesar de que en un procedimiento de queja anterior se comprobó el amplio retraso del procedimiento y se formuló una recomendación para corregir tal circunstancia, lo que la Consellería aceptó, comprometiéndose a resolver en fechas próximas, lo que finalmente hizo antes del fallecimiento de la dependiente. No obstante, después anuló su propia resolución sin aclarar los motivos, a pesar de la queja y de nuestros requerimientos al respecto, como dijimos.

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

*Que con urgencia se aclaren las causas que dieron lugar a la anulación de la resolución de aprobación del PIA, y que también con urgencia se resuelva sobre el recurso de alzada promovido contra esa anulación.*



**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**12- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27 de mayo de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/693/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> C.M.M. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que solicitó la valoración de dependencia el 18/02/2008, reconociéndome el 20/11/2008 con un grado II y nivel 1. No estaba de acuerdo con esa valoración debido a que, según manifiesta, tiene muchas limitaciones a nivel físico y por ello ya ha reconocido una minusvalía física con un porcentaje del 83%, reconociéndole 24 puntos de necesidad de asistencia de tercera persona. Así, presentó una reclamación sobre el dictamen de la valoración de dependencia el 17/12/2008. Ya hace más de un año que presentó la reclamación de la valoración de dependencia, pero no recibió respuesta alguna. Además, con el grado y nivel que ha reconocido en la actualidad se le reconoce el derecho a una serie de servicios y prestaciones a fecha 01/01/2009, según el calendario de implantación de la ley, pero que hasta ahora no son efectivos por estar condicionado a la aprobación de un plan individual de atención del que no recibió notificación.

Ante ello solicitamos información a esa Consellería de Trabajo y Bienestar, que confirmó que el expediente se encontraba demorado, puesto que la solicitud se dio ya el 18/02/08 y aun no se había resuelto. Además, pretendía justificar el retraso indicando que *el recurso de alzada supuso un importante retraso en la tramitación del expediente*. Por ello, de nuevo nos dirigimos a la Consellería para requerir aclaración, y en esta ocasión señaló lo siguiente:

*"Ante la queja presentada por D.<sup>a</sup> C.M.M., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/693/2010, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:*

*Fecha de solicitud: 7/08/2008. Fecha de resolución grado/nivel: 20/11/2008. 11-1. En fecha 30/12/2008 queda registrado el recurso de alzada contra la resolución. En fecha 30/12/2008: informe técnico desestimatorio del Recurso de alzada, firmado por el médico del órgano de valoración en ausencia de la presidenta del órgano. El expediente se encuentra a la espera de realizar Propuesta de PIA, pues se están aun realizando las propuestas de grandes dependientes grado III y de los severos grado II nivel 2. Con respecto al recurso de alzada, cabe señalar que se están resolviendo por estricto orden de entrada, existiendo en la actualidad una demora en la resolución debido a su elevado número."*

Así pues, sigue sin anunciarse ni la resolución del recurso ni tampoco la del procedimiento global. Como ya tuvimos ocasión de señalar, no parece adecuado que se indique que un recurso retrasa un procedimiento, y menos mas allá del plazo legal para resolverlo. El recurso es un derecho que el ordenamiento habilita en contra de cualquier acto formal o de trámite calificado, y esos recursos deben resolverse en plazo, en este caso en 3 meses como máximo (art. 115.2 LRGAP-PAC). La administración no de la cuenta de la resolución del recurso, a pesar del mucho tiempo transcurrido, puesto que se presentó el 30-12-08; únicamente indica que *se están resolviendo por estricto orden de entrada, existiendo en la actualidad una demora en la resolución debido a su elevado número*, sin indicar que medidas se pondrán en marcha para solventar este problema qué se pone de relieve, y, en el caso concreto que nos ocupa, cuándo se resolverá el recurso aun pendiente.

De lo anterior se deduce necesariamente que el expediente se encuentra muy demorado, a pesar de haberse iniciado en febrero de 2008; cuando finalmente se resuelva el recurso aun restará resolver y dar efectividad al PIA pendiente desde hay mucho tiempo.

Se constata que los plazos previstos tanto para el recurso como para resolver el procedimiento se sobrepasaron ampliamente. El expediente había debido encontrarse 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 tienen el derecho a percibir la atención que demandan. Por ello, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, el que resulta

perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el atraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*"Que con urgencia se resuelva el recurso de alzada pendiente, que se encuentra demorado respecto del plazo legalmente previsto (art. 115.2 LRGAP-PAC); y que también con urgencia se resuelva y dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos en el decreto gallego 15/2010".*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: aceptada parcialmente.**

**13- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27 de mayo de 2010, debido a un procedimiento de dependencia (Q/74/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito referente de D. M.T. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

Ante ello solicitamos información a la Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

*"Ante su queja con expediente nº G.6.Q/74/2010 de D M.T.A., con relación al caso de Dependencia de D.ª M.J.I.F. y según datos consultados en los programas, se informa que:*

*Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de D.ª I.F., M.J. el día 30/12/2008. Se le reconoció a la interesada el grado III nivel 1 mediante resolución de fecha 02/07/2009. Actualmente se encuentra en fase de elaboración del Programa Individual de Atención (PIA). Debido a la prioridad que se les está dando a expedientes con fecha de entrada anterior (teniendo en cuenta el calendario de la Ley) y, en función del presupuesto destinado al desarrollo de la Ley de Dependencia del que se dispone en esta fecha, está pendiente de dictar y notificar la resolución."*

Ante la insuficiencia de lo anterior requerimos información complementaria, y en esta ocasión indicó lo siguiente:

*"Ante su queja con expediente nº G.6.Q/7412010 de D. M.T.A., con relación al caso de Dependencia de D.ª M.J.I.F. y según datos consultados en los programas, se informa que:*

*Efectivamente debido a la falta de crédito presupuestario el expediente se encuentra retrasado y pendiente de dictar y notificar la resolución debido a la prioridad que se les está dando a expedientes con fecha de entrada anterior.*

*No obstante en el supuesto de resultar acreditada una variación en las condiciones de salud o en la situación del contorno del solicitante que había podido mostrar una modificación del servicio o prestación reconocida en la Propuesta de su Programa Individual de Atención, podrá iniciarse el procedimiento de revisión regulado en el artículo 43 del Decreto 15/2010."*

Así pues, el expediente seguía demorado, circunstancia que se había conocido con el anterior informe aportado. Ya había vencido el plazo para su resolución y al respecto la Consellería indicaba que tal cosa se debía a la falta de crédito presupuestario y también a

la prioridad que se les está dando a expedientes con fecha de entrada anterior, lo que lógicamente no podía servir como justificación de tal retraso. La Consellería tampoco aclaraba ahora cuando se resolvería el PIA pendiente. Por lo anterior reclamamos nueva información, que recibimos recientemente con el siguiente contenido:

*"Ante la queja presentada por D M.T.A., nº expediente G.6.Q/74/2010, con relación al caso sobre dependencia de D.ª M.J.I.F., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:*

*Fecha solicitud: 30/12/2008. Fecha resolución grado/nivel: 02/07/2009. En las próximas fechas hará si la propuesta de PIA del expediente. Una vez hecha la propuesta de PIA, y si existe crédito, se resolverá el PIA y el solicitante podrá disfrutar del servicio".*

Así pues, no se aportan nuevos datos en relación con lo transmitido anteriormente; únicamente se indica que *en las próximas fechas hará si la propuesta de PIA del expediente. Una vez hecha la propuesta de PIA, y si existe crédito, se resolverá el PIA y el solicitante podrá disfrutar del servicio.* Por tanto, sigue sin conocerse la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente. El expediente sigue demorado, puesto que venció el plazo para su resolución. Lo anterior resulta llamativo, teniendo en cuenta que los plazos reglamentarios se acertaron con la aprobación del Decreto 15/2010 (Disposición Transitoria Primera) y que se trata de un *gran dependiente*, por lo que había debido tener preferencia (art. 3.q Ley de Dependencia -LD-).

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados

conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente había debido encontrarse 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el atraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*"Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le habían debido asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos."*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**14- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de junio de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1310/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del C.C.G debido al incumplimiento del PIA de su hijo y a falta de resolución de un recurso de alzada.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es madre y representante legal de R. T. C. Se queja de la ausencia de contestación al recurso de alzada presentado el 5 de agosto de 2008 por incumplimiento del Plan Individual de Atención a su hijo. En la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (expediente ...) se reconocen los servicios en un centro de atención diurna de ámbito comarcal la intensidad completa. No se cumple la citada resolución, ya que el Centro de Día de la Asociación Aspanaes, al que acude su hijo, tiene horario de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y cierra en el mes de agosto, cuando el servicio diurno para ser considerado como tal, debería ser de 9 a 20 horas mínimo y dar una prestación continuada todos los meses del año, según señala. Una persona con el grado de autismo de su hijo tiene toda la movilidad y fuerza de un adulto, pero su capacidad de razonamiento no es superior a la de un bebé.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería, que en primer término señaló que si entendía implícitamente respondido el recurso por el transcurso del plazo correspondiente, sin mencionar nada respecto de la posible compatibilidad del centro con otros servicios.

Por lo anterior de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló que seguía sin responder al recurso pendiente desde hace mucho tiempo (fue promovido el 19 de agosto de 2008), y respecto del contenido material del PIA, que es la cuestión principal de la queja, indica que se “podrá solicitar revisión de su Programa Individual de Atención (PIA) para incluir alguno de los servicios que sean compatibles”. Sin embargo, no parecía tenerse en cuenta que lo que precisamente se solicita en el recurso es eso, como resulta lógico; se reclama la consideración de que el servicio de centro de atención diurna de intensidad completa tenga esa intensidad y sea completamente gratuito, no como sucede ahora, o que se conceda prestación para libranza vinculada a la adquisición de un servicio de

ayuda en el hogar, puesto que el servicio ahora dado resulta insuficiente con el cubierto por el centro de atención diurna, como se aclara en el escrito de la interesada de 2 de junio de 2009, que complementa al recurso y en el que de nuevo se pide que se resuelva sobre el recurso y sobre lo que expresamente se demanda en él.

Por el anterior requerimos aclaración, y en esta ocasión la respuesta de la Consellería fue la siguiente:

*“Expte núm.: SAAD () Solicitante: R T C con D.N.I. ...*

*1.- Con fecha de registro de entrada de 5 de junio de 2007 se acerca solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia. 2.- La resolución de grado y nivel de dependencia se emite con fecha 14 de noviembre de 2007 encontrándose el solicitante en situación de dependencia en grado III, nivel 1. 3.- El 6 de junio de 2008 el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia, emite propuesta-resolución y posterior resolución de la misma fecha de aprobación del programa individual de atención por la que si le concede el servicio de centro de atención diurna en dedicación completa. 4.- Confirmación de la plaza concedida para el centro de discapacidad [ASPANAES], al que ya acudía el dependiente. 5.- Con registro de entrada de 19 de agosto de 2008 se acerca, en plazo, un recurso de alzada interpuesto por Dna. M. C.C.G, madre del dependiente. 6.- El 10 de junio de 2009 el órgano de valoración de dependencia emite un informe técnico para la resolución del recurso de alzada y en el que se considera que no existen circunstancias debidamente acreditadas que impliquen una modificación en la resolución de aprobación del programa individual de atención.”*

De todo el anterior debe deducirse que, a pesar de nuestra insistencia la hora de subrayar que había debido resolverse el recurso pendiente, que se promovió hace mucho tiempo, en concreto el 19 de agosto de 2008, sin embargo sigue sin resolverse, como tampoco se aclaran las causas de la falta de resolución expresa y la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace mucho tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses.



No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones al respecto del silencio negativo (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento de la obligación de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, este parece referido a la reclamación de una atención específica a las necesidades de personas como su hijo, que, como expresa la madre, se encuentra en la misma situación que antes de la aplicación de la Ley de Dependencia, a pesar de que el colectivo al que pertenece, los afectados de autismo, precisan un grado de atención muy especial, como se describe en la queja que trasladamos a ese órgano y en otras similares.

Compatibilizar el servicio actual con la prestación económica por cuidados en el entorno no parece posible, puesto que la normativa actual lo impide, sin perjuicio de la eventual modificación de la misma para casos suficientemente justificados, como el tratado. El contraste de la situación de los afectados en edad escolar y los que la sobrepasaron es muy sintomática de la necesidad de abordar esta u otra solución que se considere adecuada. Esta podría ser también una mejora en la intensidad o en el pago del servicio, como parece reclamarse, o el otorgamiento de un servicio complementario, compatible con el que viene recibiendo, de acuerdo con la normativa actual. Esa parece ser la orientación de las respuestas de la Consellería en relación a supuestos similares.

No obstante, al margen de la opción que se tome al respecto, lo cierto es que el problema en este momento sigue siendo la falta de respuesta sobre lo planteado en el recurso, lo que hace que la administración no se hubiera definido sobre el fondo de este supuesto, que de forma justificada requiere una atención preferente y lo más intensa posible.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

*Y que con respecto al fondo del asunto, en el recurso se defina la posible mejora del servicio que actualmente recibe el afectado, que podría complementarse a través de cualquiera de las formas indicadas en la motivación de la resolución”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**15- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1 de junio de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1205/09 y 1229/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del C. F. L. referente al retraso en la resolución de un recurso en materia de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 17 de diciembre del 2007 se resolvió que su hijo, C. C. F., podía requerir los servicios o prestaciones económicas en aplicación de la Ley 39/2006, de Dependencia. El 1 de julio de 2008 recibió la resolución del PIA donde sólo se le reconoce el servicio de Centro de Día, intensidad completa y de ámbito comarcal. Este servicio su hijo lo viene recibiendo desde que pasó de la Escuela Especial al Centro de Día para adultos, desde hace muchos años, aún antes de ser valorado por la Ley de Dependencia. Para que su hijo pueda asistir en esta modalidad ella paga mensualmente, incluido el mes de agosto, aunque no concurra, un 52,67% del total que recibe de su prestación por hijo a cargo. Con lo que resta de la prestación no hace más que cubrir el resto de los gastos que la minusvalía de su hijo supone. Cualquier actividad o rehabilitación extra que ella quiera proporcionarle tiene un coste extra e inasumible por su

presupuesto. Por lo tanto, este servicio ya lo tenía, con una intensidad de atención dentro del horario de 9.30 hasta las 17.30, de lunes a viernes. El centro permanece cerrado todos los festivos y en vacaciones, por ejemplo en carnaval, semana santa, navidad, etc., y en las vacaciones del personal, desde el 26 de julio hasta el 31 de agosto, inclusive. El resto del tiempo que no permanece en el centro de día, ella es la persona que cuida de él. Habiendo recibido la primera resolución, que incluía prestación económica para cuidados en el entorno familiar, sólo le queda ahora el centro de día que ya tenía. Presentó un recurso de alzada el 5 de agosto del 2008, pero a día de hoy no recibió ningún tipo de respuesta. Presentó ante la Delegación Provincial de la Consellería de Trabajo y Bienestar, el 30 de junio, una petición para que se respondiera al recurso de alzada ya que el retraso está ocasionando graves perjuicios. Por la cantidad de horas que cuida a diario a su hijo, por renunciar a tener que trabajar por no poder conciliar la vida laboral con la vida familiar, espera que se le reconozca el derecho como cuidadora de su hijo a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que en primer término señaló que aún no había resuelto sobre el recurso promovido por la interesada, lo que pretendía disculpar señalando que siempre podrá recurrir desde la vía contencioso-administrativa.

A la vista de lo informado de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló que en cumplimiento de la normativa vigente se estaba dando contestación aunque estuvieran fuera de plazo (los recursos). En cuanto al contenido de la resolución, no se puede precisar hasta que se proceda al examen de cada uno de los expedientes y se dicte la misma. Por lo tanto, el recurso aún no se había resuelto y desconocíamos las previsiones al respecto. Tampoco teníamos una respuesta al problema de fondo objeto de la queja, por lo que de nuevo reclamamos aclaración. En esta ocasión la respuesta fue la siguiente:

*“Expte núm.: [SAAD]... Solicitante: C. C. F. con D.N.I....*

*1.- Con fecha de registro de entrada de 8 de junio de 2007 se adjunta solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia. 2.- La resolución de grado y nivel de dependencia se emite con fecha 17 de diciembre de 2007 encontrándose el solicitante en*

*situación de dependencia en grado II, nivel 2. 3.- El 1 de julio de 2008, se emite resolución de aprobación del programa individual de atención por la que se le concede el servicio de centro de atención diurna en dedicación completa. 4.- Confirmación de la plaza concedida para el centro de discapacidad ASPANAES, al que ya acudía el dependiente. 5.- Con registro de entrada de 5 de agosto de 2008 se acerca, en plazo, un recurso de alzada interpuesto por Dna. M. C. F. L., madre del dependiente. 6.- El 10 de junio de 2009 el órgano de valoración de dependencia emite un informe técnico para la resolución del recurso de alzada y en el que se considera que no existen circunstancias debidamente acreditadas que impliquen una modificación en la resolución de aprobación del programa individual de atención.”*

De todo lo anterior debe deducirse que, a pesar de nuestra insistencia a la hora de subrayar que había debido resolverse el recurso pendiente, que se promovió hacía mucho tiempo, en concreto el 5 de agosto de 2008, sin embargo sigue sin resolverse, como tampoco se aclaran las causas de la falta de resolución expresa y la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace mucho tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses.

No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992), como reconoce la propia administración. El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento de la obligación de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, éste parece referido a la reclamación de una atención específica a las necesidades de personas como su hijo, que se encuentra en la misma situación que antes de la aplicación de la Ley de Dependencia, a pesar de que el

colectivo al que pertenece, los afectados de autismo, precisan un grado de atención muy especial, como describe en la queja que trasladamos a ese órgano.

Compatibilizar el servicio actual con la prestación económica por cuidados en el entorno no parece posible, puesto que la normativa actual lo impide, sin perjuicio de la eventual modificación de la misma para casos suficientemente justificados, como el tratado. El contraste de la situación de los afectados en edad escolar y los que la sobrepasaron es muy sintomática de la necesidad de abordar ésta u otra solución que se considere adecuada. Esta podría ser también una mejora en la intensidad o en el pago del servicio, como parece reclamarse, o el otorgamiento de un servicio complementario, compatible con el que viene recibiendo, de acuerdo con la normativa actual. Esa parece ser la orientación de la Consellería, como se deduce de respuestas a problemas similares.

No obstante, al margen de la opción que se tome al respecto, lo cierto es que el problema en este momento sigue siendo la falta de respuesta sobre lo planteado en el recurso, lo que hace que la administración no se hubiera definido sobre el fondo de este supuesto, que de forma justificada requiere una atención preferente y lo más intensa 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

*Y que con respecto al fondo del asunto, en el recurso se defina la posible mejora del servicio que actualmente recibe la afectada, que podría complementarse a través de cualquiera de las formas indicadas en la motivación de la resolución”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**16- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de junio de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/133/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> M.J.V.N. debido a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que había promovido la queja G.6.Q/785/09, ante la que solicitamos información a esa Consellería, que en su momento nos indicó que *“se presentó solicitud de reconocimiento de Dependencia de la señora E. N. F. ante la extinta Delegación Provincial de la Igualdad y del Bienestar de A Coruña el día 5 de mayo de 2008. Una vez vistos los informes técnicos del equipo de valoración de la dependencia, la señora E .N. F. le fue reconocida una situación de dependencia en grado II y nivel 2, lo que se notificó a la interesada mediante resolución de la delegada provincial de la Vicepresidencia da Igualdad y del Bienestar de A Coruña de fecha 16 de octubre de 2008. En base a la resolución de su grado y nivel de dependencia, y según se regula en el Decreto 176/07, del 6 de septiembre, se elaboró la propuesta de PIA con fecha 26 de noviembre de 2008 en la modalidad de libranza vinculada al servicio de atención residencial. Desde el Departamento Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar en A Coruña se nos informa de que el expediente se encuentra en este momento pendiente de la resolución final por parte de la Intervención Delegada debido a la prioridad que se les está dando a expedientes con fecha de entrada anterior y en función del presupuesto destinado al desarrollo de la Ley de Dependencia del que se dispone en esta fecha. Nos informan también que doña Elena tendría derecho a fecha de hoy al cobro de 2755,20 euros en concepto de retrasos, todo esto sujeto a la presentación por parte de la interesada de certificaciones de ingreso en centro residencial y facturas de estancia en el dicho centro.”*

En base a anterior respuesta por nuestra banda le indicamos a la interesada que la administración confirmaba el [retraso] del expediente desde la fecha de valoración, puesto

que ya habían transcurrido los 6 meses de plazo. No obstante, la Consellería señalaba también que ya se elaboró a propuesta de PIA en fecha 26 de noviembre de 2008 en la modalidad de libranza vinculada al servicio de atención residencial, y que en el momento en el que definitivamente se aprobara el PIA tendría derecho al cobro de los retrasos. Esta resolución se daría en el momento en que se autorizara el gasto por parte de la Intervención Delegada, por lo que era presumible que fuera en breve.

No obstante, la interesada se vio en la necesidad de acudir nuevamente a esta institución para promover la presente queja, puesto que a pesar de las múltiples gestiones realizadas, sigue sin recibir el PIA y por lo tanto sin recibir la ayuda que debería haber sido aprobada hace tiempo.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento señaló el siguiente:

*“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 27 de enero del 2010, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de febrero del 2010; referido a la queja promovida por Dona M. J. V. N., en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de Señora E. N. F., los datos que constan en esta unidad son los siguientes:*

*Fecha de presentación de la solicitud de reconocimiento de Dependencia 5-05-08. Fecha de resolución de grado y nivel: 16-10-08. Se le reconoció el grado II- nivel 2. Fecha de la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA): 26-11-08, estableciéndose como recurso idóneo la modalidad de Libranza vinculada al Centro Residencial para personas mayores en situación de dependencia.*

*Estado actual del expediente: Según nos informan desde el Departamento Territorial de la Consellería de Trabajo y Bienestar de A Coruña, está pendiente de la Resolución del Programa Individual de Atención.”*

De esa información se dedujo que a pesar de lo indicado en su momento en relación con la queja G.6.Q/785/09, de la que se deducía que el expediente se encontraba únicamente a la espera de la intervención del gasto, lo cierto es que la situación seguía siendo la misma que cuando se informó el anterior expediente. A pesar de que la resolución de reconocimiento de grado y nivel es de octubre de 2008 y que a propuesta de PIA se elaboró ya en noviembre de 2008, aún no se había aprobado el PIA, y tampoco se daba cuenta de la fecha en la que finalmente se aprobaría. Por eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Asunto: Informe tramitación para contestación requerimiento del Valedor do Pobo. Exp n°... Solicitante: E.N.F. DNI: .... La fecha de presentación de la solicitud de valoración de la situación de dependencia es el 3 de febrero de 2008. La fecha de resolución de reconocimiento de la situación de dependencia en grado II y nivel 2 es de 16 de octubre de 2008.*

*Con fecha 26 de noviembre de 2008 el órgano de valoración de A Coruña, realiza propuesta de resolución de su programa individual de atención, en la que se propone una libranza vinculada a la atención residencial con efectos desde el 5 de mayo de 2008 y una cuantía mensual de 360,0 el mes en el año 2008 y 368,64 el mes en el año 2009. Dicha propuesta queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Delegada para su fiscalización y posterior resolución.*

*La remisión de expedientes a la Intervención Delegada se realiza en función de su grado y nivel, tienen preferencia los expedientes de grandes dependientes, y en función de la fecha de entrada de la solicitud en el registro. En cuanto a este caso, tengo que decir que no puedo dar una fecha concreta de resolución de este expediente”.*

Así pues, no se aportan nuevos datos en relación con lo transmitido anteriormente; únicamente se indica que *la propuesta queda a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Delegada para su fiscalización y posterior resolución, y que tienen preferencia los expedientes de grandes dependientes, y*



*en función de la fecha de entrada de la solicitud en el registro. Por eso se concluye que no puedo dar una fecha concreta de resolución de este expediente.*

Por lo tanto, sigue sin conocerse la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente. El expediente sigue demorado, puesto que venció el plazo para su resolución. Lo anterior resulta llamativo, teniendo en cuenta que los plazos reglamentarios se acortaron con la aprobación del Decreto 15/2010 (Disposición Transitoria Primera).

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, un para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente debería encontrarse 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poder públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**17- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/132/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M.M.R relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que aún no recibió el abono de los retrasos correspondientes al PIA aprobado en relación con el procedimiento de dependencia de su madre, D<sup>a</sup> C.V.V. (expediente 6.915/07). Anteriormente, a través de la queja G.6.Q/1750/09, conocemos que había recibido la notificación del PIA de 15 de octubre, resolución en la que se reconocían los retrasos y los pagos periódicos, y que su

madre falleció el 5 de noviembre. Por lo tanto, dado que el fallecimiento se dio después de la resolución, en principio no debería haber existido obstáculo para el abono de los retrasos reconocidos y de la parte de mensualidad que correspondiese.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que respondió de la siguiente forma: *“Ante su queja con expediente nº G.6.Q/132/2010 de D<sup>a</sup> M.M.R., con relación al caso de Dependencia de D<sup>a</sup> C.V.V. y según datos consultados en los programas, se informa que: Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de doña C.V (32560648P) el día 26/06/2007. Se le reconoció a la interesada el grado III nivel I mediante resolución de fecha 06/03/2009. Posteriormente, en fecha 18/06/2009, se elaboró la propuesta-resolución del Programa Individual de Atención (PIA) en la modalidad de Libranza para cuidados en el entorno familiar, estableciéndose como persona cuidadora su hija M<sup>a</sup> M.R.V. Fecha de Resolución de PIA: 19/10/2009. Fecha de fallecimiento: 5/11/2009. El fallecimiento del interesado reconocido con Grado III nivel I con el Plan Individual de Atención, fue tenido en cuenta en la redacción del proyecto de Decreto por el que se regula el procedimiento de reconocimiento de nivel y grado.”*

Sin embargo, no se conoce un supuesto de fallecimiento de dependiente antes de la resolución de PIA, lo que podría motivar la remisión a lo previsto para estos casos en un decreto entonces sin aprobar; por el contrario, el PIA se aprobó antes del fallecimiento, por lo que lo que restaría determinar sería en que forma se procedería a hacer efectiva la deuda reconocida a favor de quien corresponda. Por eso, de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló básicamente lo mismo, en concreto que *“según lo establecido en el artículo 40 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero por el que se regula el procedimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia: "La efectividad del derecho a las prestaciones económicas y de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza”*.

A la vista de esta respuesta de nuevo nos dirigimos a la Consellería, insistiendo en que no se correspondía en absoluto con el supuesto de la queja, por lo que era necesario corregir la situación, en el caso de confirmarse. Sin embargo, a pesar de lo claro del planteamiento y de la insistencia por nuestra parte, la Consellería respondió remitiéndose, como antes, a la nueva normativa para abono de los retrasos para dependientes fallecidos durante la tramitación del expediente; en concreto señaló que *“como la solicitante falleció, para poder hacer efectiva la deuda a favor de quien corresponda, la efectividad del derecho a las prestaciones económicas y de los solicitantes fallecidos, se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza, siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado”*.

Por lo expuesto, de nuevo nos vimos en la necesidad de poner de relieve a la Consellería que su actuación no parecía correcta. En esta ocasión la respuesta resultó adecuada, puesto que se informó de lo siguiente: *“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> M. del M. R., nº expediente G.6.Q/132/2010, con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> C.V.V., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente: Fecha de solicitud: 26.06.2007. Fecha de valoración: 24.10.2007. Grado y Nivel: III,1. Fecha de resolución de G y N: 05.03.2009. Fecha de resolución de PIA: 18.06.2009. Libranza de cuidados en el entorno. Fecha de fallecimiento: 05.11.2009. El expediente se encuentra a la espera de que exista crédito presupuestario para poder percibir los retrasos.”*

Por lo tanto, la Consellería finalmente había rectificado su planteamiento y reconocía la deuda. No obstante, a pesar de que se debían los atrasos desde junio de 2009 y también las mensualidades hasta noviembre, al respecto de su pago sólo se señalaba que el expediente se encuentra a la espera de que exista crédito presupuestario para poder percibir los retrasos, sin concretar la fecha en la que finalmente se abonarían éstos y las mensualidades que también formaban parte del global endeudado. Por eso, de nuevo nos dirigimos a la Consellería, con el fin de aclarar cuando se produciría el abono. La respuesta, la última recibida de la Consellería, fue la siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> del M. R., en el expediente G.6.Q/132/2010, con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> C. V. V., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente: La solicitante no recibió los atrasos y mensualidades porque antes de proceder al abono una vez fiscalizado el documento contable, se cruzan los posibles beneficiarios con el GISS, y actualmente también con el INE en este caso concreto, al efectuar el cruce se comprobó que estaba fallecida, por lo que se retiró del documento contable. En respuesta a cuándo se abonarán, en el artículo 40 del arriba mencionado decreto y en su disposición transitoria sexta se regula la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, con los requisitos y condiciones que en este artículo y disposición se recogen, así como los demás requisitos establecidos para cada tipo de libranza. Aún así, se hace el desarrollo normativo posterior de este derecho con el objeto de la clarificación y especificación de los requisitos que se deben de cumplir para la efectividad del mismo así como la documentación que se debe de aportar.”*

Una vez evaluado el contenido de este último informe se deduce que, de forma muy llamativo, la Consellería rectifica lo expresado en el anterior informe, que había sido fruto de una rectificación anterior para adecuar su actuación a los criterios expresados por esta institución en relación a la aplicación de lo legalmente previsto para supuestos como el que se conoce.

Tal y como tuvimos ocasión de expresar a la Consellería en reiteradas ocasiones en el seno de éste y de otros expedientes de queja con supuestos similares, no se trata de un fallecimiento ocurrido antes de la resolución de PIA, lo que podría motivar la remisión a lo previsto para estos casos en el decreto 15/2010, sino que por el contrario el PIA se aprobó antes del fallecimiento, por lo que lo que habría que determinar es en que forma se procede a hacer efectiva la deuda ya reconocida. No resulta adecuada la posición de la Consellería, que se remite a la Disposición Transitoria Sexta y el art. 40 del decreto 15/2010. Estas disposiciones no son aplicables al supuesto; el art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta se refieren expresamente *a solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento,*

lo que no es el caso, puesto que el procedimiento se encontraba claramente terminado. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado, integrado en la *Sección Tercera*, titulada *Terminación*, “recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención”. En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto vigente anteriormente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se preveía la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). Por lo tanto, el procedimiento había terminado en ese momento, restando únicamente el cumplimiento de la resolución, sin perjuicio de que también se habían encontrado pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento, lo que no desvirtúa lo anterior.

Lo único que se menciona como añadido en el último informe de la Consellería es que antes de proceder al abono, una vez fiscalizado el documento contable, se cruzan los posibles beneficiarios con el GISS, y actualmente también con el INE en este caso concreto, al efectuar el cruce se comprobó que estaba fallecida, por lo que se retiró del documento contable. Resulta evidente que tales circunstancias no aportan ninguna justificación para no proceder al abono, puesto que parecen referirse a una circunstancia ya conocida, como es el fallecimiento del dependiente, pero después de la resolución del reconocimiento de la deuda, por lo que ésta ya resultaba indudablemente incluida en su patrimonio y, por lo tanto, ahora debe liquidarse a favor de quien corresponda legalmente, igual que sucede con carácter ordinario en supuestos similares en otros muchos sectores del derecho administrativo, como las liquidaciones de pagos indebidos, las devoluciones fiscales, las expropiaciones, etc.

Dadas las circunstancias expuestas, es decir, la negativa original de la Consellería al abono ordinario; la insistencia por nuestra parte para que se rectificara la posición de la Consellería, que respondió en varias ocasiones de forma inadecuada respecto del demandado; la rectificación final, con el reconocimiento de la necesidad de realizar el pago; y la última rectificación, en la que de nuevo la Consellería vuelve a su posición inicial, sin más explicaciones; resultan perfectamente comprensibles las expresiones de

insatisfacción de la interesada en la queja, que reclama de forma contundente que después de mucho tiempo se le dé una respuesta adecuada.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se rectifique el criterio inadecuado expresado reiteradamente por parte de la Consellería, que remite los supuestos de fallecimiento de dependientes después de la aprobación del PIA a lo dispuesto por el decreto 15/2010 para fallecimientos ocurridos durante el procedimiento, y que, en consecuencia, en el supuesto conocido en la presente queja se proceda al abono inmediato, dado el amplio retraso acumulado, de los atrasos y las mensualidades correspondientes al PIA aprobado a favor del dependiente, que falleció después de la aprobación del su PIA, y que ese abono se produzca a favor de quien legalmente corresponda.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad**

**18- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/275/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. L. G. V. C. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 13.12.08 recibió resolución de reconocimiento de dependencia (núm. ...). La solicitud es de fecha 4.12.07. El 14.01.09 se hace una solicitud de revisión del expediente aportando informes médicos. No se recibió notificación alguna, por lo que el 21.10.09 envió escrito preguntando por la solicitud, y no se recibe respuesta. El 03.02.10 pregunta en la Delegación de la Xunta en Vigo y la remitieron a la Unidad de Valoración, donde se personó el 04.02.10. Después de intentar encontrar el expediente alegan que tiene que ponerse en contacto con la Delegación, quedando en llamar una vez supieran algo, para lo que facilitó teléfonos de contacto. El 09.02.10 vuelve a presentarse en la Unidad de Valoración y le dijeron que aún non habían llegado las revisiones de octubre de 2009.

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D. Luis G. Villar Carballo, nº expediente G.6.Q/275/2010, con relación a la revisión sobre la Dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente: Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de D<sup>a</sup>. V. C., L. G.(...) el día 04/12/2007. Se le reconoció al interesado el grado II nivel 1 mediante resolución de fecha 16/10/2008. En fecha 14/01/2009 se presentó recurso de alzada (fuera de plazo) contra el reconocimiento del grado y nivel de dependencia. Dado que el Servicio prioritario a las prestaciones y en la actuación de acuerdo con la disposición final primera de la Ley 39/2006 sobre la aplicación progresiva de la Ley, debido la disponibilidad presupuestaria, se estuviesen resolviendo los expedientes de mayor grado y nivel”.*



La Consellería de Trabajo y Bienestar confirmaba que el procedimiento se encontraba demorado, tal y como se expresaba en la queja, puesto que se inició en diciembre de 2007 y aún no se encontraba resuelto, si no que tampoco se había señalado nada respecto a la fecha en la que finalmente se resolvería. Únicamente se indicaba que *“se estuviesen resolviendo los de mayor grado y nivel”*. Al respecto es de señalar que la preferencia de los grandes dependientes, y en general de los grados y niveles superiores, que es uno de los principios inspiradores de la LD, 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 segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercer o cuarto año (los de nivel 1), por lo que ya se deberían haber resuelto los expedientes con el plazo vencido y estar atendiendo a estos dependientes. En este caso además la solicitud es ya de diciembre de 2007, por lo que desde entonces transcurrieron más de dos años. Por lo expuesto de nuevo requerimos aclaración a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D L. G. V. C., nº expediente G.6.Q/275/2010, con relación al caso sobre Dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente: Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de don V. C., L. G.(...) el día 04/12/2007. Se le reconoció al interesado el grado II nivel 1 mediante resolución de fecha 16/10/2008. En fecha 14/01/2009 se presentó recurso de alzada (fuera de plazo) contra el reconocimiento del grado y nivel de dependencia. En fechas 21/10/2009 y 10/02/2010 se presentaron escritos que manifiestan el silencio de la Administración en relación al recurso. En fecha 3-10-08 la trabajadora social de base presenta el Plan de cuidados, señalando como prestación adecuada libranza para cuidados en el entorno familiar. La efectividad del servicio o prestación a recibir tendrá efectividad desde el 1-01-09, en el caso en que ya estuviera percibiendo la prestación.”* Por lo tanto, la Consellería no había resuelto el expediente y tampoco señalaba la fecha en la que finalmente se resolvería, a pesar de la demora (se inició ya en diciembre de 2007). Por eso, de nuevo nos dirigimos a la CTB, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D L.G. V. C., nº expediente G.6.Q/275/2010, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente: Fecha presentación solicitud de Valoración del Grado y Nivel de Dependencia 04/12/2007 (Registro Edificio Administrativo de Vigo). Fecha Valoración 19/05/2008. Fecha recepción de Informe Social y Plan de Cuidados del Municipio de Vigo 03/10/2008 Resolución Grado II Nivel I: 16/10/2008. Fecha Certificado de Recepción de Correos firmado por el Solicitante 26/11/2008. El solicitante remite al Delegado Provincial de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra Recurso de Alzada por disconformidad con el grado otorgado con fecha de registro en el Edificio Administrativo de la Xunta de Galicia en Vigo el 14 de enero de 2009, que fue remitido el Órgano de Valoración de Dependencia el 4 de febrero de 2009.*

*El Órgano de Valoración de Dependencia emite el Informe Técnico pertinente el 16 de marzo de 2009 siendo evacuado éste al órgano competente el 18 del mismo mes. Interpuesto el recurso de alzada contra la resolución (de reconocimiento del nivel y grado de dependencia), recibida la documentación del expediente administrativo, se procedió a emitir la correspondiente resolución en aplicación de la normativa de aplicación, lo que conllevó a un importante retraso en la tramitación del expediente”.*

Por lo tanto, aún no se había resuelto el expediente, y tampoco se señalaba la fecha en la que finalmente se resolvería. Al respecto del evidente retraso la Consellería señalaba que la interposición de un recurso impugnando la valoración conllevó un importante retraso en la tramitación del expediente, lo que no parece justificado, puesto que los recursos hubieran debido resolverse en el plazo de 3 meses, de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, y éste se demora en exceso con respecto a este plazo. Por eso, de nuevo solicitamos aclaración a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D L. G. V. C., nº expediente G.6.Q/275/2010, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente: El expediente se encuentra pendiente de aprobación del PIA. EL motivo de la tardanza en el procedimiento de*

*aprobación de PIA, se debe a que por causas ajenas a esta Consellería, la Comunidad Autónoma de Galicia no dispone de dotación presupuestaria suficiente.”*

De la información aportada se deduce que el procedimiento sigue demorado, sin que tampoco se aporte la fecha concreta en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente. Ni tan siquiera se aclaró la fecha y el sentido de la resolución del recurso; sólo se dice que se procedió a emitir la correspondiente resolución en aplicación de la normativa de aplicación. Tampoco se aportan nuevos datos en relación con lo transmitido anteriormente; únicamente se indica que el motivo de la tardanza en el procedimiento de aprobación de PIA, se debe a que por causas ajenas a esta Consellería, la Comunidad Autónoma de Galicia no dispone de dotación presupuestaria suficiente.

La solicitud se dio el 04/12/07, y el reconocimiento y valoración de dependencia se produjo el 16/10/08, por lo que se están sobrepasando ampliamente los plazos previstos en el anterior decreto regulador de la materia, 6 meses, y en el actual, de 3 meses, de acuerdo con el nuevo decreto 15/2010, que resulta aplicable a esta fase del procedimiento. Por lo tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un

importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poder públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*“Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados”.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**19- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/499/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. S.G.F. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es nieto y cuidador de D. José A. F.F., con DNI \*\*\*\*\*-K, que tiene valoración de dependencia resuelta con fecha de 21 de agosto de 2008 con el grado III y nivel 1, gran dependencia. La Ley de Dependencia (LD) le reconoce derecho a una serie de servicios y prestaciones que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un PIA que no recibió. Presentó la solicitud el 20 de noviembre de 2007. Ya hace más de dos años desde esa fecha y sigue sin saber nada.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló el siguiente:

*“Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de Dº. F. F., JOSE A. (32545389) el día 20/11/2007. Se le reconoció al interesado el grado III nivel 1 mediante resolución de fecha 21/08/2008. Posteriormente, en fecha 30/12/2008, se elaboró la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA) en la modalidad de Servicio de ayuda en el hogar (70 h). Está pendiente de aprobación de la resolución, ya que su aprobación no puede ser efectiva hasta que el Municipio no confirme la plaza. Debido a que no hay plaza disponible de Servicio de Ayuda en el Hogar público por el municipio de Fene, el estado actual del expediente se encuentra a la espera de reconducirlo hacia una libranza vinculada al servicio de SAF privado.”*

De esa información se deducía que el expediente de dependencia se encuentra muy demorado, puesto que se inició ya en noviembre de 2007. Por eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Debido a que no hay plaza disponible de Servicio de Ayuda en el Hogar público por el municipio de Fene, el estado actual del expediente se encuentra a la espera de*

*reconducirlo hacia una libranza vinculada al servicio de SAF privado. Desde el Equipo de Valoración de Ferrol comunicaron que se comprometen a continuar urgentemente con la tramitación de su expediente, y pondrá todos los medios a su alcance, para que con la mayor brevedad posible, sea efectivo el Programa Individual de Atención (PIA), el cuál será notificado en su domicilio.”*

Por lo tanto, se indicaba que se comprometen a continuar urgentemente con la tramitación de su expediente, pero sin concretar la resolución final del mismo y la efectividad del servicio o prestación, por lo que de nuevo pedimos aclaración. En esta ocasión la respuesta fue la siguiente:

*“Fecha de solicitud: 20/11/2007. Fecha de resolución grado/nivel: 21/08/2008.III-1. En fecha 20/08/2008: se recibe propuesta plan cuidados que plantea como opción libranza vinculada al servicio de ayuda en el hogar privada. En fecha 18/12/2008: se recibe nueva propuesta de plan de cuidados, en la que se plantea como opción SAF público. En el expediente aparecen distintas solicitudes en distintas fechas de plaza pública de SAF al municipio de Fene, en el que se contesta que no hay plaza pública disponible (la última de fecha 10/05/2010). El expediente se encuentra a la espera inmediata de reconducir el PIA nuevamente a libranza vinculada a SAF privado, ante la dificultad que supone conseguir plaza pública de SAF, aunque se intentó de forma reiterada.”*

Así pues, la respuesta seguía siendo la misma, por lo que insistimos en la necesidad de resolver el expediente y dar efectividad al PIA pendiente desde hace mucho tiempo. En esta ocasión la respuesta fue la siguiente:

*“Fecha solicitud: 20/11/07. Resolución grado/nivel: 21/08/08 III-1, permanente. El 18/12/08 se recibe nueva propuesta plan de cuidados, en la que se plantea SAF público como nueva opción de cuidados. En el expediente constan distintas solicitudes de plaza al ayuntamiento a las que se contestó que no había disponibles (última fecha 10/05/10). Ante la dificultad de conseguir plaza pública, se reconduce el PIA y con fecha 01/07/10 se emite*

*propuesta de PIA de libranza vinculada a SAF privado. El expediente se encuentra pendiente de continuar su trámite en función de la disponibilidad presupuestaria.”*

Como había sucedido en anteriores ocasiones, la Consellería sigue indicando que el expediente aún no se resolvió, a pesar de que se trata de un procedimiento promovido en noviembre de 2007, y de que el dependiente fue valorado con el grado III y nivel 1 ya en agosto de 2008. Se señala que *el expediente se encuentra pendiente de continuar su trámite en función de la disponibilidad presupuestaria*, con lo que sigue sin concretarse la resolución final del mismo y la efectividad del servicio o prestación.

La causa reiteradamente alegada por la Consellería para justificar el amplísimo retraso del PIA que afecta a este gran dependiente es la ausencia de plaza pública en el SAF del Ayuntamiento de Fene. Sin embargo, ni en éste ni en otros expedientes similares la Consellería explica en que modo esa circunstancia puede justificar de forma adecuada la falta de resolución y efectividad del PIA; las dos cosas en principio corresponden a la propia Consellería.

La Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el servicio de ayuda en el hogar, señala al respecto (artículo 11, *formas de prestación del servicio*) que *“el servicio público de ayuda en el hogar lo prestarán las entidades locales, bien directamente, o bien mediante las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos reguladas en la normativa vigente sobre contratos del sector público, a través de entidades privadas debidamente autorizadas”*; el art. 13.1 señala que *“el acceso al servicio será directo para personas que, teniendo reconocida la situación de dependencia, se les asigne la ayuda en el hogar en la correspondiente resolución de Programa Individual de Atención”*; y el art. 16 establece el sistema de financiación compartido de las diferentes administraciones. De lo anterior parece deducirse que el Municipio debe prestar el servicio para personas a las que se les asigne la ayuda en el hogar en el PIA, y dado que la Consellería consulta la existencia de plaza con carácter previo, de eso no resulta obligación que corresponda al Municipio en el conjunto del sistema de dependencia, salvo que esa obligación se concretara de otra forma (por ejemplo, convencional), con lo que resultaría obligado para los Municipios, o para algunos de ellos, la aceptación de esa modalidad de

PIA, que después deberían asumir. Sin embargo, la Consellería no da cuenta de tal circunstancia, ni en este ni en otros expediente similares.

La Consellería es la responsable última de la aprobación pendiente desde hace tiempo y de la efectividad futura del PIA; por eso, ante la circunstancia mencionada se vio en la necesidad de modificar la propuesta de PIA, que ahora se concreta en una libranza vinculada a SAF privado.

Así pues, sigue sin conocerse la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente. El expediente sigue demorado, puesto que hace mucho que venció el plazo para su resolución. Lo anterior resulta llamativo, teniendo en cuenta que los plazos reglamentarios se acortaron con la aprobación del Decreto 15/2010 (Disposición Transitoria Primera) y que se trata de un *gran dependiente*, por lo que debería de haber tenido preferencia (art. 3.LD). De esa forma se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, un para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15), lo que ahora resulta aplicable a este procedimiento, haciendo que el retraso sea aún más considerable; efectivamente, los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente debería encontrarse resuelto 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un



importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poder 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 considerarse necesario, en aplicación del dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar a siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva y si dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le habían debido asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**20- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/961/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup>. C. L. L. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en mayo de 2008 se inician los trámites de solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de su madre, D<sup>a</sup> A. L.

A., con DNI XXXXXXXX. En febrero de 2009 recibe la resolución de reconocimiento de situación de dependencia (expediente 8743), reconociendo un grado III y nivel 2, pudiendo requerir servicios o prestaciones. Al fallecer en agosto de 2009 y no haber recibido la notificación del PIA por parte de la Consellería, el 25 de septiembre presentó, como cuidadora, hija y heredera una solicitud donde pide que se abonen las prestaciones económicas que les correspondían a su madre desde la fecha de solicitud hasta la fecha de su fallecimiento. En octubre de 2009 recibió una carta de la Consellería donde se indica que se procede al archivo del expediente por fallecimiento de su madre. El 16 de noviembre de 2009 presentó otro escrito solicitando que se había revisado el expediente. Al no tener respuesta, en marzo de 2010 fue a preguntar al departamento de la Consellería en Lugo en qué situación se encontraba el expediente, y le respondieron que el expediente está archivado por el fallecimiento de su madre. Señala también que ella no tiene la culpa de que la administración no disponga de medios ante la cantidad de solicitudes de dependencia de los ciudadanos, si esa fue la causa por la que ella no recibió ninguna prestación antes de fallecer.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento señaló el siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> C.L.L., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/961/2010, con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> Anselma Lombao Alvarellos, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha de solicitud: 21-05-2008. Fecha de resolución de grado y nivel: 10-02-2009 (grado III, nivel 2); registro de salida 11-02-2009. Fecha de fallecimiento de la solicitante: 29-08-2009. Fecha de resolución de archivo por fallecimiento: 16-10-2009. Fecha de presentación de recurso, solicitando la revisión del expediente y que se le abonen las cantidades devengadas desde la fecha de solicitud hasta la fecha de fallecimiento: 16-11-2009. Fecha de envío del recurso a Santiago: 22-02-2010.*

*En este expediente la solicitante falleció antes de que se dictase resolución de PIA, por lo que se procedió a su archivo sin que se llegase a cobrar nada. Según lo*

*establecido en el artículo 40 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero por el que se regula el procedimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia: "La efectividad del derecho a las prestaciones económicas y de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá la persona que había soportado el gastos siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza", siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado."*

Así pues, la Consellería reconoció que el interesado promovió un recurso contra el archivo por el fallecimiento y el abono de los retrasos. Se había dado en noviembre del pasado año y al respecto señala que se envió a la Consellería en Santiago el 22-02-10, sin aclarar la resolución del mismo, que ya debe darse (art. 115 Ley 30/1992) y el contenido de esa resolución. Ante eso de nuevo requerimos aclaración a la Consejería, que en esta ocasión señaló el siguiente:

*"Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> C.L.L., nº expediente G.6.Q/961/2010, con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> A.L.A., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente: D<sup>a</sup> C.L.L. promovió un recurso el 16-11-2009 contra el archivo del procedimiento por el fallecimiento del dependiente. Dicho expediente se archivó debido a que la solicitante falleció antes de que se dictarse la Resolución del PIA. EL motivo de que aún no se hubiera contestado el recurso es que se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número."*

La respuesta ahora aportada sigue sin aclarar lo que era objeto de nuestro anterior requerimiento. Únicamente se añade con respecto al anterior que el motivo de que aún no se hubiera contestado el recurso es que se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número. Por eso, de nuevo solicitamos nuevo informe, que se recibió recientemente con el siguiente texto:

*“Ante la queja presentada por doña C.L.L., nº expediente G.6.Q/961/2010, con relación al caso sobre dependencia de doña A.L.A., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*El motivo de que aún no se hubiera contestado el recurso es que se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número.”*

Así pues, la respuesta recientemente recibida no hace más que reiterar literalmente lo expresado anteriormente. De lo anterior debe deducirse que, a pesar de nuestra insistencia a la hora de subrayar que había debido resolverse el recurso pendiente, que se promovió hace tiempo, en concreto el 16 de noviembre de 2009, sin embargo sigue sin resolverse, como tampoco se aclaran las causas de la falta de resolución expresa y la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de LRXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses.

No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento de la obligación de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**21- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1127/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup>. B.E.R.B. relativo a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su madre, D<sup>a</sup> C. B. M., recibió de la Xunta la aprobación del programa individual de atención de su expediente, el nº 1989, que se dio por resolución de 13 de febrero (con salida de 19 de febrero). Le notifican detalles de la libranza cuidados en el entorno, con efectos del 12-06-07, condicionado a que como cuidadora había entregado los trámites del convenio de cuidadores no profesionales de la Seguridad Social. Lo entregó personalmente en la Delegación de la Xunta, indicándole el funcionario que lo recogió y lo incluyó en el expediente que “*en unos días recibiría el abono correspondiente en su cuenta*”. Pasaba el tiempo y el abono no llegaba, por lo que hizo alguna consulta personal en la Delegación Provincial de la Vicepresidencia da Igualdad e del Bienestar de A Coruña, donde le indicaban que esperase, que el abono se produciría “*en breve*”. Sin embargo, ahora le dicen que “*no se le pagará*” porque no tiene derecho a ello, puesto que su madre falleció el 20 de marzo de 2009, es decir, más de un mes después de la resolución de aprobación del PIA.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup>. B.E.R.B., nº expediente G.6.Q/1127/2010, con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> C. B. M., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha solicitud: 11/06/2007. Resolución grado/nivel: 12/02/2008 III-2. Notificado 22/02/2008. En fecha 26/11/2008 se emite propuesta-resolución del Programa Individual de Atención en el que se propone libranza para cuidados en el entorno familiar (cuidadora la hija B.R. B.), con efectos desde el día 11/06/2007 y un importe mensual de 438,30 euros en el año 2007 y 456,26 euros en el año 2008. Dicha propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder enviarla a la Intervención Delegada para su fiscalización y posterior resolución.*

*Resolución del PIA: 13/02/2009. Con fecha 3/03/2009, la cuidadora B.R.B. presenta el alta en el convenio especial de cuidadores no profesionales de personas en situación de dependencia de la Seguridad Social.*

*En el momento de hacer el documento contable OK necesario para que la administración pueda abonar la nómina de dependencia, la solicitante fallece (20/03/2009) por lo que no se pudo incluir en dicha nómina.*

*En el Decreto 15/2010, de 4 de febrero en el artículo 40 se establece que la efectividad del derecho a las prestaciones de los solicitantes fallecidos se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda de acuerdo con la normativa de aplicación. En todos los casos se justificará documentalmente el gasto soportado.”*

La información aportada confirmaba lo expuesto en la queja, esto es, que el PIA se aprobó antes del fallecimiento del dependiente, pero sin embargo la Consellería interpreta que “no se pudo incluir en nómina” y que resulta aplicable lo previsto en el art. 40 del Decreto 15/2010. Sin embargo, indicamos a la Consellería que tal criterio no parecía adecuado, puesto que el PIA se había aprobado estando viva la dependiente. Al respecto tuvimos ocasión de señalar en otros supuestos similares que no parecen aplicables las previsiones citadas a supuestos como éste. Efectivamente, el art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta se refieren expresamente a solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, lo que no es el caso, puesto que el procedimiento se encontraba ya terminado. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado, integrado en la Sección Tercera,

titulada “terminación”, “recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención”. En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto vigente anteriormente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se prevé la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). Por lo tanto, el procedimiento había terminado en ese momento, restando únicamente los actos materiales precisos para dar cumplimiento a las previsiones de la resolución, sin perjuicio de que también se encuentren pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento, lo que no desvirtúa lo anterior.

A lo anterior la Consellería recientemente respondió de la siguiente forma:

*“Ante su queja con expediente nº G.6.Q/1127/2010 de Dª B.E.R.B., con relación al caso de Dependencia de Dª C. B. M. y según datos consultados en los programas, se informa que:*

*Cuando C.B. M. falleció el día 20 de marzo de 2009, ya tenía aprobada y notificada la resolución de su programa individual de atención en el que se le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno con efectos desde el 12 de junio de 2007. Su cuidadora no profesional, su hija E. B., tenía el alta en el convenio especial de cuidadores de la Seguridad Social.*

*Por causas ajenas a esta Consellería, la Comunidad Autónoma de Galicia no dispone de dotación presupuestaria suficiente para proceder a abonar los retrasos.”*

De la respuesta transcrita se deduce que la Consellería de Trabajo y Bienestar rectifica lo informado en un primer momento y ahora sí parece reconocer la deuda relativa a los retrasos, puesto que cuando falleció el dependiente *ya tenía aprobada y notificada la resolución de su programa individual de atención en el que se le reconocía una prestación económica para cuidados en el entorno con efectos desde el 12 de junio de 2007*. No

obstante, añade que *no dispone de dotación presupuestaria suficiente para proceder a abonar los retrasos*, con lo que sigue desconociéndose cuando se producirá el abono de la cantidad endeudada. El abono de ésta resulta una obligación para la administración, puesto que se trata de una deuda reconocida y líquida, por lo que su pago, ya demorado más de un año, debe ser prioritario y urgente.

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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se abonen los retrasos reconocidos y líquidos relativos al expediente de dependencia objeto de la presente queja.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**22- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a la resolución recaída en una solicitud de ayudas a la discapacidad (Q/1453/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. M.I.A. debido a la resolución recaída en una solicitud de ayudas a discapacitados.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 12 de enero de 2009 solicitó ayuda a discapacitados, físicos, psíquicos y sensoriales, conforme al artículo 35 del V convenio



colectivo único del personal laboral del Xunta de Galicia. El 8 de febrero de 2009 recibe comunicación de petición de documentación complementaria por parte de la Delegación Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar. El 13 de febrero de 2009 hace entrega de la documentación solicitada (fotocopia compulsada del INSS de la revalorización correspondiente a 2009 de P. I. M.; original de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de imputación del IRPF de P. I. M.). El 9 de marzo de 2009 recibe comunicación de la Delegación Provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar de petición de la misma documentación hecha el 05-02-2009, ya entregada. El 23 de marzo de 2009 vuelve a entregar la misma documentación. El 27 de abril de 2009 se comunica la resolución donde se resuelve conceder la ayuda con efectos del 23-03-2009. El 14 de mayo de 2009 pidió la revisión de esa resolución, reclamando que se apliquen los efectos con fecha del 12 de enero de 2009, que es la fecha en la que hace entrega de la solicitud en el registro del centro de trabajo, pero no recibe contestación.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que nos indicó lo siguiente:

*“En relación a su escrito en el que solicita informe sobre la queja presentada ante el Valedor do Pobo por D. M.I.A., relativo a la ayuda solicitada al amparo del artículo 35 del V Convenio Colectivo único del personal laboral del Xunta de Galicia se informa lo siguiente según los datos obrantes en su expediente, que se aportan:*

*Dicha solicitud fue presentada en el registro del centro de trabajo el día 12.01.2009, con entrada en el registro de este departamento territorial (anteriormente delegación provincial de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar) el día 21.01.2009 , y siendo tramitada a la secretaria general de la Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar el día 28.01.2009, registro de salida del 30.01.2009.*

*El día 03.02.2009 el Servicio de Personal y Régimen Interno, mediante fax, solicita documentación a los efectos de completar el expediente de la ayuda solicitada. Este departamento territorial (Vicepresidencia de la Igualdad y del Bienestar) lo comunica al interesado con fecha del 04.02.2009, registro de salida del día 05.02 .2009.*

*El día 02.03.2009 el Servicio de Personal y Régimen Interno, mediante fax, reitera la petición de documentación. Este departamento territorial lo reitera igualmente al interesado el día 05.03.2009, registro de salida del día 06.03.2009.*

*El día 13.02.2009 el interesado presenta la documentación en el registro general de la Xunta de Galicia en Santiago y se recibe en el registro de este departamento territorial el 17.03.2009 tramitándose a Santiago el mismo día, registro de salida del 18.03.2009.”*

Así, el informe confirmaba que se presentó la documentación el 13 de febrero, pero a pesar de eso no se daba cuenta de las razones por la que no se accede a la reclamación, esto es, que como mínimo tenga efectos del día de la subsanación, el 13 de febrero. Ante eso solicitamos informe complementario a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en esta ocasión señaló *que con respecto al escrito presentado por D. M.I.A., ante el Valedor do Pobo, con fecha de 15 de octubre de 2009, con los datos referidos en el mismo no es posible conocer de que expediente se trata para poder dar respuesta a su solicitud, y eso a pesar de que lo que se respondía era una solicitud de información complementaria, por lo tanto ya respondida anteriormente, aunque fuera de forma insuficiente. Ante eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló:*

*“En relación con la queja formulada ante esa institución por don M.I.A., personal laboral temporal del Xunta de Galicia, grupo III, categoría 6, donde solicita la revisión de la resolución del 27 de abril de 2009, por la que se le concede una ayuda a discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, hace falta INFORMAR:*

*En fecha 12 de enero de 2009 tuvo entrada en el registro de la Residencia de Mayores Volta do Castro, escrito de solicitud de ayuda mensual prevista en el artículo 35 del V Convenio colectivo único para el personal laboral del Xunta de Galicia. A los efectos de completar el expediente, con fecha 5 de febrero de 2009, desde la antigua Delegación Provincial de la Igualdad y del Bienestar, se requiere documentación. No recibidos los documentos solicitados, con fecha 6 de marzo de 2009 se reitera la petición de documentación. Con fecha 9 de marzo de 2009, el interesado envía un fax, en el que*

*justifica que presentó la documentación requerida a la fecha 13 de febrero de 2009. En fecha 23 de marzo, el interesado presenta en el Registro General de la Consejería de Presidencia la documentación requerida. En fecha 27 de marzo de 2009, la Secretaria General de Trabajo y Bienestar resuelve el abono la D. M.I.A. de la ayuda solicitada, con efectos del 23/03/2009. En fecha 26 de octubre de 2009, tuvo entrada en el Registro General de la Consellería de Presidencia un escrito que el reclamante denomina recurso de alzada y en el que se solicita la revisión del expediente. En fecha 16 de marzo de 2010, desde la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar, se realiza consulta a la Dirección General de Función Pública, para que en función de lo dispuesto en el artículo 3 del V Convenio colectivo único para el personal laboral, haga una interpretación del artículo 35 del mismo, en el sentido de establecer la fecha de los efectos económicos de la ayuda de 180 € mensuales que tienen derecho a percibir los trabajadores que tengan bajo su dependencia directa y legal y viviendo a sus expensas un consorte, hijos/as y ascendentes de primer grado que sean discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales.”*

La Consellería confirma de nuevo que *con fecha 9 de marzo de 2009 el interesado envía un fax en el que justifica que presentó la documentación requerida con fecha 13 de febrero de 2009*. Por lo tanto, a falta de más explicación, debe entenderse que con ese fax se justifica la subsanación en esa fecha, por lo que el posterior requerimiento sería un error. Por lo que se refiere al aspecto formal, es decir, a los actos de impugnación pendientes de respuesta, fue el 14 de mayo de 2009 cuando se recurrió. La Consellería señala que se realiza consulta a la Dirección General de Función Pública; no obstante, el informe de esta debería darse con urgencia, dadas las circunstancias. Ante eso de nuevo solicitamos aclaración sobre los extremos expuestos, y en esta ocasión se señaló el siguiente:

*“En relación al requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo, referido al expediente G.6.Q/1453/2009, por queja presentada por D. M.I.A., relativa a la ayuda solicitada al amparo del artículo 35 del V Convenio colectivo único del personal laboral del Xunta de Galicia, solicitando aclaración sobre el desarrollo del procedimiento referido, hace falta INFORMAR:*

*En fecha 16 de marzo de 2010, desde la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar, se realiza consulta a la Dirección General de Función Pública, para que en función de lo dispuesto en el artículo 3 del V Convenio colectivo único para el personal laboral, haga una interpretación del artículo 35 del mismo, en el sentido de establecer la fecha de los efectos económicos de la ayuda de 180 € mensuales que tienen derecho a percibir los trabajadores que tengan bajo su dependencia directa y legal y viviendo a sus expensas un consorte, hijos/ las y ascendentes de primer grado que sean discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales. En el momento en que se reciba informe a la consulta efectuada se continuará con el procedimiento.”*

Así, la Consellería volvía a indicar que estaba a la espera del informe de la Dirección General de Función Pública, circunstancia que ya había mencionado en la anterior ocasión, por lo que la queja seguía sin aclararse. De nuevo insistimos ante la Consellería, que recientemente indicó lo siguiente:

*“En relación al requerimiento efectuado por el Valedor do Pobo, referido al expediente G.6.Q/1453/2009, por queja presentada por D. M.I.A., relativa a la ayuda solicitada al amparo del artículo 35 del V Convenio colectivo único del personal laboral del Xunta de Galicia, para que con urgencia se facilite la aclaración pendiente, hace falta INFORMAR:*

*En fecha 16 de marzo de 2010, desde la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar, se realiza consulta a la Dirección General de Función Pública, para que en función del dispuesto en el artículo 3 del V Convenio colectivo único para el personal laboral, haga una interpretación de su artículo 35, en el sentido de establecer la fecha de los efectos económicos de la ayuda de 180 € mensuales que tendrán derecho a percibir los trabajadores que tengan bajo su dependencia directa y legal y viviendo a sus expensas un consorte, hijos/ las y ascendentes de primer grado que sean discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales. Con esta misma fecha, 9 de agosto de 2010, se reitera nuevamente la consulta en los términos definidos en la solicitud inicial. En el momento en que se reciba el informe a la consulta se continuará con el procedimiento y se informará a esa institución de inmediato”.*

Como puede comprobarse, a pesar de nuestra insistencia lo cierto es que la Consellería sigue sin resolver sobre el aspecto de fondo que es objeto de la queja, esto es, sobre la materia del recurso acerca del momento a partir del cual tiene efectos el abono de las ayudas a las que tendría derecho el interesado por tener bajo su dependencia directa y legal un consorte, hijos o ascendentes de primer grado que sean discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales, de acuerdo con el previsto en el V convenio colectivo del personal laboral de la Xunta. Se pretende justificar tal cosa indicando (desde hace tiempo) que se demandó informe de la Dirección General de Función Pública, pero éste aún no se dio.

Lo anterior sucede a pesar de que el recurso hace mucho tiempo, en concreto el se interpuso el 14 de mayo de 2009, y de que el informe se demandó también hace mucho tiempo, el 16 de marzo, por lo que deberá de haberse emitido ya, como también debería de estar resuelto el recurso. Efectivamente, el plazo para la resolución venció hace mucho tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. La petición de informe podría interrumpir ese plazo un máximo de tres meses (art. 42.5), que ya se sobrepasó hace tiempo; pero es que además en este caso ni tan siquiera se acredita que la petición de informe pueda justificar la interrupción del plazo, puesto que, de acuerdo con la normativa que menciona la propia Consellería (los arts. 3 y 35 del convenio), no resulta que el informe fuera preceptivo, como se requiere para dicha interrupción, ni se indica que la petición de informe fuera comunicada al interesado, cosa también necesaria.

No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (art. 115.2). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en ese caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento de la obligación de la administración de resolver. Por lo tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su obligación de resolución (art. 42.1).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, el hecho de que aún no se hubiera resuelto sobre el aspecto formal tratado hace que se esté demorando la ayuda correspondiente a la situación del padre del interesado.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**23- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2463/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M. M. M, F, debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es hija y guardadora de hecho de D<sup>a</sup> E.F. B., con DNI ..., que tiene valoración de dependencia resuelta con fecha de 30 de octubre del 2008, con el grado II nivel 1, es decir, dependencia severa, por lo que tiene derecho a una serie de servicios y prestaciones que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un plan individual de atención del que no recibió notificación. Ya hace más de un año desde la resolución de grado y nivel de dependencia.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló lo siguiente:

*“1.-Fecha de la presentación de la solicitud de valoración de la situación de dependencia: 5 de julio de 2007.2.-Fecha de Resolución de reconocimiento de la situación de dependencia en Grado II y Nivel 1 de 30 de octubre de 2008.3. –Con fecha de 4 de junio, se hace propuesta de Programa Individual de Atención, en el que se propone*

*libranza para cuidados en el entorno familiar, siendo el cuidador, A M F, con DNI ..., con fecha de efectos del 1 de enero de 2009, y 270 € al mes. 4.-En la actualidad, la propuesta del Programa Individual de Atención está a la espera de la existencia de presupuesto para poder enviarla a la Intervención Territorial Delegada, para su fiscalización y posterior resolución. Tenemos que recordar que el envío de los expedientes la Intervención se hace según el orden de entrada del expediente en el registro y tienen preferencia de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los grandes dependientes.”*

La Consellería confirmaba que el procedimiento se encontraba demorado, tal y como expresaba la interesada en la queja, puesto que se inició ya en julio de 2007 y aún no se encontraba resuelto, sin que tampoco se hubiera señalado nada respecto a la fecha en la que finalmente se resolvería. Únicamente se indicaba que tienen preferencia, de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los grandes dependientes. Sin embargo, la preferencia de los grandes dependientes y en general de los grados y niveles superiores, que es uno de los principios inspiradores de la LD, 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 segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercer o cuarto año (los de nivel 1), por lo que ya se deberían haber resuelto los expedientes con el plazo vencido y estar atendiendo a estos dependientes. En este caso además la solicitud es de 5 de julio de 2007, por lo que desde entonces transcurrieron más de dos años y medio.

Ante eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería con el fin de requerir aclaración sobre los anteriores extremos, y en esta ocasión ese órgano respondió de la siguiente forma:

*“1. El 05 / 07 / 2007 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de Señora E.F. B. ( en adelante solicitante ) con DNI ... 2. La fecha de resolución de reconocimiento de la situación de dependencia, de grado II nivel 1, es de 30/10/2008. 3. El 04 de diciembre de 2008, presentan Recurso de Alzada. Se emite un Informe Técnico estimatorio ( por advertirse un error en la aplicación del BVD) con fecha 06/12/2008. 4. Con fecha 10 de febrero de 2009, se realiza una revisión de oficio de grado*

y nivel por el Órgano de Valoración de Ferrol. 5. Con registro de salida de 26 de febrero de 2010 se envía al usuario una resolución de revisión de oficio del grado y nivel de dependencia por error de diagnóstico o aplicación del correspondiente baremo, y en la que se le reconoce el grado III nivel 1. 6. Con fecha 11 de marzo del 2010 el Órgano Técnico de Valoración de Ferrol, emite una propuesta de PIA para Libranza de cuidados en el entorno y remiten el expediente al Servicio de Dependencia y Autonomía Personal, para su trámite y paso a Intervención cuando proceda y haya dotación presupuestaria.

### CONSIDERACIONES LEGALES

1. Aunque el Decreto 15/2010 de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007, de 6 de septiembre, a los trámites realizados en relación con este expediente se les aplica lo dispuesto en este último, tal y como dispone la disposición transitoria primera del mismo. 2. El plazo para resolver y notificar una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia era de seis meses desde su presentación, de acuerdo con el artículo 14.4 del Decreto 176/2007 de 6 de septiembre. En este caso el plazo no se cumplió. 3. En virtud de lo dispuesto en el artículo 14.7 del Decreto 176/2007 la efectividad del acceso al servicio y/o prestación económica queda condicionada a la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención, que se debe producir en el plazo máximo de seis meses desde la notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia a la persona interesada, en este caso hay que tener en cuenta el período de espera hasta la resolución del Recurso de Alzada.

### INFORME

*El expediente número SAAD ..., correspondiente a la Señora E. F. B., se encuentra con la propuesta de PIA hecha, en espera de su paso a intervención cuando proceda y haya dotación presupuestaria.”*

Así pues, la Consellería señaló que el interesado había promovido un recurso de alzada contra la valoración de la dependencia, y que se resolvió en febrero de 2009, pero no se notifica hasta febrero de 2010, lo que no se aclara, a pesar de que de confirmarse se



trataría de un retraso muy considerable. Ahora el grado y nivel reconocido es III-1, y el procedimiento se encuentra a la espera de la aprobación del PIA. EL plazo aplicable (3 meses, según el Decreto 15/2010) ya venció, y además se trata de un gran dependiente, que por eso debería de haber tenido preferencia (art. 3 q [LD]). Debe tenerse en cuenta también el amplio retraso constatado en la resolución o notificación de la revisión reclamada a través del recurso de alzada, que finalmente la propia administración reconoce que resultaba fundado.

Ante eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“El día 5 de julio de 2007 se acerca una solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia a nombre de E F B.*

*La fecha de resolución de reconocimiento de la situación de dependencia es de 30 de octubre de 2008 y donde se le reconoce un grado II nivel 1.*

*Con fecha 4 de diciembre de 2008 se presenta un recurso de alzada contra la resolución de grado y nivel. Posteriormente se emite un informe técnico estimatorio por advertirse un error en la aplicación del BVD con fecha 6 de diciembre de 2008.*

*Con fecha 4 de junio de 2009 el órgano de valoración de Ferrol emite una propuesta de PIA para libranza de cuidados en el entorno familiar, quedando a la espera el expediente de que por grado y nivel se le pudiera resolver la ayuda.*

*Con registro de salida de 26 de febrero de 2010 se remite al dependiente una resolución de revisión de oficio de grado y nivel de dependencia por error de diagnóstico o aplicación del correspondiente baremo y en la que se le reconoce el grado III nivel 1.*

*El órgano técnico de valoración de Ferrol emite, en junta de valoración de 11 de marzo de 2010, una revisión de la propuesta de PIA para libranza de cuidados en el entorno para un grado III nivel 1.*

*Al mismo tiempo, con registro de entrada de 10 de febrero de 2010 el dependiente adjunta una solicitud de revisión por empeoramiento por la que se le valora el día 16 de marzo de 2010 .*

*Con fecha de 25 de marzo de 2010 se emite una resolución de revisión del grado y nivel de dependencia por la que se le otorga el mismo grado que se le reconoció en la revisión de oficio, grado III nivel I.*

*El expediente en este momento está a la espera de que pueda remitirse a la Intervención Delegada para su fiscalización.*

*El número elevado de recursos existentes, produce una demora considerable en su resolución.”*

Como se observa, la situación sigue siendo básicamente la misma que habíamos conocido y que había dado lugar al requerimiento de aclaración. Lo cierto es que el expediente comenzó en julio de 2007, hace más de 3 años. Después de tardar más de un año en la valoración inicial, se tardó mucho más en rectificar el error advertido al poco tiempo, hasta el punto de que la nueva valoración no se dio hasta febrero de 2010. En cualquier caso, tal y como ya manifestamos, ahora el dependiente tiene un grado III y nivel 1 y el procedimiento se encuentra a la espera de la aprobación del PIA, sin que se indique en que fecha se resolverá; únicamente se indica al respecto que el expediente en este momento está a la espera de que pueda remitirse a la intervención delegada para su fiscalización, lo que no aclara en que fecha se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente desde hace tiempo. Como también subrayamos en el curso de la queja, se trata de un gran dependiente, por lo que debería de haber tenido preferencia, de acuerdo con lo previsto en el art. 3.q de la Ley de Dependencia (LD). Además, debe tenerse en cuenta también el amplio retraso del recurso de alzada, que la administración reconoció que resultaba fundado.

Así pues, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba

el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, un para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente deberá encontrarse resuelto 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le deberían asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**24- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de agosto de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2331/09)**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.L.P.M. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es hijo y guardador de hecho de D. E.P. R., con DNI ..., que tiene valoración de dependencia resuelta con fecha del 17 de abril de 2009 con el grado II y nivel 2. La Ley le reconoce derecho a servicios y prestaciones que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un plan individual de atención del que no recibió notificación. Va a hacer un año desde la presentación da solicitud de dependencia de su padre.

Ante eso solicitamos información a la CTB, que en su momento señaló lo siguiente:

*“En relación al escrito del Valedor do Pobo de fecha 2 de Diciembre de 2009, con entrada en el gabinete de la Consellería de Trabajo y Bienestar el 10 de Diciembre de 2009; referido a la queja promovida por Don J.L.P.M., en relación a la tramitación del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de Don E. P. R., los datos que constan en esta unidad son los siguientes:*

*Fecha de presentación da solicitud de reconocimiento de Dependencia: 9-12-08. Fecha de resolución de grado y nivel: 17-04-09. Se le reconoció el grado II - nivel 2. Según nos informan desde o Departamento Territorial da Conselearía de Trabajo y Bienestar de A Coruña está pendiente de la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA).”*

De la información aportada entonces, en enero de 2010, se deducía que el procedimiento se encontraba demorado, puesto que el reconocimiento y valoración de dependencia se produjo hace casi un año y sin embargo aún no se resolvió y dio efectividad al PIA, que ya debería ser efectivo, de acuerdo con el calendario de aplicación progresiva da ley. Por eso, de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“1. La fecha de presentación da solicitud de valoración de la situación de dependencia es el 9 de diciembre de 2008. 2. Con fecha 17 de abril de 2009 se resuelve el reconocimiento de la situación de dependencia en grado II y nivel 2. 3. Con fecha 8 de abril de 2010 el órgano de valoración de Ferrol realiza resolución propuesta-resolución en la que se propone una libranza para cuidados en el entorno familiar, siendo el cuidador no profesional J.L.P.M. con DNI 76413144Z, con fecha de efectos desde el 10 de diciembre de 2008 y una prestación de 311,94 euros al mes en el año 2008 y 319,43 euros al mes en el año 2009. También se propone un servicio de teleasistencia. Dicha propuesta queda a la espera da existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Territorial Delegada para su fiscalización y posterior resolución.”*

A la vista de que con lo anterior no se daba cuenta de la finalización del procedimiento, a pesar de que los plazos habían vencido hace tiempo, de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que recientemente respondió o siguiente:

*“Hechos*

*La fecha de presentación de la solicitud de valoración de dependencia es de 9 de diciembre de 2008.*

*Con fecha 17 de abril de 2009 se resuelve el reconocimiento de dependencia otorgándole al dependiente un grado II nivel 2*

*Con fecha 8 de abril de 2009 el órgano de valoración de Ferrol realiza una propuesta resolución en la que se propone una libranza para cuidados en el medio familiar. También se propone un servicio de teleasistencia.*

#### *Consideraciones legales*

*Ley 39/2006 de 14 de diciembre: en su artículo 18.2 señala que en relación a la prestación de cuidados en el medio, se establecerán las condiciones de acceso a esta prestación en función al grado y nivel reconocido.*

*Decreto 15/2010 de 4 de febrero: artículo 34 relativo a la orden de prelación en la instrucción de los procedimientos.*

#### *Informe*

*La remisión de expedientes a la Intervención Delegada se realiza en función de su grado y nivel, tienen preferencia los expedientes de grandes dependientes y en función de la fecha de entrada en el registro. Por otro lado dependemos de las partidas presupuestarias que nos van llegando.”*

De la información allegada se deduce que el procedimiento sigue demorado, puesto que ya se inició en diciembre de 2008, sin que se aporte fecha concreta en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente desde hace tiempo. Tampoco se acercan nuevos datos en relación con lo transmitido anteriormente; únicamente se indica que el 8 de abril de 2009 el órgano de valoración realiza una propuesta resolución, y que tienen preferencia los expedientes de grandes dependientes. El reconocimiento y valoración de dependencia se produjo hace más de un año, por lo que se sobrepasó ampliamente el plazo previsto en el anterior decreto regulador de la materia, 6 meses, y el actual, de 3 meses, de acuerdo con el nuevo decreto 15/2010, que resulta aplicable a esta fase del procedimiento.

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el

procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente debería encontrarse resuelto 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 eso, esta reclamación, como todas las abundante quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, o que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 da Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas da Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

### **Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada**

#### **25- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de septiembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/103/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de A. M<sup>a</sup> A. F. debido al retraso en la renovación de un PIA correspondiente a un gran dependiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que en 1996, su madre, D<sup>a</sup> A.F. R., fue diagnosticada de enfermedad de Alzheimer y desde entonces se dedica a su cuidado. Es dependiente las 24 horas del día. Cuando se publicó la Ley 39/2006, para ella y para su madre fue una puerta que se abría a muchas esperanzas. El 7 de mayo de 2007 presentó la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de su madre; fue el primer expediente (1/2007) de Ourense, aportando la documentación que se le requería, hasta que el 30 de octubre de 2007 se le reconoció el grado III y nivel 2 de dependencia con carácter permanente. El 30 de noviembre presentó a propuesta de plan de cuidados consistente en una libranza vinculada a servicios; en ese momento su madre llevaba unos meses en un centro residencial (vivienda comunitaria) sita a 800 metros de su domicilio, lo que le permitía estar cerca de su entorno y le facilitaba atenderla. El 23 de junio de 2008 se resolvió reconocer como prestación una plaza en una residencia de ámbito provincial (no se indicaba donde ni sus características), en la que no llegó a ingresar. Dado que no se adaptaba a su nueva situación, lo que se reflejaba en un empeoramiento de su enfermedad, y consultado su médico y su neuróloga, decidió volver a atenderla en la casa, y el 28 de agosto de 2008 presentó una propuesta de cambio del PIA, poniendo de manifiesto su nueva situación, aportando informes tanto de la trabajadora social como del médico. Desde



entonces no recibió respuesta de la administración a esta solicitud, a pesar de su insistencia. Habló con el Jefe de Servicio, que los Servicios Jurídicos y últimamente con el Jefe Territorial en Ourense. También presentó un nuevo escrito el 25 de septiembre de 2009 en el que solicitaba una contestación. Su madre lleva 14 años afectada de Alzheimer, una enfermedad durísima en la que únicamente los cuidadores de estas personas saben como repercute en su propia salud tanto física como psíquica, según señala. Las buenas expectativas de la nueva ley dieron lugar poco a poco a una absoluta decepción, a pesar de su determinación y de tener que enfrentarse a una verdadera carrera de obstáculos administrativos. A día de hoy su madre no tiene nada, ni siquiera una respuesta, según expresa.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento indicó el siguiente: *“Se recibió solicitud de valoración de la Dependencia de doña. F. R., A. (34409481D) el día 07/05/2007. Se le reconoció a la interesada el grado III nivel 2 mediante resolución de fecha 30/10/2007. Posteriormente, en fecha 03/06/2008, se elaboró la propuesta-resolución del Programa Individual de Atención en la modalidad de Servicio de centro de atención residencial para mayores en situación de dependencia. En fecha 19/06/2009 el expediente fue desistido por el interesado.”*

*A la vista de lo anterior requerimos nuevo informe. En este caso la Consellería indicó lo siguiente: “Con fecha 17 de Junio de 2008, el Departamento Territorial de Ourense, dicha resolución de aprobación del PIA en el que se le concede a la solicitante la siguiente prestación: Residencia para personas Mayores en situación de dependencia, con intensidad permanente y ámbito provincial. La solicitante no ingresó en el centro residencial adjudicado y no dio ninguna justificación. Con fecha 22 de Junio de 2009, el Departamento Territorial de Ourense emite resolución de archivo del expediente y conclusión del procedimiento por renuncia el PIA de la solicitante (renuncia implícita por omisión). D<sup>a</sup> A.M. A. F., presenta el 30 de Noviembre de 2009 en el Departamento Territorial una petición de cambio de PIA: Libranza para cuidados en el entorno familiar. Con fecha 22 de Enero de 2010 se emite escrito de contestación, en el que se comunica que no es posible la modificación del PIA otorgado, puesto que el expediente se encuentra archivado y declarado concluso por renuncia. A día de hoy el expediente se encuentra*

*archivado y sin posibilidad de recurso administrativo. El procedimiento se volvió a iniciar por la representante legal de la solicitante ya que el 2 de febrero de 2010 la representante legal de la solicitante, D<sup>a</sup> A.M. A.F., presentó en la Delegación Territorial de Ourense una nueva solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia.”*

Sin embargo, por nuestra parte reclamamos nueva aclaración complementaria sobre la respuesta pendiente a la solicitud. En este caso la respuesta fue la siguiente: *“El artículo 14.7 del Decreto 176/2007, del 6 de septiembre, por el que se regulaba el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia (vigente en el momento de tramitación del expediente), establecía que "la efectividad del acceso a los servicios o prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia determinados en la resolución de reconocimiento de situación de dependencia, quedará condicionada hasta a la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA)". Con fecha 17 de junio de 2008, el Departamento Territorial de Ourense, dicha resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) en la que se le concede a la solicitante la siguiente prestación: Residencia para personas mayores en situación de dependencia, con intensidad permanente y ámbito provincial. La solicitante no ingresó en el centro residencial adjudicado y no dio ninguna justificación. Con fecha 22 de Junio de 2009, el Departamento Territorial de Ourense emite resolución de archivo del expediente y conclusión del procedimiento por renuncia el PIA de la solicitante (renuncia implícita por omisión). La representante legal, presenta el 30 de noviembre una petición de cambio de PIA para libranza para cuidados en el entorno familiar, una vez que ya estaba aprobado el PIA y que el expediente se había archivado por la no comparecencia sin justificación en la residencia otorgada de la solicitante y no ser posible su localización. El Departamento Territorial, con fecha de 22 de enero de 2010, emitió escrito de contestación a la solicitud sobre el cambio de PIA, en el que se comunica a la representante legal de la solicitante que no es posible la modificación del PIA otorgado, puesto que el expediente 01/2007 se encuentra archivado y sin posibilidad de recurso administrativo.”* Debido al cruce de la reiteración del requerimiento de aclaración y del informe transcrito, este fue enviado dos veces.

Por lo tanto, conocemos que la madre de la interesada tenía atribuido un grado III y nivel 2 de dependencia desde 2007, y cambió a propuesta de plan de cuidados original, consistente en un servicio de residencia, que había sido concedida en el correspondiente PIA, por una libranza para cuidados en el entorno familiar, por las circunstancias que señala, esto es, porque no se adaptaba a la residencia (estaba en otra diferente a la asignada, donde no ingresó por encontrarse lejos) y se reflejaba en un empeoramiento de su enfermedad -consultado el médico general y la neuróloga-. El 28 de agosto de 2008 presentó a propuesta de cambio del PIA poniendo de manifiesto la situación y aportando informes de la trabajadora social y del médico. Desde entonces no recibió respuesta de la administración, a pesar de que habló con diferentes funcionarios. También presentó un nuevo escrito el 25 de septiembre de 2009 en el que solicitaba una contestación.

La posición de la Consellería en los diferentes informes consiste en afirmar que no debe entrar en el fondo de lo que reclama a interesada, un PIA diferente al atribuido originalmente, y eso debido a que el expediente se encuentra archivado. La Consellería había realizado la correspondiente valoración otorgando el grado III y nivel 2, es decir, el máximo, ya hace casi tres años, en octubre de 2007. Posteriormente, en junio de 2008, se resolvió sobre el PIA, con ingreso en residencia, y deduce respecto de él que se renunció tácitamente por inactividad, por lo que entiende que el expediente se encuentra archivado, al parecer haciendo referencia al procedimiento global. Sin embargo, tal y como ya trasladamos a la Consellería en la anterior comunicación de 14 de abril, la anterior renuncia tácita por inactividad no parece que responda a la realidad, o al menos so responde al concreto servicio asignado, puesto que en la documentación enviada por la reclamante consta la mencionada solicitud de agosto de 2008, con entrada en septiembre, en la que se reclamaba el cambio de plan de cuidados de residencia (lo aprobado) la libranza para cuidados en el entorno familiar. La solicitud se encuentra firmada tanto por la trabajadora social como por la reclamante. Tampoco resulta adecuado señalar que el 30 de noviembre de 2009 la interesada presenta una petición de cambio de PIA, puesto que, como dijimos, ya se había presentado mucho antes. A consecuencia de todo lo anterior tampoco parece adecuado el archivo indicado, pretendiendo justificar tal cosa en que no es posible la modificación del PIA otorgado puesto que el expediente se encuentra archivado y declarado concluso por renuncia. El procedimiento se volvió a iniciar. Lo anterior no

parece adecuado desde el momento en que se encuentra pendiente una respuesta expresa de la administración a la solicitud indicada en primer término, que no puede entenderse dada sobre presupuestos al parecer erróneos. Todos los documentos aludidos fueron trasladados a la Consellería junto a la solicitud de aclaración de 14 de abril. EL PIA asignado en primer término puede interpretarse como renunciado por falta de ingreso y por la solicitud de cambio. No obstante, de eso no puede deducirse que el expediente deba ahora comenzarse con una nueva valoración. Por lo tanto, lo que restaría sería un nuevo procedimiento de atribución de PIA.

El procedimiento global de valoración y atribuciones de los servicios o prestación por dependencia constaba y sigue constando (Decreto 176/2007, vigente en el momento al que nos referimos, y Decreto 15/2010, el actual) de dos procedimientos con resoluciones independientes, lo que hace que deba conservarse el primero, como resulta perfectamente lógico. Prescindir de una valoración ya hecha con carácter definitivo por el mero hecho de la renuncia a un servicio otorgado y la solicitud de uno nuevo resulta contrario a alguno de los principios que deben presidir la actuación de la administración, en especial el de eficacia, puesto que resulta ocioso evaluar a una persona que ya fue evaluada con carácter definitivo. Aún en el caso de considerar el procedimiento como único debería tenerse en cuenta la aplicación del principio de economía procedimental, el que de nuevo llevaría a considerar ociosa una nueva valoración si no existe motivo suficientemente justificado para prescindir del trámite.

Es de subrayar que las necesidades que pretenden atenderse en materia de dependencia, como en general cualquier servicio de orden social o asistencial, tiene un carácter dinámico, lo que significa que las circunstancias resultan cambiantes y por eso debe atenderse de forma ágil a esos cambios inevitables, que vienen dados tanto por situaciones objetivables como por la voluntad de los propios interesados, que tienen una legítima participación en el establecimiento del programa de atención, aunque eso no signifique que necesariamente deba atribuirse el servicio o la prestación demandados. Esta necesidad de agilidad en el procedimiento debe concretarse, como mínimo, en la evitación de trámites ociosos cuando suceden cambios en las circunstancias (salud, nuevas

necesidades, cambio de voluntad del dependiente ...), de tal manera que la adaptación se produzca lo más rápidamente posible.

Así pues, la valoración se encuentra realizada de forma adecuada y resulta válida; se prescinde del PIA por las causas expuestas por la administración, que son correctas. Resta conocer la solicitud de nuevo PIA, firmada por la trabajadora social y por la reclamante y en la que se reflejaba un empeoramiento de la enfermedad, acreditado por el médico general y una neuróloga, sin que esto suponga que deba comenzarse un nuevo procedimiento de valoración, que en su momento se resolvió adecuadamente. Lo que se reclama por la interesada es que se atribuya un nuevo servicio o prestación por modificación de las circunstancias del dependiente, solicitud con respecto al que la administración debiera pronunciarse expresamente, sin perjuicio de la atribución final del PIA que corresponda, que no necesariamente coincidirá con lo demandado o propuesto.

El planteamiento realizado es conforme con el previsto en la normativa en vigor. En este caso no se trata de un supuesto de desistimiento o renuncia en el procedimiento, regulados en el art. 17 del actual Decreto, puesto que el procedimiento ya se encontraba terminado. Sin embargo, es ilustrativo que también en estos casos permanezca la valoración durante un prolongado período de tiempo, en concreto durante un plazo máximo de dos años, en los cuales el beneficiario podrá solicitar la reanudación de la elaboración del PIA (art. 17.4). Las revisiones de los PÍAS ya aprobados se pueden hacer de oficio o de forma periódica, pero también “por instancia del interesado o de su representante, siempre que se acredite una variación en las condiciones de salud o en la situación de su entorno que pudiesen motivar una modificación del servicio o prestación económica reconocida”, que es lo que sucede en el caso examinado. Además, en él la revisión hasta podría hacerse de oficio, puesto que existe “propuesta, debidamente motivada, del trabajador social de los servicios sociales” (art. 43.1.d).

El tratamiento dado a este supuesto no parece adecuado, y eso a pesar de que se trata de una gran dependiente y por tal causa debería tener prioridad (art. 3 LD). Su situación cambió después de ser valorada y por tal causa no quiso ingresar en la residencia que se le asignó, de acuerdo con lo demandado en primer término. Esa plaza se tuvo por

renunciada, lo que resulta adecuado; pero después se entendió que ya no era preciso estudiar y en su caso atribuir un nuevo PIA, lo que resulta inadecuado. Ahora al parecer se conoce un nuevo procedimiento, incluyendo la valoración, lo que supone un amplio retraso en la atribución de servicio o prestación a un gran dependiente.

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, hacerle llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que en supuestos de renuncia y nueva solicitud de PIA, realizada de acuerdo con lo previsto para casos de revisión, en ningún caso se prescinda de la valoración ya realizada, perjudicando de esa forma la necesaria eficacia y celeridad en la resolución del procedimiento; y que en el caso que examinamos, con urgencia se resuelva sobre el servicio o prestación a atribuir a la gran dependiente afectada.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: aceptada parcialmente.**

**26- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de septiembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1193/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> M.C. L. T. debido al retraso de un procedimiento de dependencia y al fallecimiento del dependiente antes de aprobarse el PIA.

En su escrito, esencialmente, nos indica que su padre, D. R. L. B., había reconocido un grado II y no recibió la ayuda que le correspondía por causas de la burocracia, según señala. Ella, con una minusvalía de un 43%, tuvo que hacer un esfuerzo muy grande, dejó todo en Andorra, y vio para poder cuidarlo porque él era viudo y con un cáncer y ya no se valía.

Ante eso solicitamos informe a esa Consellería, que respondió de la forma siguiente:

*“Fecha de solicitud: 13/08/2007. Fecha de resolución de grado y nivel: 20-02-2009 (grado II, nivel 2). El 07/04/2009 se emite Propuesta de PIA en el que figura "Libranza para cuidados en el entorno familiar" y nombrarse como cuidador no profesional la hija del solicitante M. C. L. T.o. Fecha de fallecimiento de la solicitante: 28-05-2009*

*En este expediente el solicitante falleció antes de que se dictase resolución de PIA, por lo que se procedió a su archivo sin que se llegase a cobrar nada. Según lo establecido en el artículo 40 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero por el que se regula el procedimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia: "La efectividad del derecho a las prestaciones económicas y de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre y cuando se reúnan los requisitos que se exijan en la normativa vigente para cada tipo de libranza, siempre que se justifique documentalmente el gasto efectivamente soportado."*

De la información transcrita se deduce que la Consellería confirma lo expuesto por la interesada, esto es, que el procedimiento de dependencia se demoró (*por causa de la burocracia*, señalaba), puesto que se inició en agosto de 2007 y la fecha del fallecimiento, el 28-05-09, aún no se había aprobado el PIA. Sí se había dado propuesta de PIA, en concreto una libranza para cuidados en el entorno familiar. Por lo tanto, si el expediente se conociese sin las demoras que se han acreditado el PIA se habría aprobado antes del

fallecimiento, lo que supondría el cobro de los retrasos y de las mensualidades que correspondieran.

Como ampliamente se expresó en los últimos informes de esta institución, uno de los principales motivos de queja en materia de dependencia es el fallecimiento del dependiente antes de que la administración resuelva la última fase del procedimiento y después de vencer el plazo reglamentario para resolver, es decir, con un retraso provocado por la administración. Debido a los retrasos constatados en los procedimientos no resultan raros los casos en los que se produce el fallecimiento de los dependientes valorados ya oficialmente como tales y antes de la última resolución, la de aprobación del PIA, con el plazo vencido para eso. En muchos casos existe propuesta de PIA y ésta es de prestación económica, en concreto de libranza para cuidados en el entorno familiar, como en el supuesto que examinamos.

Los familiares de los afectados, que normalmente desempeñan la tarea de cuidadores, dan muestra de un profundo disgusto porque la evaluación y/o el programa no se aprobaron a pesar del tiempo transcurrido y finalmente el dependiente falleció. Reclaman porque consideran algo contrario a la justicia elemental que no se compensen los cuidados realizados cuando ya se había evaluado el dependiente y se constató el retraso de la administración.

Este tipo de supuestos dieron lugar a numerosos recordatorios de deberes legales y recomendaciones dirigidos a la administración gallega. 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 después de vencer 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 del correspondiente PIA.



Estas resoluciones traen su causa en el entendimiento de que nos encontramos ante un supuesto claro 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 y sin PIA. EL primero se expresa en forma de recordatorio de deberes legales (deber de resolver en plazo), y el segundo a través de una recomendación. Ambos tienen por fin orientar la actuación futura de la administración a la vista del incumplimiento constatado y de la responsabilidad que de eso 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 eso haga inevitable que los interesados que así lo consideren formulen los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración, en vía administrativa primero y, llegado el caso, en la vía jurisdiccional. Frente a eso, la proposición que se contiene en las resoluciones del Valedor do Pobo es que se establezca la fórmula que permita reconocer 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.

Resulta evidente, en primer lugar, el mal funcionamiento de la administración en estos casos, pero también los prejuicios 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, del 10 de noviembre, modificada por la Ley 16/2008, del 23 de diciembre-, con lo que, aunque 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, nuestro criterio es que se deberían resolver en el seno del propio expediente de dependencia. Si se establece la necesidad de promover un procedimiento *ad hoc* de responsabilidad patrimonial el perjuicio para el reclamante se duplicaría, puesto que al que ya se consumó ahora se le uniría lo que se derivaría de compelerlo a una actividad que le va a ocasionar trastornos evitables.

Negar la existencia de responsabilidad de la administración resulta, en nuestra opinión, difícilmente defendible, aunque sólo sea porque eso supondría premiar la administración por su mal funcionamiento y promover éste de cara a futuras actuaciones. En ningún caso el retraso en las resoluciones debe serlo en perjuicio 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, del 27 de octubre, y 14/2006, del 16 de enero).

Ante esos argumentos, trasladados a la administración en numerosas ocasiones, la Consellería de Trabajo y Bienestar nos dio cuenta de un borrador que preveía el abono de los retrasos generados en este tipo de supuestos y aún en otros no sugeridos, con el requisito de que se hubiera reconocido la situación de dependencia. Por lo tanto, ese borrador de decreto aceptaba parcialmente el criterio expresado por nuestra parte, reconociendo la necesidad de abono de los retrasos después del fallecimiento del dependiente al menos en los casos de retraso en los trámites del procedimiento. La Disposición Transitoria Sexta de ese borrador extendía ese efecto a los casos producidos con anterioridad al mismo decreto.

El Decreto finalmente aprobado fue el 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, con un texto que modifica parcialmente el borrador enviado en su momento. Respeto de la cuestión que tratamos señala lo siguiente:

“Artículo 40º.-*Solicitantes fallecidos*. 1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda conforme la normativa de aplicación. 2. Será necesario que la documentación que consta en el expediente en el momento del fallecimiento pruebe cuál era el grado y nivel de dependencia del solicitante fallecido. Asimismo, de existir propuesta del Programa Individual de Atención tendrá que constar que se cumplían los requisitos establecidos para cada tipo de libranza. 3. En todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado.

Disposición Transitoria Sexta.-*Solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto*. “1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos antes de la entrada en vigor de este decreto durante la tramitación del procedimiento, se producirá con los mismos efectos y requisitos que los supuestos recogidos en los artículos 39 y 40 del articulado. 2. Los plazos establecidos normativamente para el ejercicio de las acciones correspondientes se empezarán a contar desde la fecha del fallecimiento del solicitante.”

Así pues, de acuerdo con el nuevo Decreto 15/2010, la administración finalmente pagaría en los supuestos que se citan; restaba conocer en que sentido se interpretarían o aplicarían sus previsiones para supuestos como el que afecta a la interesada, esto es, con propuestas de libranza para cuidados en el entorno familiar, que, al tratarse de prestaciones económicas y no de servicios, no pueden acreditar gastos, sino una falta del abono debido. La inmensa mayoría de las reclamaciones sobre esta problemática resultan de expedientes

como éste, en que los retrasos se concretan en el que hubiera debido abonarse en concepto de retrasos de la prestación económica, fundamentalmente de la libranza para cuidados en el entorno familiar.

Pues bien, ahora, después de un tiempo considerable desde la entrada en vigor del Decreto 15/2010, la Consellería señala que *el solicitante falleció antes de que se dictase resolución de PIA, por lo que se procedió a su archivo sin que se llegase a cobrar nada*, y cita según lo previsto en el art. 40 del decreto (en realidad debe entenderse que la Disposición Transitoria Sexta), con lo que parece dar a entender que esa eventual reclamación no sería atendible, puesto que no implica gastos, como dijimos, sino falta de los ingresos debidos. En otros expedientes similares, y en los que ya se había dado la reclamación expresa de aplicación de lo previsto en la Disposición Transitoria Sexta, la Consellería responde en la misma línea, indicando que no se presentan facturas que acrediten gastos, o que resulta preciso el desarrollo de las previsiones del art. 40 y de la Disposición Transitoria Sexta. Sin embargo, el pronunciamiento expreso sobre esta materia resulta perentorio, puesto que la alternativa que le cabe a los afectados, que, como expresamos, es la reclamación de una posible responsabilidad patrimonial de la administración, tiene que darse en un plazo relativamente corto, un año, de acuerdo con el art. 142.5 de la Ley 30/1992.

Con lo anteriormente expuesto sólo puede concluirse que la Consellería rechaza el abono de los retrasos en los casos de expedientes retrasados y orientados hacia una prestación económica, fundamentalmente la libranza para cuidados en el entorno familiar, con propuesta en ese sentido ya confeccionada. No se atiende la línea recomendada desde hace tiempo como alternativa a la reclamaciones expresas de responsabilidad patrimonial de la administración, recomendación hecha tanto al anterior órgano que conocía la materia como al actual.

Así pues, la aplicación del pago previsto en los arts. 40 y en la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010 se limitaría a los casos de libranzas de servicios contratados privadamente antes de la aprobación del PIA. Esta interpretación limita enormemente la efectividad de la previsión de abono en los casos de fallecimiento antes

del PIA y con retraso, puesto que quedan fuera todas las prestaciones económicas para el cuidado en el entorno familiar orientadas por la propia administración, que resultan el grueso de las reclamaciones de este tipo.

En relación con los retrasos de las prestaciones económicas derivadas de la Ley de Dependencia es preciso subrayar que aquellos fueron suprimidos recientemente, pero lo previsible es que esta problemática cobre otro cariz. Efectivamente, la anterior necesidad de abono de los llamados retrasos a la que nos venimos refiriendo queda derogada para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por lo que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5). No obstante, resta por aclarar todos los casos de posible responsabilidad anterior, como éste, y los supuestos con solicitud anterior a la efectividad de la medida, que siguen con el mismo régimen legal, por lo que habrá que abonarlos desde la fecha de la solicitud y que, por lo tanto, pueden seguir dando lugar a los mismos problemas que tratamos en el caso de fallecimiento sin PIA y con retraso.

Pero es que además los retrasos pueden seguir generándose si no se cumplen los plazos de resolución de los expedientes de dependencia, algo que observamos con relativa frecuencia. Seguirán generándose retrasos en los casos de incumplimiento de los plazos, que ahora se acortan legalmente a 6 meses (3+3), plazos ya establecidos anteriormente en la normativa gallega (decreto 15/2010). Por eso, si siguen produciéndose retrasos en los procedimientos también seguirán dándose problemas de este tipo, pero con los retrasos a reclamar recortados en la medida indicada por el Real Decreto Ley citado, es decir, reduciéndose 6 meses respecto de la normativa anterior. Para el abono de cualquier clase de retrasos la Consellería puede hacer uso de la habilitación legal para el aplazamiento de la deuda, con pagos anuales de igual cuantía, en un máximo de 5 años.

Así pues, la administración actuó en este caso y en los similares que también conocemos del modo que describimos. 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 poder 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar 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 en todos los casos en que se constate el fallecimiento de la persona dependiente después de vencer el plazo legalmente previsto para resolver, dada la responsabilidad de la administración en la generación de esa situación perjudicial para el interesado, con carácter general se abonen los retrasos a quien legalmente corresponda; y que, en el caso particular que se conoce, se oriente la actuación de la administración de cara a la solución mencionada anteriormente.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**27- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 8 de abril de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1240/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de doña M<sup>a</sup> J. C. R. referente al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que el 26-03-09 su padre, D. A.C.G., solicitó en Lugo el reconocimiento de su condición de dependiente (expediente LU

12.679). En agosto de 2009 le hacen revisión y en enero de 2010 le resuelven la dependencia, con grado II y nivel 2. en mayo de 2010 aún no tiene el PIA. Debido al empeoramiento de su padre, con un cáncer terminal y con cuidados paliativos, habla con la Consellería para que “apliquen el decreto 15/2010”, según señala, y le dicen que vuelva a solicitar revisión de grado y nivel por empeoramiento, pero tardarían en resolverlo. Por eso, quiere que se cumplan los plazos del Decreto citado. Tal y como funciona hasta la fecha, su padre y otros como él mueren antes de que le sea reconocido PIA, al tardar la Consellería dos años en resolver, según indica. Posteriormente añadió que el estado de su padre es crítico ("mi padre se está muriendo").

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se indica lo siguiente:

*"Fecha de solicitud: 26-03-2009. Fecha de dictamen técnico facultativo: 28-01-2010 Fecha de resolución de grado y nivel: 01-02-2010, II-2*

*El expediente se encuentra a la espera de realizar Propuesta de PIA, pues se están aún realizando las propuestas de grandes dependientes grado III.*

*En caso de empeoramiento siempre podría solicitar una revisión de grado y nivel."*

De la información aportada se deduce que el procedimiento se encuentra demorado, tal y como había indicado la interesada en la queja, sin que tampoco se aporte fecha concreta en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente. Sólo se dice que el expediente se encuentra a la espera de realizar propuesta de PIA, pues se están aún realizando las propuestas de grandes dependientes grado III, y que en caso de empeoramiento, como se apunta también en la queja, siempre podría solicitar una revisión de grado y nivel.

La solicitud se dio el 26/03/09, y el reconocimiento y valoración de dependencia se produjo el 01/02/10, por lo que se sobrepasaron ampliamente los plazos para valoración previstos en el anterior decreto regulador de la materia, 6 meses. También se sobrepasó el plazo previsto en el actual decreto, el 15/2010, 3 meses, que resulta aplicable a esta fase del procedimiento. Por tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD.

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto "se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores" (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de



salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo 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 la esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación rechazada.**

**28- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 8 de septiembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/404/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> E.D.J. relativo a un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que en relación con el expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de D.<sup>a</sup> C.V. F., con DNI ..., el 19 de febrero promovió un recurso de alzada ante la Consellería de Trabajo y Bienestar debido a que el pago de los retrasos no se ajusta a la fecha de la solicitud, tal y como se señala en la Orden de 17 de diciembre de 2007, por la que se establecen los criterios para la elaboración del programa individual de atención, y en la comunicación de esta institución, que se basaba en la respuesta de esa Consellería a la queja G.6.Q/1025/09. La efectividad de los retrasos se dio desde el 7 de noviembre, y sin embargo la solicitud es de 2 de abril. En el informe que se trasladó a esta institución se indicaba esta última fecha como el *dies a quo* para el cálculo de los retrasos.

Ante eso solicitamos información la esa Consellería, que en su momento nos la remitió de la siguiente forma:

*“Primero.- Doña C V F presentó solicitud de valoración de grado y nivel el 1 de marzo de 2008 . Segundo.- En el informe social adjunto a la solicitud de valoración de grado y nivel estipula como recurso que mejor podría cubrir sus necesidades SERVICIO DE AYUDA EN EL HOGAR (SAF). Tercero.- En fecha 7 de noviembre de 2008, se remite otra propuesta de plan de cuidados en la que se propone libranza para cuidados en el entorno familiar, nombrando como cuidadora a su nieta, doña E.D.J.. Se considera, por tanto como fecha válida, la del 7 del noviembre. Cuarto.- El 28 de octubre se dictó resolución de reconocimiento de situación de dependencia, reconociendo un Grado III y nivel 1. Quinto.- En fecha 31 de diciembre de 2009 se hizo propuesta de PIA y el 21 de enero de 2010 resolución de PIA, por la que se abonaban los retrasos desde lo 7-11-2008 hasta 31-12-2009. Sexto.- Debido al fallecimiento de la solicitante, el 12 de marzo de 2010 se le reclamó el importe del recibido indebidamente. Séptimo.- El 19 de febrero de 2010 se presentó recurso de alzada.”*

A la vista de la insuficiencia de la anterior respuesta de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló el siguiente:

*“Los recursos de alzada se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número. A día de hoy, esta Unidad de Coordinación aún está pendiente de recibir el recurso presentado en fecha 19 de febrero de 2010.”*

De la información aportada se deduce, en el que se refiere al aspecto formal, que no se resolvió el recurso pendiente sobre la resolución de la Consellería a la que se opone la interesada, y tampoco se indica cuando se resolverá, a pesar de que ya venció el plazo. Al contrario, se señala que a día de hoy esta *Unidad de Coordinación aún está pendiente de recibir el recurso presentado en fecha 19 de febrero de 2010*. El plazo para la resolución del recurso venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las

previsiones de silencio negativo al respeto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso a administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

Por lo que se refiere al fondo del asunto, la administración entiende como día a partir del cual se liquidan los retrasos lo de la nueva propuesta de plan de cuidados. Efectivamente, al parecer en un primero momento se había dado una propuesta de servicio de ayuda en el hogar, para después modificarla y orientarla a una libranza para cuidados en el entorno familiar, nombrando como cuidadora a su nieta, doña E.D.J.. No se especifican los motivos del cambio de propuesta, pero sobre todo no se aclaran las razones que jurídicamente evaluarían ese *dies a quo*. Al respecto es de señalar que la propuesta es de la propia administración, sin perjuicio de las consultas a los interesados y de sus peticiones, y que la Ley de Dependencia señala que “*el reconocimiento del derecho contenido en las resoluciones de las administraciones públicas competentes generará el derecho de acceso a los servicios y prestaciones correspondientes .... desde el momento de su solicitud de reconocimiento por el interesado ...*” (Disposición Final Primera), refiriéndose la solicitud original de reconocimiento de la situación de dependencia.

La anterior necesidad de abono de los llamados retrasos a que nos venimos refiriendo queda derogada para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por lo que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5). No obstante, permanecen los deberes generados con anterioridad, como la presente; todos los supuestos con solicitud anterior a la efectividad de la medida siguen con el incluso régimen legal, por lo que habría que abonarlos desde la fecha de la solicitud. No obstante, para el abono de cualquier clase de retrasos a Consellería puede hacer uso de la habilitación legal para lo aplazamiento de la deuda, con pagos anuales de igual cuantía, en un máximo de 5 años.

En cualquiera caso, al margen de la opción que se tome al respecto, lo cierto es que el problema en este momento sigue siendo la falta de respuesta sobre lo planteado en el recurso, lo que hace que la administración no se definiera sobre el fondo de este asunto.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

*Y que con respeto al fondo del asunto, en el recurso se defina el dies a quo para el cálculo de los retrasos toda vez que este venía definido en la anterior versión de la LD, vigente cuando se produjeron los hechos analizados en el presente supuesto, teniendo como referencia a solicitud original del interesado para el reconocimiento de su situación de dependencia (Disposición Final Primera).*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: recomendación pendiente de efectividad.**

**29- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de septiembre de 2010 debido al retraso de un procedimiento de valoración de la discapacidad (Q/1398/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. M. A. S. relativo al retraso de un procedimiento de valoración de minusvalía.

En su escrito, esencialmente, nos indican que tiene DNI ... y 87 años. El 15.10.09 presentó solicitud de emisión de certificado de minusvalía. Ya transcurrieron 10 meses y aun no la llamaron. La Administración dice que actúa de acuerdo con los principios de eficacia y sometimiento pleno la Ley y el Derecho. Sin embargo, vulnera esos principios e incumple las normas y los fines a los que había debido servir, segundo indica. Dice que

resulta inaceptable la tardanza de tanto tiempo en contestar a una solicitud, sin dar una cumplida respuesta en un tiempo prudente, y eso demuestra que no tiene el mas mínimo interés en resolver los problemas de los ciudadanos, según se expresa.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D M. A. S., nº expediente G.6.Q/1398/2010, con relación al caso sobre valoración de minusvalía y según los datos facilitados por la Subdirección General de Promoción de la Autonomía Personal, se informa de lo siguiente:*

*El interesado presentó una solicitud de valoración con entrada en el registro el 15/10/09. La sección de valoración de minusvalía sigue el orden de entrada en el registro, de acuerdo con el procedimiento establecido, llevando una tardanza en las citaciones. Dado la tardanza en poder resolver, debido a los escasos medios de que disponen, dicha sección estudia los expedientes para tramitar con urgencia, cuando las necesidades estén justificadas. No se aprecia en este caso, motivos de urgencia que justifiquen el cambio en la orden regular de citación.”*

De la información transcrita se deduce que el expediente se encuentra demorado, como la propia Consellería reconoce cuando señala que se produce una tardanza en poder resolver, debido a los escasos medios. Sin embargo, no se aportan las medidas a adoptar para corregir tal situación, ni con respecto al caso concreto analizado ni con respecto a la situación general que se reconoce. Únicamente se indica que estudia los expedientes para tramitar con urgencia cuando las necesidades estén justificadas. No se aprecia en este caso motivos de urgencia que justifiquen el cambio en el orden regular de citación.

La situación de retraso en las valoraciones y resoluciones de los expedientes de reconocimiento de situación de minusvalía en la comarca de Ferrol es conocida a través de éste y de otros expedientes. Cuando se conoció la Consellería había confirmado los problemas existentes en el equipo de Ferrol, pero anunciando su solución. Sin embargo, como observamos en el presente caso, el problema parece continuar.

Así pues, se confirma el retraso que es objeto de la queja, sin que se anuncie la solución del problema. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican a los ciudadanos afectados, especialmente cuando estos cuentan con una edad avanzada, como es el caso. Su reclamación refleja un importante grado de disgusto que resulta perfectamente comprensible.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este Título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49), y el deber también 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 el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo la valoración y reconocimiento de la situación de minusvalía del interesado, puesto que se encuentra retrasado, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**30- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 9 de septiembre de 2010 debido al retraso de un procedimiento de valoración de la discapacidad (Q/1476/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> M. M. C. relativo al retraso de un procedimiento de valoración de minusvalía.

En su escrito, esencialmente, nos indican que tiene 85 años y el DNI . Hizo una solicitud de certificado de minusvalía en Ferrol. Ya transcurrieron mas de 9 meses sin recibir respuesta alguna de la administración, por lo que quiere saber cuándo la van a llamar, pues “tanta tardanza demuestra abandono de la administración” y “no garantiza el principio de seguridad jurídica”; la Administración no está cumpliendo los plazos establecidos y así “los derechos de los ciudadanos quedan vacíos de contenido”, según manifiesta. Hizo una reclamación, pero no valió de nada, porque ni le contestaron. Fue ante la misma sección de minusválidos de Ferrol.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por doña M. M. C., n.º expediente G.6.Q/1476/2010, con relación al caso sobre valoración de minusvalía y según los datos facilitados por la Subdirección General de Promoción de la Autonomía Personal, se informa de lo siguiente:*

*La interesada presentó una solicitud de valoración con entrada en el registro el 15/10/09. La sección de valoración de minusvalía sigue el orden de entrada en el registro, de acuerdo con el procedimiento establecido, llevando una tardanza en las citaciones. Dado la tardanza en poder resolver, debido a los escasos medios de que disponen, dicha sección estudia los expedientes para tramitar con urgencia, cuando las necesidades estén justificadas. No se aprecia en este caso, motivos de urgencia que justifiquen el cambio en el orden regular de citación.”*

De la información transcrita se deduce que el expediente se encuentra demorado, como la propia Consellería reconoce cuando señala que se produce una tardanza en poder resolver, debido a los escasos medios. Sin embargo, no se aportan las medidas a adoptar para corregir tal situación, ni con respecto al caso concreto analizado ni con respecto a la situación general que se reconoce. Únicamente se indica que estudia los expedientes para tramitar con urgencia cuando las necesidades estén justificadas. No se aprecia en este caso motivos de urgencia que justifiquen el cambio en el orden regular de citación.

La situación de retraso en las valoraciones y resoluciones de los expedientes de reconocimiento de situación de munisvalía en la comarca de Ferrol es conocida a través de este y de otros expedientes. Cuando se conoció la Consellería había confirmado los problemas existentes en el equipo de Ferrol, pero anunciando su solución. Sin embargo, como observamos en el presente caso, el problema parece continuar.

Así pues, se confirma el retraso que es objeto de la queja, sin que se anuncie la solución del problema. El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas, que perjudican a los ciudadanos afectados, especialmente cuando estos cuentan con una edad avanzada, como es el caso. Su reclamación refleja un importante grado de disgusto que resulta perfectamente comprensible.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que señala que los poderes públicos realizarán una política de prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para que disfruten de los derechos que este Título (I) otorga a todos los ciudadanos (art. 49), y obliga también 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, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.



Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Defensor del Pueblo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo Y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a la valoración y reconocimiento de la situación de minusvalía de la interesada, puesto que se encuentra retrasado, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada.**

**31- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 1 de octubre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1026/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> M M M S relativo al retraso en el abono de la prestación de dependencia y la negativa al abono después del fallecimiento del dependiente.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 20 de febrero de 2009 fue notificada a su padre, D. M. M. P., D.N.I..., la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención de su expediente, el nº ..., con efectos a 14/06/07 y retrasos de 8.657,11 €. Trasladó todos los documentos que le pidieron y el 10 de marzo de 2009 comunicó que su padre había sido dado de baja temporalmente en el Centro de Día de Euxa-Narón, ya que estaba hospitalizado a causa de una grave enfermedad. A la vista de la falta de abono de los retrasos consultó telefónicamente el motivo y le respondieron que el pago estaba pendiente a causa de la baja en el Centro de Día y que si el dependiente fallecía perdería todos los derechos reconocidos con anterioridad. D. M.1 falleció el 30 de marzo de 2009 sin haber recibido la prestación. Consultada la Xunta con posterioridad la respuesta fue que el expediente había sido archivado por fallecimiento del dependiente. D.<sup>a</sup> M.M. M. S., como hija y única heredera, el 19 de mayo de 2009 presentó una reclamación ante la Consellería de Trabajo Y Bienestar, de la que no obtuvo respuesta. Tras la aprobación del Decreto 15/2010 solicitó información sobre el impreso a utilizar o la forma

de presentar la reclamación de abono en el caso de fallecimiento, pero contestaron que no existen impresos ni tienen conocimiento sobre el tema. El 25 de febrero presentó una reclamación en base a lo establecido en el citado Decreto. Considera que lleva más de un año esperando impotente una comunicación oficial que nunca llega.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que respondió lo siguiente:

*“Fecha solicitud: 13/06/200. Resolución grado/nivel: 29/02/2008 III-1. EL Equipo de Valoración de Ferrol elabora la propuesta de Programa Individual de Atención (PIA) el 13/11/2008 en la que se propone libranza vinculada al servicio de centro de día. Resolución de aprobación del PIA: 20/02/2009. Desde el 11/02/2009 está hospitalizado por lo que en el momento de recibir la resolución de concesión de la ayuda ya no acudía al centro solicitado, por lo que el PIA no tendría efecto. Fecha fallecimiento: 30/03/2009. El motivo de que aún no se haya contestado el recurso es que se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número.”*

A la vista de lo insuficiente de la respuesta transcrita requerimos información complementaria. La Consellería respondió de la siguiente forma:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> M. M. M. S., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1026/2010, con relación al caso sobre dependencia de D. M. M. P., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*La fecha de Resolución del programa individual de atención es del 20 de febrero de 2009 y fue notificada el 28 de febrero de 2009. En esa resolución se indicaba: "Para el pago de esta prestación deberá enviar a la Delegación Provincial copia de la última factura y certificado del centro que acredite la fecha de ingreso en plaza privada no subvencionada y su continuidad hasta la actualidad".*

*Con fecha 2 de Marzo de 2009 se recibió por FAX la última factura del centro correspondiente al mes de febrero y certificado en el que se dice que el solicitante*

*permaneció en el centro hasta el día 26 de febrero de 2009. La persona dependiente falleció con fecha 30 de marzo de 2009 con anterioridad a poder incluirlo en la nómina correspondiente.”*

Una vez examinado en detalle el contenido de la anterior respuesta se deduce que ésta no contradice los argumentos trasladados en nuestra última comunicación, a los que ni tan siquiera hace mención. Por eso, se confirma la posición de la Consellería, que entiende que no debe abonar la estancia anterior o los llamados atrasos, a pesar de que el PIA se aprobó con retraso y aún en vida del interesado, incluida la notificación, tal y como indica la propia Consellería. Es más, el PIA se aprobó con el dependiente aún de alta en el servicio que recibía.

Efectivamente, la Consellería argumentaba en el primer informe *que en el momento de recibir la resolución de concesión de la ayuda ya no acudía al centro solicitado, por lo que el PIA no tendría efecto*. El anterior criterio supone derivar el supuesto a lo previsto en el nuevo decreto 15/2010 en relación con el abono de gastos en los casos de fallecidos con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto (Disposición Transitoria Sexta; solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto). La interesada hizo esa reclamación, al parecer de acuerdo con lo que le indicaron, pero no recibió respuesta alguna. Tanto respecto de esta reclamación como de la referida al rechazo de pago original, la Consellería se limita a señalar que el motivo es que los recursos *se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número*, lo que confirma que tampoco en este concreto aspecto de la queja se cumplen las obligaciones legales.

El criterio de fondo de la Consellería no resulta adecuado. EL PIA se aprobó estando vivo el dependiente. Ya tuvimos ocasión de señalar en otros supuestos similares que no resultan aplicables las previsiones del Decreto 15/2010 respecto de dependientes fallecidos para supuestos como éste. El art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta se refieren expresamente *a solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento*, lo que no es el caso, puesto que el procedimiento se encontraba ya terminado. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado, integrado en la Sección Tercera, titulada “terminación”,

“recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención”. En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto vigente anteriormente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se prevé la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). Por lo tanto, el procedimiento había terminado en ese momento, restando únicamente los actos materiales precisos para dar cumplimiento a las previsiones de la resolución, sin perjuicio de que también se encuentren pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento, lo que no desvirtúa lo anterior. Estos trámites procedimentales de carácter instrumental, como pueden ser cálculos matemáticos para la liquidación, o la presentación de documentación para esos cálculos, como es el caso, no resultan trascendentes a los efectos que comentamos, como tampoco trámites exclusivamente internos, como el que la Consellería llama incluir en nómina, puesto que la obligación se contrajo formalmente con la resolución, como sublimamos.

Aún en el caso de que el PIA se hubiera dado en un momento posterior a la baja del centro de día, circunstancia que la propia Consellería niega en su último informe, contradiciendo el primero, puesto que señala que la baja en ese centro es posterior a la resolución de PIA, tal cosa no podría perjudicar al interesado (o ahora a los herederos) respecto del cobro de los retrasos generados por la atención anterior y legalmente reconocida. Únicamente sería razonable dejar de pagar el tiempo en el que no acudió al centro, es decir, desde la baja del mismo. Y si hubiera fallecido antes de la aprobación del PIA, entonces sí resultaría de aplicación lo previsto para fallecidos en el Decreto 15/2010, cosa que sin embargo no sucede en este caso, como expusimos.

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 poder públicos, entre ellos la

administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se dé efectividad al PIA aprobado en el expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y aprobado con un considerable retraso, pero aún en vida del afectado, y que se abone a quien ahora corresponda legalmente la libranza vinculada al servicio de centro de día hasta el día de la baja del servicio.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**32- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de octubre de 2010 debido un procedimiento de dependencia (Q/301/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> D. G. B. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que en relación con el expediente de dependencia de su cuñado, D. F. C. O., con DNI ..., exp. ..., con dependencia reconocida en grado II y nivel 2, la llamaron de la Xunta en Vigo el 27 de enero para que entregue la declaración de la renta, que era lo que faltaba para que les concedieran la ayuda. Le dicen que la presente antes del 5 de febrero, que es cuando proceden a hacer los pagos. Presentó la declaración de la renta el 4 de febrero, pero pasa el tiempo y no recibe ninguna respuesta de la Xunta, con lo cual llama por teléfono y le dicen que ese expediente no se metió con las pagas que van a hacer en este mes, que ya hay que esperar. Volvió a llamar para explicarles que presentó todo lo que le pidieron dentro del tiempo que le señalaron.

Ante eso solicitamos información a la Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

*“Fecha de solicitud de valoración de la Dependencia de doña C. O., F.(...) el día 10/12/2007. Se le reconoció al interesado el grado II nivel 2 mediante resolución de fecha 25/08/2008. Posteriormente, en fecha 25/11/2008, se elaboró la propuesta del Programa Individual de Atención (PIA) en la modalidad de Libranza para cuidados en el contorno familiar, estableciéndose como persona cuidadora a D. G. B.. No entró en la partida presupuestaria anterior porque se le solicitó una documentación que no entregó en plazo. Se está a expensas de recibir la documentación.”*

Posteriormente la interesada señaló que el 4 de febrero de 2010 envió mediante fax la declaración de la renta de su cuñado, D. F. C. O., a las dependencias que se lo habían requerido. Ese era el documento que faltaba a la Xunta para poder cobrar la ayuda de dependencia, segundo indica. Después de enviar el fax los llamó por teléfono para asegurarse de que habían recibido bien todas las hojas, ya que eran 10 páginas, y le dijeron que sí, que todo estaba correcto. Le dijeron que lo había entregado antes del 5 de febrero, que era a fecha en la que pasarían los expedientes al departamento financiero, y eso fue lo que hizo.

A la vista de lo indicado de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que recientemente nos respondió. El informe se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar a la Consellería su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución, y realizar alguna llamada para urgir su envío. El informe señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por dona D. G. B., nº expediente G.6.Q/301/2010, con relación al caso sobre Dependencia de D F.C. O., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Hace falta señalar, que de acuerdo con la normativa de aplicación (artículo 18.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia), en los supuestos de libranza para cuidados en el contorno familiar, el acceso a la prestación económica por dicha libranza*

*vendrá determinado en función del grado y nivel reconocido a la persona en situación de dependencia y de su capacidad económica.*

*Al mismo tiempo, hay que tener en cuenta el calendario de implantación de las prestaciones de dependencia, contemplado en la Disposición final primera de la Ley 39/2006, que le da la prioridad en el tiempo a los grandes dependientes. Por todo esto, es imposible determinar el momento exacto en el que se le aprobará la resolución de Programa Individual de Atención (PIA) a F. C. O., pues al haber reconocido un grado II, se les otorga prioridad a los grados III.*

*Por lo tanto, este expediente a la espera de recibir el presupuesto necesario para la aprobación del Programa Individual de Atención.”*

La Consellería de Trabajo y Bienestar confirma que el procedimiento se encontraba muy demorado, tal y como se expresaba en la queja, puesto que se inició en diciembre de 2007 y aun no se encontraba resuelto, sin que tampoco se señale nada respecto de la fecha en la que finalmente se resolverá. Únicamente se indicaba que “*se les otorga prioridad a los grados III*” y que “*este expediente (está) a la espera de recibir el presupuesto necesario para la aprobación del Programa Individual de Atención*”.

Al respecto es de señalar que la preferencia de los *grandes dependientes* a que se alude en el informe, y en general de los grados y niveles superiores, que es uno de los principios inspiradores de la Ley de Dependencia (art. 3.q), debe ponerse en relación con lo previsto en el calendario de aplicación progresiva de la propia Ley, a lo que la Consellería también alude en su informe. Este calendario prevé la efectividad de los derechos reconocidos a los dependientes severos desde el segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercer o cuarto año (los de nivel 1), por lo que en este caso, un grado II y nivel 2, ya debería haberse resuelto el expediente, con el plazo vencido, y sobre todo debería haberse dado efectividad al PIA mediante la atención del dependiente. De la información aportada se deduce que el procedimiento sigue demorado, sin que tampoco se aporte la fecha concreta en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente.

Como dijimos, en este caso la solicitud es ya de diciembre de 2007, por lo que desde entonces transcurrieron casi tres años. La solicitud se dio el 10/12/07, y el reconocimiento y valoración de dependencia se produjo el 25/08/08, por lo que se están sobrepasando ampliamente los plazos previstos en el anterior decreto regulador de la materia, 6 meses, y en el actual, de 3 meses, lo previsto en el Decreto 15/2010, que resulta aplicable a esta fase del procedimiento. Por tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo Decreto *“se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores”* (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la



administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar a siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**33- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 20 de octubre de 2010 debido a la queja de oficio iniciada por noticia referente a un procedimiento de dependencia (Q/1579/10).**

En esta institución se inició expediente de queja de oficio, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, como consecuencia de la noticia aparecida en el diario “La Voz de Galicia” el 22 de agosto de 2010 en relación a la situación de doña B. S. A. y los servicios o prestaciones que al parecer se pidieron como cuidadora al amparo de la Ley de Dependencia.

En la noticia se señala esencialmente que lleva esperando quince meses, pero el dinero no acaba de llegar. En abril del 2009, doña B. S. A., vecina de Cambre, recibió la documentación que acreditaba que su petición de prestación por cuidar de su hijo estaba aprobada, pero aún no recibió nada. El hijo de B., . tiene dos años y medio, y con sólo unos días le diagnosticaron un tipo de meningitis. muy virulento. Logró sobrevivir, pero las secuelas son importantes y precisa una atención constante. Tiene un implante coclear para poder oír y una válvula instalada en la cabeza que le ayuda a drenar líquido. Primero le

diagnosticaron un nivel de dependencia en grado dos, pero luego un segundo informe lo elevó hasta el grado tres y nivel dos. Las consultas al médico y las jornadas de rehabilitación para recuperar desarrollo muscular impiden que doña Belén pueda trabajar para obtener otro tipo de ingresos. *“Puede ser que no haya dinero, pero que a veces lo gastan en cosas superfluas. Que lo dediquen a lo que realmente es necesario”*, explica, consciente de que cuando cobre percibirá también *“algunos retrasos”*. Cuando dejó de trabajar, doña B. comenzó a percibir el desempleo y luego, durante seis meses, obtuvo la prestación que ofrece el Gobierno a aquellos que ya agotaron la ayuda por desempleo. *“Pero hace unos de los meses que se acabó y ahora ya no recibo nada. Aunque busque trabajo, dónde lo voy a encontrar cuando les diga que tengo que faltar unos días a la semana. Va a pagar un empresario a alguien por no trabajar?”*, expone. Para doña Belén el esfuerzo es continuo, pero merece la pena porque B. evoluciona bien. *“Tiene que ir la rehabilitación y también va al logopeda al colectivo de sordos, aunque está supervisado por el personal del Materno”*, apunta.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> B. S. A., n<sup>o</sup> expediente C.6.Q/1579/2010, con relación al caso sobre dependencia aparecido en el diario "La Voz de Galicia", y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha solicitud: 14/04/2009. Fecha resolución grado/nivel: 19/11/2009 II-2. EL 30/12/2009 y por ventanilla única, se acerca desde el municipio el plan de cuidados en el que se solicita la ayuda de cuidados en el entorno familiar proponiendo como cuidadora a la madre de B.. Con fecha 20/01/2010, y después de pasados 6 meses desde a 1<sup>a</sup> valoración, se revisa de oficio el grado y nivel de dependencia de B.. Con fecha 29/01/2010 el órgano de valoración de dependencia de A Coruña, emite un Dictamen Técnico Facultativo en el que propone reconocerle al solicitante un grado III nivel 2. Resolución de grado/nivel: 29/01/2010 III-2, revisable con fecha 3/05/2010. Con fecha 21/04/2010 se realiza una nueva revisión de oficio del grado y nivel de dependencia de B..*

*Revisión resolución de grado/nivel: 13/05/2010 III-2, revisable con fecha 3/11/2010. El Real Decreto 504/2007 de 20 de abril, por el que se aprueba el baremo de valoración de situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006 de 14 de diciembre regula en el anexo II la escala de valoración específica de dependencia para menores de tres años, indicando que la valoración de las personas entre los 0 y 3 años tendrá carácter no permanente, estableciéndose revisiones periódicas de oficio a los 6, 12, 18, 24 y 30 meses. A los 36 meses todas las personas deberán ser de nuevo evaluadas con el Baremo de Valoración de Dependencia para personas mayores de 3 años. El artículo 29.2 a) del Decreto 15/2010 de 4 de febrero está redactado en los mismos términos que el anexo II del Real Decreto 504/2007 de 20 de abril. El expediente de B. M., una vez reconocida su situación de dependencia, está en fase de tramitación para la elaboración del Programa Individual de Atención.”*

De la información transcrita se deduce que el expediente se encuentra demorado, tanto respecto a los plazos señalados en el anterior decreto como respecto de los vigentes ahora, que los acorta. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). EL Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15), el que ahora resulta aplicable a este procedimiento, haciendo que el retraso sea aún más considerable; efectivamente, los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “*se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores*” (disposición transitoria primera).

En este caso la solicitud es de 14/04/2009, y la primera valoración, que ya debería de haber dado lugar a su correspondiente PIA, es de 19/11/2009, es decir, de hace casi un año. Por lo tanto, se está retrasando la atribución y efectividad de las prestaciones o servicios previstos en la Ley de Dependencia. El expediente debería encontrarse resuelto 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 eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido. Esto sucede a pesar de que se trata de un gran dependiente, que debería tener preferencia (art. 3.q [LD]).

Los interesados en estos procedimientos demandan la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que si le habían debido asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**34- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 25 de octubre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1242/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> C. V. P. debido a la falta de efectividad de un PIA aprobado antes del fallecimiento del interesado.

En su escrito, esencialmente, nos indica que el 6 de noviembre de 2008 le fue notificada la resolución de reconocimiento de situación de dependencia, en Grado III y nivel 2, la D. J.V.C., con DNI .... El 8 de junio de 2009 la Consellería de Trabajo y Bienestar notifica la resolución de aprobación del Programa Individual de Atención (expediente nº X), reconociendo retrasos por una cantidad de 7.461,72 Y. El día 19 de junio de 2009 D. J. falleció. A día de hoy, después de varias reclamaciones efectuadas ante los responsables de la Consellería, Delegación de Ourense, no fue posible obtener una respuesta acerca del plazo estipulado para recibir el importe reconocido en concepto de retrasos, el cual constituye el incumplimiento de los compromisos del actual Gobierno de la Xunta de cara a la satisfacción de los retrasos en un plazo no superior a 45 días, según señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

*“Fecha solicitud: 10/08/07. Fecha resolución grado/nivel: 09/10/08 III-2. EL 19/12/08 propuesta de resolución del programa individual de atención (PIA) del Órgano Técnico de Valoración de Dependencia de Ourense en el que se propone libranza para cuidados en el entorno familiar (cuidadora la hija C V). Resolución de aprobación del PIA: 02/06/10 concediendo libranza para cuidados en el entorno familiar (cuidadora C V). Remitido el 30/06/09 certificado defunción del usuario, con fecha 19/06/09. El fallecimiento se produjo antes de que este Departamento Territorial lo pudiese incluir en nómina.*

*El artículo 40 del Decreto 15/2010, establece en el apartado 1 "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda conforme a la normativa de aplicación", y en el apartado 3 "en todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado". En este caso, la reclamante no cumplió lo establecido en el artículo 40.3, pues no aportó a esta Consellería las facturas legalmente válidas que acrediten que fue la cuidadora no profesional del solicitante durante los períodos comprendidos en los años 2007, 2008 y 2009. Por lo tanto, no tiene derecho el cobro de la cuantía económica correspondiente los citados años."*

Una vez evaluado el contenido de la información se deduce que éste no responde a lo específicamente requerido y que era objeto de la queja. Efectivamente, se consultaba sobre el pago de los retrasos pendiente después de la aprobación del PIA, que se dio estando vivo el dependiente (después falleció). Sin embargo, la Consellería responde remitiendo a lo previsto en el art. 40 del Decreto 15/2010, por lo tanto, como si se tratara de un caso de fallecimiento anterior al PIA. Por eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por Dna. C.V.P., nº expediente G.6.Q/1242/2010, con relación al caso sobre Dependencia de D. J.V.C., y según los datos facilitados por la Unidad de Coordinación de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha entrada: 10/08/2007. El órgano de valoración emite Dictamen Técnico Facultativo, proponiendo el reconocimiento de la solicitante en Grado III nivel 2 con fecha 08/10/2008. Resolución grado/nivel: 09/10/2008 III-2. Propuesta de resolución del Programa Individual de Atención (PIA) del Órgano Técnico de Valoración de Dependencia de Ourense, en junta de valoración celebrada el 19 de diciembre de 2008, en la que se acuerda proponer el siguiente PIA: libranza para cuidados en el entorno familiar, nombrando como cuidadora no profesional a la Señora C.V.P., con DNI ..., hija de la solicitante.*

*Resolución de aprobación del PIA de 02/06/10, en la que el Departamento Territorial de Ourense resuelve conceder al solicitante el siguiente PIA: libranza para cuidados en el entorno familiar, nombrando como cuidadora no profesional a doña C.V.P.. Notificada en el domicilio del solicitante a citada resolución con fecha 12/06/09. Certificado defunción del solicitante: 19/06/2009. El fallecimiento del solicitante se produjo antes de que este Departamento Territorial de Ourense lo pudiese incluir en nómina.*

*El artículo 87.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común en su artículo 87.2, señala que “producirán la terminación del procedimiento la imposibilidad de continuarlo por causas sobrevenidas.*

*El artículo 40 del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, establece en el apartado 1 "la efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda conforme la normativa de aplicación", y en el apartado 3.*

*En todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado".*

*La reclamante no cumplió lo establecido en el artículo 40.3, pues no aportó a esta Consellería las facturas legalmente válidas que acrediten que fue la cuidadora no profesional del solicitante durante los períodos comprendidos en los años 2007, 2008 y 2009.*

*Por lo tanto, no tiene derecho al cobro de la cuantía económica correspondiente a los citados años.”.*

Como puede comprobarse, el informe es básicamente el mismo que el remitido con anterioridad, sin que se aclaren las circunstancias que se mencionaron por nuestra parte en el requerimiento de información complementaria de 25 de agosto.

Efectivamente, tal y como señalábamos entonces, se trata de un supuesto de pago de retrasos pendientes después de la aprobación del PIA, que se dio estando vivo el dependiente (después falleció). La Consellería hace alusión a que el dependiente falleció antes de que este Departamento Territorial lo pudiese incluir en nómina, y a lo previsto en el art. 40 del Decreto 15/2010 (debería ser a la Disposición Transitoria Sexta; solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto), entendiendo que resulta aplicable a supuestos como el descrito.

En otros supuestos similares ya tuvimos ocasión de subrayar que las previsiones citadas, el art. 40 y la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010, no resultan aplicables a supuestos como éste, puesto que se refieren expresamente a solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento, lo que no es el caso, puesto que el procedimiento se encontraba ya terminado. De acuerdo con el art. 38 del Decreto citado, integrado en la Sección Tercera, titulada “terminación”, “recibida la propuesta del Programa Individual de Atención y demás documentación que conste en el expediente, la persona titular del departamento territorial de la Consellería con competencia en materia de servicios sociales dictará, después de las comprobaciones que procedan, resolución por la que se aprueba el Programa Individual de Atención”. En idéntico sentido se preveía la terminación de los procedimientos en el Decreto vigente anteriormente, el 176/2007 (art. 15.2), puesto que contra la aprobación del PIA se prevé la posibilidad de interponer recurso de alzada (art. 16). El procedimiento había terminado en ese momento, restando únicamente los actos materiales precisos para dar cumplimiento a las previsiones de la resolución, sin perjuicio de que también se encuentren pendientes aspectos instrumentales para ese cumplimiento, lo que no desvirtúa lo anterior. Por lo tanto, no resulta aplicable el artículo 87.2 de la Ley 30/92, al que alude la Consellería.

Como adelantamos en el requerimiento de información complementaria, resulta llamativo que además se hubiera indicado antes, y ahora se repita, que “*la reclamante no*



*cumplió lo establecido en el artículo 40.3, pues no aportó a esta Consellería las facturas legalmente válidas que acrediten que fue la cuidadora no profesional del solicitante durante los períodos comprendidos en los años 2007, 2008 y 2009”.* Además de lo apuntado anteriormente, esta manifestación contradice la naturaleza de la prestación económica que se atribuye a través de la llamada libranza para cuidados en el entorno familiar, la reconocida en el PIA aprobado en este caso, que remunera los cuidados familiares prestados por un cuidador informal.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se abonen los retrasos referidos al expediente de dependencia objeto de la presente queja, cuyo PIA se aprobó y notificó antes del fallecimiento del dependiente, lo que por lo tanto ocurrió con el procedimiento de dependencia finalizado, restando únicamente los trámites de abono*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: recomendación aceptada**

**35- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de noviembre de 2010 debido (Q/1140/10).**

Ante esta institución, mediante escrito de queja, compareció D.<sup>a</sup> R. M.L. A., con domicilio en la x, , de x, solicitando nuestra intervención.

En su escrito, esencialmente, nos indica que anteriormente habíamos conocido la queja G.6.Q/1333/09, relativa al retraso del procedimiento de dependencia de D<sup>a</sup> R. A. S., con DNI x. En primer término se había confirmado el retraso y adelante se respondió que *el 6 de noviembre de 2009 R. A. S. falleció por lo que se suspendió la tramitación de este expediente*. A propuesta de PIA, de 29 de diciembre de 2008, era para una libranza vinculada al servicio de centro de atención residencial con efectos desde el 14 de febrero de 2008, y *quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder remitirla a la Intervención Delegada para su fiscalización y posterior resolución*. Ahora la interesada indica que su madre falleció el 6 de noviembre del 2009, como conocemos a través del informe aludido, y que en febrero del 2010 cobraron los que estaban en su misma situación. Amparándose en el decreto 15/2010, el 1 de marzo de 2010 presentó una reclamación para poder percibir los derechos adquiridos por su madre, al que no recibió contestación.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló lo siguiente:

*“Hechos: Con fecha 13 febrero de 2008, R. A. S. presentó solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.*

*Con fecha 16 de octubre de 2008 se resolvió dicha solicitud mediante el reconocimiento de una situación de dependencia en grado III y nivel 1.*

*Con fecha 29 de diciembre de 2008 se realizó propuesta-resolución de su programa individual de atención en la que se propone una libranza vinculada a la adquisición del servicio de atención residencial, con efectos desde el día 14 de febrero de 2008 y un importe mensual de 548,08 euros en el año 2008. Dicha propuesta quedó la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder resolver el programa individual de atención.*

*Con fecha 6 de noviembre de 2009 la solicitante falleció por lo que se paralizó la tramitación del expediente.*

*Consideraciones legales y técnicas:*

*1.- El 6 de noviembre de 2009 ocurrió el fallecimiento del solicitante y de acuerdo con lo dispuesto en la circular 15/2008, de 5 de junio, de la Secretaría General del Bienestar en caso de fallecimiento del beneficiario durante la tramitación del procedimiento, se archivará el expediente, debido a la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas, tal y como dispone el artículo 87.2 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico De Las Administraciones Públicas Y Del Procedimiento Administrativo Común. 2.- En lo que atañe al pago de la prestación económica de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del expediente estamos a la espera del desarrollo del Decreto 15/2010 del 4 de febrero, por lo que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención la dependencia, y en este caso concreto, lo establecido en el artículo 40 de dicho Decreto.*

*Conclusión:*

*El expediente de R. A. S. se archivó a causa del fallecimiento de la solicitante que ocurrió con anterioridad a la aprobación de su Programa Individual de Atención.”*

A la vista de la insuficiencia del anteriormente transcrito y de la valoración que trasladamos a la Consellería de nuevo nos dirigimos a la misma con el fin de requerir que con urgencia se aclarasen las causas por la que no se había resuelto, de acuerdo con la normativa vigente, la solicitud pendiente desde hace tiempo, y cuando se resolvería. El informe complementario se recibió recientemente y en él se indica lo siguiente:

*“Hechos*

*1 Con fecha 13 de febrero de 2008 se acerca una solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia a nombre de doña R. A. S.. 2 Con fecha 16 de octubre de 2008 se*

*emite una resolución por la que se le reconoce a la solicitante una dependencia de grado III nivel 1. 3 Con fecha 29 de diciembre de 2008 se realiza la propuesta-resolución de su programa individual de atención en la que se propone una libranza vinculada a la adquisición del servicio de atención residencial. Dicha propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para poder resolver el programa individual de atención. 4 Con fecha 6 de noviembre de 2009 la solicitante falleció . 5 Con fecha 26 de julio de 2010 se remite un informe para contestación a la queja presentada ante el Valedor do Pobo, informe que sigue vigente porque no hay modificaciones respecto al contestado anteriormente.*

#### *Consideraciones legales y técnicas*

*De acuerdo con el dispuesto en la circular 15/2008 de 5 de junio de la Secretaría General del Bienestar, en caso de fallecimiento del solicitante durante la tramitación del procedimiento, el expediente se archivará por causas sobrevenidas debido a la imposibilidad material de continuar el procedimiento tal y como dispone el artículo 87.2 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.*

*En lo que atañe al pago de las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del expediente, estamos a la espera del desarrollo del Decreto 15/2010 de 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, y en este caso concreto, al establecido en el artículo 40*

*Conclusiones: El expediente de señora R. A. S. se archivó por el fallecimiento de la solicitante que ocurrió con anterioridad a la aprobación de su programa individual de atención.*

Como puede comprobarse, la respuesta complementaria es básicamente la misma que la aportada anteriormente, que, como señalamos, dio lugar a un nuevo requerimiento

de información debido las causas que detalladamente se referían. Efectivamente, como ya habíamos expresado entonces a la Consellería, esta confirma lo indicado por la interesada en la queja, esto es, que a pesar de las circunstancias conocidas en la anterior queja y del tiempo transcurrido, aún no se dio la preceptiva respuesta a su reclamación para que le sean abonados los retrasos correspondientes al expediente del dependiente fallecido antes de contar con el PIA, y eso de acuerdo con lo previsto en el Decreto 15/2010, en concreto en su artículo 40 (*solicitantes fallecidos*) y en la Disposición transitoria Sexta (*solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto*). Al respecto la Consellería señala que *estamos a la espera del desarrollo del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención la dependencia, y en este caso concreto, lo establecido en el artículo 40 de dicho Decreto.*

Subrayamos a la Consellería que lo establecido en el Decreto es directamente aplicable y por lo tanto sus previsiones ya forman parte del ordenamiento, sin perjuicio de la interpretación que se dé finalmente a las diferentes disposiciones, en este caso al art. 40 y DT sexta. En cualquier caso, de considerarse preciso, ese *desarrollo* al que se alude, sea del tipo que sea (orden, instrucciones, ...), dependería única y exclusivamente de la propia administración, por lo que su actual ausencia no puede disculpar el retraso de la resolución pendiente, sobre todo teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que por esta institución se conoce la problemática de la responsabilidad de la administración en la materia (fallecidos antes del PIA y con amplios retrasos en el curso de sus expedientes), desde el anuncio de la búsqueda de una solución adecuada, y desde la aprobación del Decreto 15/2010.

Por esta institución se insistió, tanto ante la anterior Vicepresidencia de la Igualdad y el Bienestar como ante esa Consellería de Trabajo y Bienestar, en la necesidad de solventar el problema que tratamos. Efectivamente, como ampliamente se expresó en los últimos Informes de esta institución, uno de los principales motivos de queja en materia de dependencia es el fallecimiento del dependiente antes de que la administración resuelva la última fase del procedimiento y después de vencer el plazo reglamentario tal resolución, es decir, con un retraso provocado por la administración. Debido a los retrasos constatados

en los procedimientos no resultan raros los casos en los que se produce el fallecimiento de los dependientes valorados ya oficialmente como tales y antes de la última resolución, la de aprobación del PIA, con el plazo vencido para eso. En muchos casos existe propuesta de PIA y esta es de prestación económica, en concreto de libranza para cuidados en el entorno familiar, como en el supuesto que examinamos.

Los familiares de los afectados, que normalmente desempeñan la tarea de cuidadores, dan muestra de un profundo disgusto porque la evaluación y/o el programa no se aprobaron a pesar del tiempo transcurrido y finalmente el dependiente falleció. Reclaman porque consideran algo contrario a la justicia elemental que no se compensen los cuidados realizados cuando ya se había evaluado el dependiente y se constató el retraso de la administración.

Este tipo de supuestos dieron lugar a numerosos recordatorios de deberes legales y recomendaciones dirigidos a la administración gallega. 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 después de vencer 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 del correspondiente PIA.

Estas resoluciones traen su causa en el entendimiento de que nos encontramos ante un supuesto claro 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 prejudiciales 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 y sin PIA. EL primero se expresa en forma de recordatorio de deberes legales (*deber de resolver en plazo*), y el segundo a través de una recomendación. Ambos tienen por fin orientar la actuación futura de la administración a la vista del incumplimiento constatado y de la responsabilidad que de eso 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 eso haga inevitable que los interesados que así lo consideren formulen los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración, en vía administrativa primero y, llegado el caso, en la vía jurisdiccional. Frente a eso, la proposición que se contiene en las resoluciones del Valedor do Pobo es que se establezca la fórmula que permita reconocer 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.

Resulta evidente, en primer lugar, el mal funcionamiento de la administración en estos casos, pero también los prejuicios 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 el 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, del 10 de noviembre, modificada por la Ley 16/2008, del 23 de diciembre-, con el que, aunque 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, nuestro criterio es que se deberían resolver dentro del propio expediente de

dependencia. Si se establece la necesidad de promover un procedimiento *ad hoc* de responsabilidad patrimonial el perjuicio para el reclamante se duplicaría, puesto que al que ya se consumó ahora se le unirá lo que se derivaría de compelerlo a una actividad que le va a ocasionar trastornos evitables.

Negar la existencia de responsabilidad de la administración resulta difícilmente defendible, aunque sólo sea porque eso supondría premiar a la administración por su mal funcionamiento y promover este de cara a futuras actuaciones. En ningún caso el retraso 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 Constitución española- así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE (entre otras, [SSTC] 188/2003, del 27 de octubre, y 14/2006, del 16 de enero).

Ante esos argumentos, trasladados a la administración en numerosas ocasiones, la Consellería de Trabajo y Bienestar nos dio cuenta de un borrador que preveía el abono de los retrasos generados en este tipo de supuestos y aún en otros no sugeridos, con el requisito de que se hubiera reconocido la situación de dependencia. Por lo tanto, ese borrador de decreto aceptaba parcialmente el criterio expresado por nuestra parte, reconociendo la necesidad de abono de los retrasos después del fallecimiento del dependiente al menos en los casos de retraso en los trámites del procedimiento. La Disposición Transitoria Sexta de ese borrador extendía ese efecto a los casos producidos con anterioridad al mismo decreto.

El Decreto finalmente aprobado fue el 15/2010, del 4 de febrero, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa Individual de Atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes, con un texto que modifica parcialmente el borrador enviado en su momento. Respeto de la cuestión que tratamos señala lo siguiente:



“Artículo 40º.-Solicitantes fallecidos. 1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos durante la tramitación del procedimiento se reconocerá a la persona que hubiera soportado el gasto siempre que le corresponda conforme a la normativa de aplicación. 2. Será necesario que la documentación que consta en el expediente en el momento del fallecimiento pruebe cuál era el grado y nivel de dependencia del solicitante fallecido. Asimismo, de existir propuesta del Programa Individual de Atención tendrá que constar que se cumplían los requisitos establecidos para cada tipo de libranza. 3. En todos los supuestos deberá justificarse documentalmente el gasto efectivamente soportado.

Disposición Transitoria Sexta.-Solicitantes fallecidos anteriormente a la entrada en vigor de este decreto. “1. La efectividad del derecho a las prestaciones económicas de los solicitantes fallecidos antes de la entrada en vigor de este decreto durante la tramitación del procedimiento, se producirá con los mismos efectos y requisitos que los supuestos recogidos en los artículos 39 y 40 del articulado. 2. Los plazos establecidos normativamente para el ejercicio de las acciones correspondientes se empezarán a contar desde la fecha del fallecimiento del solicitante.”

Así pues, de acuerdo con el nuevo Decreto 15/2010, la administración finalmente pagaría en los supuestos que se citan; restaba conocer en que sentido se interpretarían o aplicarían sus previsiones para supuestos como lo que afecta a la interesada, esto es, con propuestas de libranza para cuidados en el entorno familiar, que, al tratarse de prestaciones económicas y no de servicios, no pueden acreditar gastos, sino una falta del abono debido. La inmensa mayoría de las reclamaciones sobre esta problemática resultan de expedientes como este, en que los retrasos se concretan en el que hubiera debido abonarse en concepto de retrasos de la prestación económica, fundamentalmente de la libranza para cuidados en el entorno familiar.

Pues bien, ahora, después de un tiempo considerable desde la entrada en vigor del Decreto 15/2010, la Consellería señala que *el expediente ...se archivó por el fallecimiento de la solicitante que ocurrió con anterioridad a la aprobación de su programa individual de atención*, e indica también que está a la espera del desarrollo del Decreto 15/2010, en

concreto del art. 40 (en realidad debe entenderse que la Disposición Transitoria Sexta). Sin embargo, el pronunciamiento expreso sobre esta materia resulta urgente, puesto que la alternativa que le cabe a los afectados, que, como expresamos, es la reclamación de una posible responsabilidad patrimonial de la administración, tiene que darse en un plazo relativamente corto, un año, de acuerdo con el art. 142.5 de la Ley 30/1992.

En otros expedientes similares en los que se había dado la reclamación expresa de aplicación de lo previsto en la Disposición Transitoria Sexta la Consellería había respondido indicando que no se presentan facturas que acrediten gastos, o que resulta preciso el desarrollo de las previsiones del art. 40 y de la Disposición Transitoria Sexta. Con eso sólo puede concluirse que la Consejería rechaza el abono de los retrasos en los casos de expedientes retrasados y orientados hacia una prestación económica, fundamentalmente la libranza para cuidados en el entorno familiar, con propuesta en ese sentido ya confeccionada. No se atiende la línea recomendada desde hace tiempo como alternativa a la reclamaciones expresas de responsabilidad patrimonial de la administración, recomendación hecha tanto al anterior órgano que conocía la materia como al actual. Así pues, la aplicación del pago previsto en los arts. 40 y en la Disposición Transitoria Sexta del Decreto 15/2010 si limitaría a los casos de libranzas de servicios contratados privadamente antes de la aprobación del PIA. Esta interpretación limita enormemente la efectividad de la previsión de abono en los casos de fallecimiento antes del PIA y con retraso, puesto que quedan fuera todas las prestaciones económicas para el cuidado en el entorno familiar orientadas por la propia administración, que resultan el grueso de las reclamaciones de este tipo.

En relación con los retrasos de las prestaciones económicas derivadas de la Ley de Dependencia es preciso subrayar que aquellos fueron suprimidos recientemente, por lo que lo previsible es que esta problemática cobre otro cariz. Efectivamente, la anterior necesidad de abono de los llamados retrasos a la que nos venimos refiriendo queda derogada para las solicitudes posteriores al 1 de junio de 2010 por el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público (art. 5). No obstante, resta por aclarar todos los casos de posible responsabilidad anterior, como este, y los supuestos con solicitud anterior a la efectividad de la medida, que siguen

con el mismo régimen legal, por lo que habrá que abonarlos desde la fecha de la solicitud y que, por lo tanto, pueden seguir dando lugar a los mismos problemas que tratamos en el caso de fallecimiento sin PIA y con retraso.

Pero es que además los retrasos pueden seguir generándose si no se cumplen los plazos de resolución de los expedientes de dependencia, algo que observamos con relativa frecuencia. Seguirán generándose retrasos en los casos de incumplimiento de los plazos, que ahora se acortan legalmente a 6 meses (3+3), plazos ya establecidos anteriormente en la normativa gallega (decreto 15/2010). Por eso, si siguen produciéndose retrasos en los procedimientos también seguirán dándose problemas de este tipo, pero con los retrasos a reclamar recortados en la medida indicada por el Real Decreto Ley citado, es decir, reduciéndose 6 meses respecto de la normativa anterior. Para el abono de cualquier clase de retrasos la Consellería puede hacer uso de la habilitación legal para el aplazamiento de la deuda, con pagos anuales de igual cuantía, en un máximo de 5 años.

La interesada demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva expresamente sobre la solicitud realizada por la interesada para que si aplique lo previsto en el art. 40 y en la DT sexta del Decreto 15/2010 a los retrasos correspondientes al expediente referido en la queja, que corresponde a un dependiente fallecido antes de contar con el PIA y con retraso en el*

*trámite del procedimiento. Y que en todos los casos en que se constate el fallecimiento de la persona dependiente después de vencer el plazo legalmente previsto para resolver, dada la responsabilidad de la administración en la generación de esa situación perjudicial para el interesado, con carácter general se abonen los retrasos a quien legalmente corresponda, y en el caso particular que se conoce, se oriente la actuación de la administración de cara a la solución mencionada anteriormente.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**

**36- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 4 de noviembre de 2011 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1169/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D.<sup>a</sup> R.L.L., en representación de D.<sup>a</sup> M.S.R.G., relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que D.<sup>a</sup> M.S.R.G., con DNI ..., solicitó el reconocimiento de dependencia el 21 de febrero de 2008, reconociéndosele el grado III y nivel 2 el 22 de octubre de 2009. Preguntaron en diciembre de 2009 y le dijeron que “estaba reconocido desde la data de la solicitud, 21 de febrero de 2008, acumulando unas cantidades elevadas”. Sin embargo, no tuvieron mas contestación.

Ante eso solicitamos informe a esa consellería, que recientemente nos la remitió, con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por Doña R.L.L., n.º expediente G.6.Q/1169/10, con relación al caso de dependencia de D.<sup>a</sup> S. R. G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:*

*Data solicitud: 21/02/2008. Fecha resolución grado/nivel: 29/01/2009 III-1. Con fecha 20/04/2009 el órgano técnico de valoración de Santiago de Compostela, emite la propuesta-resolución de su Programa Individual de Atención en la que se propone una libranza para cuidados en el entorno familiar con efectos desde lo 22 de febrero de 2008 y*

*siendo la cuidadora no profesional R.L.L., nuera de la solicitante. Esta propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para su resolución. Con fecha 28/08/2009, M. S.R. G. solicitó una revisión de su grado y nivel de dependencia. La solicitante fue valorada nuevamente y con fecha 22/10/2009 se emite la resolución de reconocimiento de dependencia en grado III nivel 2. Con posterioridad se revisa su propuesta-resolución de su programa individual de atención para adaptar las cantidades a percibir al nuevo grado y nivel. La nueva propuesta tiene fecha de 1/03/2010 y está a la espera de crédito presupuestario para su resolución definitiva y posterior notificación. El artículo 5.2 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario frente a las prestaciones económicas, tal y como establece el artículo 14 de la ley 39/2006. Este expediente está a la espera de la existencia de crédito presupuestario para su resolución.”*

Con la información transcrita se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra muy demorado, puesto que fue iniciado en febrero de 2008 y aun no se finalizó, a pesar del tiempo transcurrido. La Consellería señala que la aprobación y efectividad tanto del PIA que correspondía a la anterior valoración como la que ahora se encuentra pendiente, después de elevar el grado y nivel hasta el máximo, no se produjo y no se produce por la falta de crédito presupuestario, sin que tampoco se mencione cuando se aprobará el PIA pendiente, y eso a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA pendiente desde hace tiempo.

Lo anterior sucede a pesar de que desde la primera valoración la afectada se identifica como *gran dependiente*, y ahora además con el grado y nivel máximos. Por esta razón debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo

de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de*

*tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**

**37- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 4 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1622/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J. M. A. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que debido a que mi hija, M.M. F., DNI ..., tiene síndrome de down, solicitaron la prestación correspondiente de la Ley de Dependencia, exp. nº .... La valoración se realizó el 14.01.09, resultando una calificación de II.2, cuya resolución es de 31.03.09. Sin embargo, hasta el día de la fecha no recibí ningún tipo de prestación ni notificación. Hay que tener en cuenta que su esposa no puede desempeñar actividad laboral alguna al dedicarse en exclusiva al cuidado de la niña, por lo que reclaman las gestiones oportunas para acelerar el procedimiento y hacer cumplir la Ley.

Ante eso solicitamos informe a esa Consellería, que recientemente nos la remitió, con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por D. J. M. A., nº expediente G.6.Q/1622/10, con relación al caso de dependencia de Dª M. M. F., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*-fecha de solicitud: 13/01/2009*

*-fecha resolución grado/nivel: 16/06/2009 II-2*

*-El 7/09/2009 el órgano de valoración de la dependencia de Santiago emite la propuesta del programa individual de atención en el que se propone la libranza de cuidados en el contorno familiar y como cuidadora no profesional a la madre de la solicitante.*

*El artículo 34 del decreto 15/2010 de 4 de febrero, señala que el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 del 14 de diciembre de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según lo dispuesto en el artículo 14.6 de dicha ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia, y a igual grado y nivel por la menor capacidad económica del solicitante.*

*Este expediente, una vez reconocida su dependencia en grado II nivel 2, está en fase de tramitación para la aprobación del Programa Individual de Atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento.”*

Lo informado por la administración confirma lo señalado por el interesado en la queja, esto es, que se promovió el reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones que correspondan hace un tiempo considerable, y a pesar del tiempo transcurrido aún no se resolvió sobre el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que a fecha de hoy existe propuesta de PIA, y el procedimiento está en fase de tramitación para la aprobación del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento.

Por tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso del procedimiento de atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el



reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo es aplicable al trámite que resta, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

La Consellería parece justificar el retraso en la prioridad que se dé a los expedientes con mayor grado y nivel. Al respecto es de señalar que la preferencia de los niveles superiores 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 segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercer o cuarto año (los de nivel 1). Por tanto, la afectada, con un grado II y nivel 2, debería encontrarse ya con el PIA aprobado y con efectividad. Por tanto, lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos de nivel 2. La preferencia legal de los grandes dependientes no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

El expediente debería encontrarse resuelto 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 acuciante. En este caso esas circunstancias resultan especialmente graves, puesto que se trata de la atención de una persona con síndrome de down que precisa el cuidado permanente que realiza su madre. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41). 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 considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**

**38- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 4 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1838/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. A.P.A debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que en 2008 fue reconocida a su madre la ayuda para el cuidador. Desde entonces, después de muchas visitas a la delegación de la Consellería en Ferrol, no les dicen cuando se hará efectiva la prestación, según indica. Su madre es D<sup>a</sup> I.A.V, DNI ..., vecina de Narón, con domicilio en X.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que recientemente nos la remitió con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por D. A.P. A., nº expediente G.6.Q/1838/10, con relación al caso de dependencia de D<sup>a</sup> I. A. V., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Fecha de solicitud: 26/08/2008. Fecha de resolución grado/nivel: 27/11/2008 III-1*

*Con fecha 17/06/2010 el órgano de valoración de la dependencia de Ferrol emite propuesta-resolución de su programa individual de atención en la que se propone una libranza para cuidados en el contorno familiar. Esta propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para su resolución.*

*Los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad Autónoma, frente a las prestaciones económicas, tal y como establece el artículo 14 de la Ley 39/2006.*

*Los artículos 26 y 44.4 del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, establecen la Orden de Prelación en la tramitación de los procedimientos, y los criterios de prelación de acceso a los recursos.*

*A La solicitante le fue reconocida una situación de dependencia en grado III y nivel 1 y la propuesta-resolución de su programa individual de atención propón como recurso idóneo a libranza de cuidados en el contorno.*

*En la tramitación de los expedientes se sigue el orden de prelación de los mismos, de acuerdo con los artículos 26 y 44.4 del Decreto 15/2010.*

*Asimismo, en cuanto a la solicitud de prestación económica para cuidados en el contorno familiar, se actúa de acuerdo con el establecido en los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto.”*

Con la información transcrita se confirma lo expresado por el interesado en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en agosto de 2008 y aun no se finalizó, a pesar del tiempo transcurrido. La Consellería no da cuenta de la aprobación y efectividad del PIA pendiente, sin que tampoco se anuncie cuando se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Lo anterior sucede a pesar de que la afectada es gran dependiente y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la

promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo 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 la esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para una gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**

**39- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 4 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1382/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> GPV debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que es nuera, cuidadora y guardadora de hecho de D. J A R, con DNI .... Su yerno ha reconocido el grado II y nivel 2 de dependencia con fecha de 11 de marzo de 2010, pero aun no recibió ninguna respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar sobre su PIA. Los plazos para contestar a la solicitud ya vencieron, pero no tienen ninguna respuesta, ni positiva ni negativa.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento nos la remitió con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por doña GPV, n° expediente G.6.Q/1382110, con relación al caso sobre dependencia de D ..., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:*

*Fecha de solicitud: 03/11/2009. Data resolución grado/nivel: 11/03/2010 II-2 con carácter permanente. Con fecha 12/04/2010 se recibe propuesta de plan de cuidados en la que se solicita como ayuda la libranza de cuidados en el entorno y la teleasistencia. El día 23/04/2010 se emite la propuesta de PIA para teleasistencia y el día 26/07/2010 la correspondiente resolución de concesión de la teleasistencia.*

*El artículo 5.2 señala que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma mediante centros y servicios públicos o personales concertados debidamente acreditados. De no ser posible alguno de estos servicios procederá el reconocimiento de la prestación económica vinculada. El artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que el procedimiento de elaboración del PIA será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según el artículo 14.6° de la dicta ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia, y a igual grado y nivel, por la menor capacidad económica del solicitante. El expediente de D. José Antón Ríos, una vez reconocida su situación de dependencia en grado II nivel 2, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención (PIA), respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecido en el artículo 34 del citado Decreto 15/2010.”*

A la vista de lo insuficiente de la anterior información requerimos de la Consellería aclaración de determinados extremos. Este informe se remitió recientemente y en él se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por Doña GPV, nº expediente G.6.Q/1382/10, con relación al caso de dependencia de D. J A R, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*La Resolución y la efectividad de su Programa Individual de Atención (PIA) va respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecida en el artículo 34 del Decreto 15/2010. Por lo que su PIA está aún en fase de tramitación”.*

Con la información aportada se confirma que el procedimiento de dependencia se encuentra demorado, puesto que se inició en noviembre de 2009 y aún no se resolvió sobre el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que la fecha de hoy existe propuesta de PIA y su PIA está aún en fase de tramitación.

Por tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso del procedimiento de atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo es aplicable al trámite que resta, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

La Consellería parece justificar el retraso en la prioridad que se da a los expedientes con mayor grado y nivel. Al respecto es de señalar que la preferencia de los niveles superiores debe ponerse en relación con el 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 segundo o tercer año (los de nivel 2), o desde el tercer o cuarto año (los de nivel 1). Por tanto, el afectado, con un grado II y nivel 2, debería encontrarse ya con el PIA aprobado y con efectividad. Por tanto, lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de

efectividad de los derechos de los dependientes severos de nivel 2. La preferencia legal de los grandes dependientes no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

El expediente debería encontrarse resuelto 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a 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 del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**



**40- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 5 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1751/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> F. S. D. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito esencialmente nos indican que el 07/04/08 solicitó el reconocimiento del grado y nivel de dependencia, según la Ley 39/2006, de Dependencia, y el Decreto gallego 176/2007, después sustituido por el Decreto 15/2010. El artículo 14.4 del anterior Decreto establecía un plazo de 6 meses para resolver y notificar el reconocimiento de la situación de dependencia. Se resolvió en plazo concediéndose un grado II y nivel 2. Sin embargo, la efectividad del servicio o prestación económica está condicionada a la aprobación del programa individual de atención, lo que debe producirse en el plazo máximo de seis meses desde la notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia a la persona interesada, de acuerdo con el anterior Decreto, y ahora en el plazo de 3 meses, de acuerdo con el vigente, que resulta aplicable en el trámite pendiente. El plazo acabó hace mucho.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento nos la remitió con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por Doña F. S. D., n° expediente G.6.Q/1751/10, con relación al caso de dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*- fecha de solicitud: 7/04/2008. -fecha de resolución grado/nivel: 25/09/200811-2. - con fecha 18/02/2010 el órgano de valoración de la dependencia de Ferrol emite propuesta-resolución de su programa individual de atención en la que se propone una libranza para cuidados en el contorno familiar, siendo la cuidadora no profesional R. I.N. S., hija de la persona solicitante. Esta propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para su resolución.*

*Los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad Autónoma, frente a las prestaciones económicas, tal y como establece el artículo 14 de la Ley 39/2006.*

*Los artículos 26 y 44.4 del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, establecen la Orden de Prelación en la tramitación de los procedimientos, y los criterios de prelación de acceso a los recursos.*

*A la solicitante le fue reconocida una situación de dependencia en grado II y nivel 2 y la propuesta-resolución de su programa individual de atención propone como recurso idóneo la libranza de cuidados en el entorno.*

*En la tramitación de los expedientes se sigue el orden de prelación de los mismos, de acuerdo con los artículos 26 y 44.4 del Decreto 15/2010.*

*Asimismo, en cuanto a la solicitud de prestación económica para cuidados en el entorno familiar, se actúa de acuerdo con lo establecido en los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto.”*

Con la información aportada se confirma que el procedimiento de dependencia se encuentra demorado, puesto que se inició en abril de 2008 y aún no se resolvió sobre el PIA. Tampoco se menciona cuando se resolverá, sino únicamente que a fecha de hoy existe propuesta de PIA y esta propuesta quedó a la espera de la existencia de crédito presupuestario para su resolución.

Por tanto, se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso del procedimiento de atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la

aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo es aplicable al trámite que resta, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Bienestar: pendiente de efectividad.**

**41- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1364/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> E.L.C debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que es cónyuge, cuidadora y guardadora de hecho de D. J. A. C. A., con DNI .... Su marido ha reconocido el grado y nivel máximos de dependencia. Anteriormente había promovido la queja G.6.Q/2624/09, a través de la que habíamos conocido que la solicitud se había dado en febrero de 2009 y el dependiente ya había sido valorado. Se encontraba pendiente de propuesta y aprobación del PIA. Ahora se vio obligada a acudir nuevamente a esta institución para manifestar que aún no recibió ninguna respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar sobre el PIA de su marido. Los plazos ya vencieron hace tiempo (decreto 15/2010), pero no tiene ninguna respuesta, a pesar de tratarse de un gran dependiente.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala el siguiente:

*“Solicitante: dona E.L.C, cónyuge y guardadora de hecho del dependiente.*

*Dependiente: D.J. A. C. A., DNI ... Expediente núm.: ...*

*Hechos*

*1 Con fecha 11 de febrero de 2009 se acerca una solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia a nombre de D. J. A. C. A.. 2 Con fecha 3 de junio de 2009 se realiza la valoración de la situación de dependencia de la solicitante. 3 Con fecha 18 de junio de 2009 se emite la correspondiente resolución de reconocimiento de dependencia por la que se le otorga al solicitante un grado III nivel 2. Dicha resolución se notifica con fecha 7 de julio de 2009. 4 Con fecha 16 de julio de 2009 se recibe del ayuntamiento la propuesta de plan de cuidados para libranza de cuidados en el entorno. 5 Con fecha 30 de*

*septiembre de 2010 el órgano de valoración de dependencia de Ferrol emite una propuesta-resolución para servicio de ayuda en el hogar, después de reconducir la propuesta inicial ,considerando que actualmente es la mejor opción para la dependiente debido a la sobrecarga de la cuidadora.*

#### *Consideraciones legales y técnicas*

*El artículo 5.2 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma.*

*El artículo 46 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero señala que en el caso del servicio de ayuda en el hogar, los ayuntamientos titulares del servicio procederán a dar de alta a las personas en espera de acuerdo con la orden de prelación establecida en el programa de asignación de recursos.*

#### *Conclusiones*

*El expediente de D. J.A. C. A. está a la espera de que los servicios sociales municipales comuniquen la este Departamento Territorial a disponibilidad de plaza en el servicio de ayuda en el hogar para proceder a resolver el PIA adjudicándole este servicio.”*

De la información aportada se deduce que el procedimiento se encuentra demorado, a pesar de que se trata de un gran dependiente, que por esa razón debería tener preferencia, de acuerdo con lo previsto en el art. 3.q de la Ley de Dependencia (LD). Efectivamente, el expediente se inició en febrero de 2009, hace case 1 año y nueve meses; la valoración con el máximo grado y nivel se aprobó en junio de 2009; y aun no se aprobó el PIA pendiente, sin que tampoco se aclare la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad a ese PIA.

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado

Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente había debido encontrarse resuelto 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La Consellería aduce respecto del retraso que el mismo se debe a que está a la espera de que los servicios sociales municipales comuniquen a este Departamento Territorial la disponibilidad de plaza en el servicio de ayuda en el hogar para proceder a resolver el PIA adjudicándole este servicio. Sin embargo, tal y como señalamos en anteriores ocasiones por supuestos similares, la Administración responsable de la aprobación y efectividad del PIA es la autonómica, por lo que ésta también resulta responsable de los incidentes que puedan producirse, entre ellas el evidente retraso constatado.

Así pues, el PIA se orienta hacia un servicio municipal respecto del cual no se contesta que existan plazas, o en el que aparentemente no existen plazas. Al margen de la responsabilidad del Ayuntamiento en cuanto a la falta de respuesta, en el caso de confirmarse, o sobre todo por la falta de plazas, si éstas estuvieran formalmente comprometidas para cubrir todos los PIAs, o si existiera cobertura económica de acuerdo con los convenios que puedan existir, circunstancias que no se aclaran ni en éste ni en

anteriores informes de la Consellería, lo cierto es que no resulta adecuada esta forma de proceder, puesto que su resultado, como claramente se comprueba en este supuesto, es la demora en la aprobación y efectividad de un PIA destinado a un gran dependiente, lo que resulta muy negativo. Además, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con el art. 44.6 del Decreto 15/2010, la Consellería debería conocer los datos que parece reclamar, puesto que el *programa de asignación de recursos generará una actualización automática del listado de agrada*.

El método de actuación previsto en el Decreto 15/2010 no coincide con el expuesto por la Consellería. Para estos supuestos en que las propuestas de PIA se orientan a servicios sin plaza, el art. 37.3.c prevé que la persona se incorpore a la lista de espera (la persona solicitante se incorpora a un programa de asignación de recursos), dando la opción de reclamar en tres meses el cambio del PIA para orientarlo hacia una libranza. En realidad, lo más operativo es modificar la propuesta de PIA en el momento anterior a su aprobación, de oficio, en cuanto se conozca que no existe plaza; en ningún caso puede justificarse la ausencia de resolución, como sucede en este caso. Si no se hace así, como parecería lógico en muchos casos en los que la perspectiva de plaza es escasa, entonces sólo cabe la aprobación del PIA y la inmediata alta del afectado en la lista de espera, de tal manera que al menos desde entonces ya corra el plazo de tres meses para reclamar la libranza, un plazo muy amplio, puesto que equivale al tiempo de uno de los procedimientos, el de valoración o el de aprobación del PIA. Además, la Administración debe informar periódicamente a las personas solicitantes o a quien ejerza su representación sobre su situación en el programa de asignación de recursos, lo que supone que cuando menos debería hacerlo cuando se cumpla el plazo de tres meses, de tal manera que entonces tuviera la posibilidad de orientar el PIA hacia la libranza a que se vio abocado por circunstancias de responsabilidad de la propia administración.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio

(art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA del expediente objeto de la presente queja, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le deberían asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos.*

*Y que con carácter general no se demoren las resoluciones de los PIAs orientados hacia servicios como consecuencia de la falta de plazas, de tal manera que en el caso de darse esa circunstancia de inmediato se cambie la orientación y se apruebe una libranza de servicio, o, en el caso de existir posibilidad real de acceso al servicio en un plazo razonable, se apruebe el PIA con la asignación del servicio, pero informando adecuadamente a los interesados de las circunstancias de la espera y del derecho a solicitar el cambio hacia una libranza después de los tres meses.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo e Benestar: pendiente de efectividad.**

**42- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 15 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1297/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.L.C relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que promovió expediente para el reconocimiento de la situación de dependencia (... , Delegación Territorial de Lugo). El 29-07-09 fue reconocido el grado III y nivel 1. Estando en desacuerdo con el nivel reconocido recurrió en agosto del 2009, solicitando el nivel 2 del grado III. Cuando ya habían transcurrido más de 8 meses desde la presentación del recurso y al no haber obtenido



respuesta alguna, pidió por escrito de 15-03-10 que la administración cumpliera con sus deberes legales y resolviera expresamente el recurso. Pasaron 44 días y seguía sin resolverse, por lo que se dirigió al gabinete de la Conselleira mediante escrito de 29-04-10, exponiendo la situación de demora injustificada y los perjuicios que se causaban. Sin embargo, la administración continúa sin resolver el recurso.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. En la misma se indica lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D. J.L.C, nº expediente G.6.Q/1297/10, con relación al caso de dependencia y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Respeto al recurso de alzada, cabe señalar que los recursos se van resolviendo por estricto orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número”.*

En relación con el muy escueto informe transcrito es de señalar, en primer término, que no responde a todos los extremos requeridos en nuestra comunicación, puesto que no se indican las fechas de solicitud y valoración, las causas del retraso en la resolución general, y cuando se resolverá y dará efectividad al Programa Individual de Atención (PIA) pendiente. En realidad solo confirma el retraso de la resolución del recurso de alzada, pero sin indicar la fecha en la que finalmente se resolverá. Por lo anterior, ante esa falta de respuesta expresa, en principio debemos entender que la Consellería confirma los datos aportados por el interesado.

De lo anterior se deduce que se confirman los dos extremos de la queja, esto es, que la resolución pendiente respecto de la valoración ya hecha se encuentra muy demorada, puesto que se dio en junio de 2009 y aun no se aprobó el PIA; y, en segundo término, como ya apuntamos, que la respuesta al recurso de alzada también se encuentra muy demorada, puesto que se promovió en agosto de 2009, hace mas de un año.

El retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la Ley de Dependencia (LD) se deduce de la amplia superación de los plazos para la

aprobación del PIA (como indicamos, no se menciona la fecha de solicitud, que había podido hacer ver el posible retraso de la valoración). Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del PIA. El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “*se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores*” (disposición transitoria primera); por tanto, el plazo para el trámite pendiente es de 3 meses.

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente debería encontrarse resuelto 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El retraso se produce a pesar de que se trata de un gran dependiente, que por esa calificación debería tener preferencia (art. 3.q LD).

En cuanto al retraso del recurso de alzada, se constata por la superación hace tiempo del plazo para resolverlo. De acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respeto (art. 115.2). El transcurso del plazo y las previsiones respeto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de

la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1).

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda a 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 del 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, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar la esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA correspondiente a la valoración ya hecha, relativa a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le deberían asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos. Y que también con urgencia se resuelva sobre el recurso de alzada pendiente, que se encuentra demorado, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados; y que una vez resuelto, en el caso de aumento en la valoración, con urgencia se proceda a adaptar el PIA.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**43- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1309/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> R.L.T. relativo al retraso en la resolución de un recurso de alzada y de la aprobación del PIA de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que el 11 de marzo de 2009 presentó a través de los servicios sociales del Ayuntamiento de Santiago la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia, estableciéndose como plan los cuidados en el entorno familiar. Dicta petición se resuelve mediante resolución de 17 de julio de 2009 por la *Consellería de Trabajo y Bienestar*, reconociendo la situación de dependencia con un grado II y nivel 1, ofertando una serie de servicios y prestaciones entre las que se incluye la prestación económica para cuidados en el contorno familiar. La administración tenía el deber de resolver en un plazo de seis meses sobre el programa individual de atención, ahora en tres. El 7 de septiembre de 2009 interpone un recurso de alzada contra el grado y nivel asignado en el exp. SC 17.295, a fin de que se le reconozca un grado II y nivel 2, por cuanto necesita de la asistencia constante de tercera persona para su vida diaria. Sin embargo, aun no se dio la respuesta de la administración. En todo caso, la interposición del recurso no suspendería la ejecución del acto impugnado ni el deber de la administración de la aprobación del PIA pendiente. Ante el silencio de la administración, el 20 de enero de 2010 vuelve a demandar del Departamento Territorial de la *Consellería de Trabajo y Bienestar* que dicte resolución para aprobar el programa individual de atención que ya tenía que ser aprobado en el mes de septiembre de 2009 para hacer efectivo el derecho de la interesada a prestación económica para cuidados en el contorno familiar, pero a fecha de hoy sigue sin respuesta.

Ante eso solicitamos información la esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala el siguiente:

*“Ante la queja presentada por Doña R.L.T. nº expediente G.6.Q/1309/10, con relación al caso de dependencia y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*-fecha de solicitud: 17/03/2009. -fecha resolución grado/nivel: 17/07/2009 II-1. - una vez reconocida la situación de dependencia, el Órgano de Valoración y Asesoramiento, impulsa de oficio el procedimiento para la elaboración del programa individual de atención.*

*La disposición final primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia establece el calendario de aplicación progresiva de esta Ley, el plazo de efectividad del derecho a las prestaciones para el grado II de Dependencia Severa, nivel I se establece en los años 2009 y 2010.*

*Los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la Comunidad Autónoma, frente a las prestaciones económicas, tal y como establece el artículo 14 de la Ley 39/2006.*

*El artículo 26 del Decreto 15/2010, del 4 de febrero, establece la Orden de Prelación en la tramitación de los procedimientos.*

*El artículo 44.4 del Decreto anteriormente señalado, establece los criterios de prelación de acceso a un recurso.*

*A La solicitante le fue reconocida una situación de dependencia en grado II y nivel I y el plan de cuidados de servicios sociales de base proponen como recurso idóneo la libranza de cuidados en el contorno.*

*En la tramitación de los procedimientos se sigue la orden de prelación de los mismos de acuerdo con los artículos enumerados en el Decreto 15/2010.*

*Asimismo, en cuanto a la solicitud de prestación económica para cuidados en el contorno familiar, actuara de acuerdo con el establecido en los artículos 5.2, 36 y 37 del Decreto.*

*Respecto al recurso de alzada, cabe señalar que los recursos se van resolviendo por estricta orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número.”*

El informe transcrito confirma el retraso de la resolución del recurso de alzada, puesto que se promovió en septiembre de 2009 (el informe no responde expresamente a este extremo, pero tampoco rechaza el dato aportado por la interesada, por lo que debemos entenderlo como implícitamente confirmado), hace más de un año, pero sin indicar la fecha en la que finalmente se resolverá; y también confirma que la resolución pendiente respecto de la valoración ya hecha se encuentra demorada, puesto que se dio en julio de 2009 y aún no se aprobó el PIA.

El retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la Ley de Dependencia (LD) se deduce de la amplia superación de los plazos para la aprobación del PIA. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del PIA. El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera); por tanto, el plazo para el trámite pendiente es de 3 meses.

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron ampliamente. El expediente debería estar 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

El retraso del recurso de alzada se constata por la superación hace tiempo del plazo para resolverlo. De acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RXAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (art. 115.2). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1).

En cuanto a la influencia mutua de uno y de otro retraso, dada la valoración en este momento ya hecha y el alegato de la Consellería al calendario de implantación progresiva de la LD (el plazo de efectividad del derecho a las prestaciones para el grado II de Dependencia Severa, nivel 1 se establece en los años 2009 y 2010), lo que parece más oportuno es realizar en primer término y con urgencia la resolución correspondiente al recurso, para después, también con urgencia, realizar la aprobación del PIA.

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, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*Que con urgencia se resuelva sobre el recurso de alzada pendiente, que se encuentra demorado, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados; y que una vez resuelto, con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA correspondiente a la valoración ya hecha o la nueva, según el caso.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**44- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 17 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1418/10)**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> J.F.G. debido a la falta de resolución de un recurso en materia de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que le fue concedida incapacidad absoluta y permanente en 2002 debido a una psicosis afectiva de comportamiento cicloide. Comenzó a estabilizarse de ella a finales de dicho año, logrando superar una agorafobia. En 2004 falleció su marido, tras lo cual el papel de cuidador lo tomó su hijo. Con el tiempo empezaron a aparecer nuevos problemas, como insomnio severo, alcoholismo (del que logró salir), problemas gástricos (le obligan a ingerir alimentos muy ligeros), un hematoma subdural agudo (que al final se absorbió) y, principalmente, trastornos psicomotrices que hacen que no pueda salir a la calle sola e incluso en su hogar se vea forzada a usar bastón, sufriendo varias caídas y roturas. La aparición de todos estos problemas hizo que su hijo tuviera que dedicar cada vez más tiempo a su cuidado, hasta que finalmente decidió abandonar su formación para atenderla. A finales del pasado año se enteró de las prestaciones de la ley de dependencia y acudieron a la Xunta para solicitar las prestaciones. En la tramitación especificó que quería como cuidador a su hijo mayor, ya que necesita que su cuidador esté disponible las 24 horas. Acudieron a casa una asistente social y una doctora. Cuando llegó la respuesta le reconoció una situación de dependencia grado I y nivel 2, y tras informarse sobre lo que significaba (que puede hacer vida normal, excepto para alguna tarea específica, algo que no se ajusta a la realidad, según expresa), decidió interponer un recurso de alzada, solicitando el grado 3. Desde el 20 de abril del presente año, día en que fue interpuesto, no recibieron respuesta.



Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> J.F.G. n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1418/10, con relación al caso de dependencia y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:*

*Respeto al recurso de alzada, cabe señalar que los recursos se van resolviendo por estricta orden de entrada existiendo en la actualidad una demora en la resolución de los mismos por su elevado número.”*

De la respuesta recibida se deduce que el recurso sigue sin resolverse, y tampoco se aclaran las causas de la falta de resolución expresa y la fecha en la que finalmente se resolverá. El plazo para tal resolución venció hace tiempo, puesto que de acuerdo con lo previsto en el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de RJAP-PAC, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de 3 meses. No puede justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto (también art. 115.2 de la Ley 30/1992). El transcurso del plazo y las previsiones respecto de las consecuencias del silencio sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, que en cuyo caso escogerá entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992).

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

*Que con urgencia se resuelva sobre el recurso pendiente y objeto de la presente queja, que está demorado, de acuerdo con los plazos legalmente previstos, y que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**45- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 18 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1258/10)**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup>. M.P..P.S. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indica que es hija y cuidadora de D. M. P. C, que solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia (...). Recibió una carta donde se le pide un nuevo informe social emitido por la trabajadora social en relación a la dependencia que ya le fue reconocida a su padre, el cual tiene un grado III, nivel 2. Aparte se le envía en la misma carta un nuevo modelo de solicitud para saber la cuantía de sus ingresos y bienes. El anterior informe social entró en la Xunta el 07/07/08 y el plan de cuidados el 16/01/09, por lo que pide que revisen el expediente, pues le quieren aplicar el decreto del 16/02/10, que no tiene carácter retroactivo, según señala. En caso de que tenga que entregar otro informe social, que fue efectuado el 08/04/10, entonces “todos los expedientes anteriores cobraron indebidamente”, señala, y le parece que la ley afecta a todos y no sólo a algunos. Añade que “mueren las personas mayores sin llegar a arreglar la documentación que exigen”.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> M.P.P.S., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1258/2010, con relación al caso sobre Dependencia de D M.P.C., y según los datos facilitados pala Unidad de Coordinación de la Dependencia, se informa LO siguiente:*

*Fecha solicitud: 07/07/08. Fecha resolución grado/nivel: 20/11/08 II-1 con carácter permanente. En fecha 07/07/2008 la trabajadora social emite propuesta plan de cuidados donde aparece la mujer del solicitante (de 77 años) como persona que lo cuida habitualmente. En fecha 16/01/09 la misma trabajadora social emite propuesta plan de cuidados con la opción de libranza para cuidados en el contorno familiar, siendo*

*cuidadora esta vez su hija, D<sup>a</sup> M.P.P. Solicitud revisión: 02/10/09. Es estimada por el órgano de Ferrol en fecha 06/10/09. Fecha resolución grado/nivel: 11/03/10 III-1. Permanente. El 22/04/10, se solicita una ampliación del informe social para poder realizar de manera adecuada el PIA, en base art 36.1 del Decreto 15/2010 del 4 de febrero, que es recibido con fecha 26/05/10.*

*Aunque el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007, de 6 de septiembre, a los trámites realizados en relación con este expediente se les aplica lo dispuesto en este último, tal y como dispone la disposición transitoria primera del mismo.*

*El plazo para resolver y notificar una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia es de 6 meses desde su presentación, de acuerdo al artículo 14.4 de Decreto 176/2007, del 6 de septiembre. En este supuesto el plazo se cumplió.*

*En virtud de lo dispuesto en el artículo 14.7 del Decreto 176/2007 la efectividad del acceso al servicio y/o prestación económica queda condicionada a la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención, que se debe producir en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia a la persona interesada. En este supuesto el plazo remataría el 07/10/2010, encontrándose hoy por hoy en proceso de elaboración.”*

A la vista de la falta de aclaración de determinados extremos, y sobre todo debido a la falta de concreción de la fecha en la que finalmente se aprobaría el PIA pendiente, que afecta a un gran dependiente, de nuevo nos dirigimos a la Consellería para requerir información complementaria. La respuesta se recibió recientemente y en ella se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> M.P.P.S., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1258/10, con relación al caso de dependencia de Don M.P.C., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa lo siguiente:*

*Con fecha 7 julio de 2008 se adjunta una solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia a nombre de M.P.C..*

*Con fecha 20 noviembre de 2008 se admite la resolución de reconocimiento de dependencia por la que se le otorga al solicitante un grado II nivel 1. Dicha resolución se notificó con fecha 12 de diciembre de 2008.*

*Con fecha 7 julio de 2008 se emite el informe social desde el Consejo de Ferrol donde aparece como cuidadora habitual, M<sup>a</sup> R.S.D., cónyuge del dependiente, y de 77 años de edad.*

*Posteriormente con fecha 16 de enero de 2009, se emite desde el Ayuntamiento de Ferrol el plan de cuidados de libranza de cuidados en el entorno familiar, proponiendo como cuidadora a M<sup>a</sup> P.P.S..*

*Con fecha 2 de octubre de 2009, el dependiente adjunta una solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia por empeoramiento, que es estimada por el órgano de valoración de dependencia de Ferrol con fecha 6 de octubre de 2009.*

*Con fecha 11 marzo 2010, se emite la resolución de revisión de reconocimiento de grado y nivel de dependencia en la que se le otorga un grado III nivel 1. La dicha resolución se notificó con fecha 7 de abril de 2010.*

*Con fecha 26 de mayo de 2010 se recibe una ampliación del informe social, especificando que la cuidadora es hija del solicitante.*

*La disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, establece la aplicación progresiva de la ley, señalando que el grado II nivel 1 de dependencia se implantará durante el 3º y 4º año de vigencia de la ley (2009 y 2010). En este caso, hasta la fecha de la resolución de revisión del grado y nivel de dependencia en la que se le otorga el grado III nivel 1, 11 marzo 2010, el dependiente tenía un grado II nivel 1.*

*Tanto la Orden de 17 de diciembre de 2007 en su artículo 10.4º, como el artículo 36.2º 1) del Decreto 15/2010 de 4 febrero, establecen como prioritarios los servicios del catálogo respecto de las prestaciones económicas.*

*En relación a la petición de nuevo informe social, el artículo 36.1º del Decreto 15/2010 de 4 de febrero indica que los técnicos de la valoración de dependencia, podrán recaudar de los servicios sociales comunitarios los informes que se consideren convenientes para la elaboración del Programa Individual de Atención.*

*El expediente de M.P.C., una vez reconocida su dependencia primero en grado II nivel 1, y posteriormente, por revisión a petición de parte, en grado III nivel 1, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento que señala el artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.”*

De la información aportada se deduce que el grado y nivel otorgado había sido revisado en su momento, que el informe social se había solicitado con motivo de la primera valoración, y que posteriormente se reclamó otro informe (o una ampliación o aclaración del anterior) para el análisis de las modalidades de intervención más adecuadas a las necesidades de la persona en situación de dependencia, de acuerdo con lo previsto en el art. 36.1 del Decreto 15/2010, que permite recaudar los informes que se consideren convenientes. El Decreto resulta aplicable también en los procedimientos ya iniciados a su entrada en vigor en cuanto a los trámites pendientes, manteniendo su validez los ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores (disposición transitoria primera). Por tanto, se mantiene la valoración hecha, pero se aplicará el nuevo Decreto en cuanto al trámite pendiente, que es lo de aprobación del PIA, lo que implica que resulte adecuado pedir aclaración, ampliación o aún nuevo informe social, se considerara preciso, como es el caso.

Por lo contrario, la información aportada por la Consellería no resulta adecuada en cuanto al plazo de resolución del PIA que señala, 6 meses (señala que se debe producir en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación de la resolución de reconocimiento de la

situación de dependencia a la persona interesada. En este supuesto el plazo remataría el 07/10/2010), puesto que también en cuanto a los plazos de los trámites pendientes se tiene que aplicar el nuevo Decreto, que señala uno de 3 meses. Por lo tanto, el expediente se encontraría demorado, puesto que el plazo venció, y eso aún descontando el período de espera para esa ampliación de informe, desde el 22/04/10 hasta el 26/05/10, cosa que en principio no parece adecuado hacer, puesto que esa petición de ampliación del informe es potestativa, y no preceptiva en el procedimiento (art. 82.3 LRXAP-PAC).

El expediente debería estar 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido. Además, el retraso se produce a pesar de que se trata de un gran dependiente, que por esa calificación había debido tener preferencia (art. 3.q LD).

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, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

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

*Que con urgencia se resuelva y se dé efectividad al PIA pendiente, relativo a un gran dependiente y a los servicios o prestaciones que se le habían debido asignar, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**46- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 26 de noviembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1243/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup>. J.R.A. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que es hija y guardadora de D<sup>a</sup> M.A.C, con DNI ..., que tiene valoración de dependencia resuelta con fecha de 15 de octubre de 2009, con el grado II nivel 2. La Ley le reconoce dependencia severa y el derecho a una serie de servicios y prestaciones, que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un Plan Individual de Atención del que no recibió notificación. En mayo de 2009 se solicitó una revisión de dependencia por agravamiento, habiendo transcurrido ya un año desde entonces. El estado de salud de su madre cada vez empeora más y ella sigue sin tener una respuesta por parte de la administración, por lo que siente vulnerados sus derechos, según expresa.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por doña J.R.A., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1243/2010, con relación al caso sobre Dependencia de doña M.A.C, y según los datos facilitados por la Unidad de Coordinación de la Dependencia, se informa de lo siguiente: Data solicitud: 04/07/08. Data resolución grado/nivel: 20/11/08 I-1, permanente. Este expediente fue archivado en base a la aplicación progresiva de la ley para el grado I. 0 19/05/09 el solicitante presenta solicitud de revisión, estimada por el órgano de Ferrol el 04/06/09. Resolución grado/nivel: 15/10/09 II-2, permanente. Con fecha 25/11/09 se recibe el plan de cuidados emitido por la trabajadora social de la zona, en el que se marca como opción*

*de cuidados adecuada a libranza para cuidados en el contorno. El expediente se encuentra en el proceso de elaboración de PIA para proceder a emitir la correspondiente Resolución por parte del Órgano de valoración de Ferrol.”*

A la vista de lo anterior requerimos información complementaria, puesto que no se aclaraba la fecha en la que finalmente se aprobaría y daría efectividad al PIA pendiente. La respuesta se recibió recientemente y en ella se señala lo siguiente:

“Ante la queja presentada por doña J. R. . nº expediente G.6.Q/1243/2010, con relación al caso sobre dependencia de D M.A. C., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Data solicitud: 4/07/2008. Data resolución grado/nivel: 20/11/2008 I-1. Notificada el 21/01/2009. El expediente quedó a la espera de que entrara en vigor el grado 1 nivel 1 segundo el calendario de implantación establecido en la disposición final primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre.

Con fecha 19/05/2009 la solicitante adjunta una solicitud de revisión de grado y nivel de dependencia por empeoramiento que es estimada por el órgano de valoración de la dependencia de Ferrol con fecha 4 de junio de 2009. El día 5 de octubre se realiza la nueva valoración de la solicitante. Con fecha 15/10/2009 se emite la resolución de revisión de grado y nivel de dependencia por la que se le otorga a M. un grado II nivel 2. La dicha resolución se notificó con fecha 4/11/2009.

Con fecha 25/11/2009 se recibe el plan de cuidados emitido por la trabajadora social de zona y en el que solicitan como ayuda la libranza de cuidados en el entorno familiar.

El artículo 5.2 señala que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma mediante centros y servicios públicos o personales concertados debidamente acreditados. De no ser posible alguno de estos servicios procederá al reconocimiento de la prestación económica.



El artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que el procedimiento de elaboración del programa individual de atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según el artículo 14.6º de la dicta ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia, y la igual grado y nivel, por la menor capacidad económica del solicitante.

El expediente de Doña M.A.C, una vez reconocida su situación de dependencia primero en grado I nivel 1 hasta el 15 de octubre de 2009 y desde esta fecha por revisión a instancia de parte en grado II nivel 2, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecida en el artículo 34 del citado Decreto 15/2010.”

Con la información aportada se confirma lo expuesto por la interesada en la queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en julio de 2008 y aun no se resolvió. Si bien hasta la renovación de la valoración el PIA no debería tener efectividad debido al calendario de aplicación progresiva de la LD, tal y como expresa la Consellería, desde octubre de 2009, con la nueva valoración, que reconoció el grado II y nivel 2 con carácter permanente, el PIA debería haberse aprobado en los plazos correspondientes y encontrarse efectivo en esos mismos plazos. En la fecha de la renovación de la valoración los plazos eran los previstos en el anterior Decreto, 6 meses, plazo que no había vencido a la fecha de la aprobación del Decreto 15/2010. Sin embargo, para los trámites pendientes a su entrada en vigor, en este caso la aprobación del PIA, se aplica lo previsto en el nuevo Decreto (disposición adicional primera), que ahora prevé un plazo de 3 meses. Por tanto, el plazo ya venció hace tiempo, puesto que desde octubre hasta ahora transcurrió más de un año, cuando el plazo es de 3 meses. A pesar de eso sigue sin conocerse la fecha en la que finalmente se resolverá y dará efectividad al PIA pendiente.

Se confirma el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El

Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo el señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos*

*previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de efectividad.**

**10- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1916/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. C.F.A debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, Nos indican que reclamó la aplicación de la Ley de Dependencia como “guardador de hecho” de su padre hace mucho tiempo. El 02.04.09 el SGAD emite (nº de expediente 15.916) resolución de reconocimiento de situación de dependencia de su padre, D. C.F.R (DNI 32465540 M), donde se le asigna un grado II y nivel 2. Reside actualmente en una residencia de ancianos sita en Narón. Solicitó la prestación económica para sus cuidados en el dicho centro, pero a día de hoy aún no tiene noticias al respecto.

Ante eso requerimos información en diferentes ocasiones a esa consellería, que en su momento indicó que *este expediente en el correspondiente a un gran dependiente, por lo que su tramitación se demora a favor de los expedientes que corresponden a los grandes dependientes ya que tienen preferencia.* No obstante, señalamos que la preferencia de los *grandes dependientes*, y en general de los grados y niveles superiores, que es uno de los principios inspiradores de la LD, 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 lo segundo o tercero año (los de nivel 2), o desde lo tercero o cuarto año (los de nivel 1), por lo que ya se deberían haber resuelto los expedientes con el plazo vencido y estar atendiendo la estos dependientes.

Más recientemente la Consellería señaló lo siguiente:

*“1. Con fecha 9 de diciembre de 2008 se adjunta una solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia a nombre de C.F.R. 2. Con fecha 1 de abril de 2009, se emite la resolución de reconocimiento de grado y nivel de dependencia, por la que se le otorga al solicitante un grado II nivel 1 de dependencia.*

#### *Consideraciones legales y técnicas*

*El artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero señala que el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, segundo el dispuesto en el artículo 14.6º de la dicha ley que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia y , la igual grado y nivel, por la menor capacidad económica del solicitante.*

#### *Conclusiones*

*El expediente de D. C.F.R, una vez reconocida su situación de dependencia en grado II nivel 1, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecida en el artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.”*

A la vista de lo anterior de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que en esta ocasión señaló el siguiente:

*“En relación con los datos solicitados en el presente requerimiento, señalar que no hay variación con respecto al informe remitido con fecha 28 de septiembre de 2010, por lo que el expediente de doña C.F.R ,una vez reconocida su dependencia en grado II nivel 1, sigue en fase de tramitación para la elaboración de su programa individual de atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento tal y como señala el artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.”*

La Consellería sigue sin concretar la fecha en la que finalmente se resolverá sobre el PIA pendiente e insiste en argumentar que el calendario de aplicación progresiva de la Ley de Dependencia (LD) no hace obligado que ya tenga que atenderse a los dependientes de grado II y nivel 1, como es el caso que conocemos. Sin embargo, al margen de lo evidente que resulta el carácter confuso del calendario de implantación progresiva de la LD, lo cierto es que los PIAs para este tipo de dependientes tienen que aprobarse en los plazos reglamentariamente previsto y deberían tener efectividad entonces si ya había comenzado el plazo de acuerdo con el calendario, como la propia Consellería había señalado en diferentes respuestas al respecto, que indicaban que la efectividad en estos casos tendrá lugar desde lo 1 de enero de 2009. Por tanto, el PIA debe resolverse en el plazo reglamentario actual, 3 meses desde la valoración (Decreto 15/2010), para después darle efectividad; sólo en caso de que el PIA se hubiera adelantado a la fecha de efectividad señalada sería aplicable la previsión que demora la efectividad.

La ordenación a que se refiere el art. 34 del Decreto 15/2010 parece aludir a la ordenación de prioridades, lo que no puede interpretarse como una habilitación para desatender los deberes, en este caso la resolución del expediente en el plazo reglamentariamente establecido. Los plazos para la resolución formal de aprobación de los PIAs no se excepcionan, por lo que siguen siendo vinculantes. La interpretación de la Consellería que pretende que se resuelvan los expedientes con la valoración mencionada a finales del plazo de implantación de su grado y nivel es tanto como pretender que todos los expedientes d grado y nivel se resuelvan de golpe justo antes de que se establezca el límite para su efectividad, que no para resolverlos, lo que no responde a la lógica y por eso resulta claramente inadecuado. Ni tan siquiera ese calendario de implantación progresiva de la LD puede entenderse en el sentido de que la efectividad de las prestaciones o servicios que correspondan a los grados II y nivel 1 puedan demorarse hasta que finalice 2010, sino en el sentido de que en ese tiempo todos los PIAs diera grado y nivel deben tener efectividad. La propia Consellería ya aprobó y dio efectividad a PIAs correspondientes la este grado y nivel. Lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos; la preferencia legal de los grandes dependientes y en general de los grados y niveles

superiores no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

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. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto *“se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores”* (disposición transitoria primera).

En este caso se constata que los plazos previstos se sobrepasaron. El expediente debería encontrarse 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 acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

Lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos; la preferencia legal de los grandes dependientes no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

El interesado que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a

la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**

**48- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1290/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de Doña P.P.E. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que ella, con el DNI ..., en junio de 2007 solicitó la prestación de dependencia (...). Después de venir a valorarla en su domicilio el 21/08/09 le remitieron una carta en la que se reconocía el grado II y nivel 2. Desde agosto del 2009 no tiene noticias. Presentó una reclamación a través de la trabajadora social y la respuesta fue que no tienen liquidez y no pueden abonar ninguna prestación, y así lleva 3 años esperando, segundo señala. No se responde por escrito y tiene conocimiento de que

otras personas ya están cobrando. La trabajadora la social dice que no le cogen el teléfono. Necesita cuidados y está enferma del corazón. ES injusto que no haya equidad.

Ante eso requerimos información a esa Consellería, que recientemente nos la remitió. La misma se recibió con un retraso muy considerable, hasta al punto de que fue preciso recordar a ese órgano su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En el informe se señala lo siguiente:

*“Ante la queja presentada por doña P.P.E., nº expediente G.6.Q/1290/10, con relación al caso sobre dependencia, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:*

*Data solicitud: 20/07/2007. El 28/03/2008 se le entregó en mano a la trabajadora social del Ayuntamiento de Arbo el requerimiento de adjuntar el informe social del ayuntamiento o del centro de salud correspondiente, quedando constancia escrita de dicha entrega. O 20/03/2009 se le notificó a P. P. el requerimiento de incorporar al expediente el informe social relativo al expediente. O 20/03/2009 se envió, por fax, el informe social relativo al expediente, en el que se señala como recursos que podrían cubrir las necesidades la libranza de cuidados en el contorno familiar y la ayuda en el hogar como respiro del cuidador. Consta como cuidador el hijo de la solicitante, J.F. P. El 3/09/2009 se notificó la resolución, de fecha 17/08/2009, II-2. Con fecha 15/12/2009 se emitió una petición de informe complementario a la trabajadora social del Ayuntamiento de Arbo, que motive el cambio en el plan de cuidados de servicio de ayuda en el hogar más la libranza de cuidados en el contorno familiar a solamente libranza de cuidados en el contorno familiar. Dicta petición se notificó el 7/01/2010. O 3/02/2010 se recibió el informe social. El 18/02/2010 el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Vigo emitió una propuesta de Programa Individual de Atención de libranza de cuidados en el contorno familiar, en la que se le reconoce a la solicitante un total de retrasos hasta el 31/12/2009 de 7576,44€. La fecha de efectos de esta propuesta es del 01/01/2008. El 24/06/2010 P P presentó una reclamación, en la que solicitó la resolución de su expediente.*



*Aunque en el artículo 42.5 c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se contempla la posibilidad de suspender el plazo máximo para resolver y notificar el procedimiento, cuando deban solicitarse informes que sean preceptivos y determinantes del contenido de la resolución, como es el caso del informe social, en este supuesto y concreto no se pudo suspender el plazo, que con el requerimiento del informe social se hizo una vez transcurrido el tiempo para resolver y notificar la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.*

*Aunque P. P. ya entró en calendario, según la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia hay que señalar que debido a que no existe presupuesto suficiente para hacer efectivo el derecho de todos los usuarios, se les está dando prioridad a los grandes solicitantes, es decir, a los grados III. En esta línea, en el artículo 18,2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, se establece que en los supuestos de libranza de cuidados en el contorno familiar, el acceso a la prestación económica por dicha libranza vendrá determinado en función del grado y nivel reconocido a la persona en situación de dependencia y de su capacidad económica.*

*El expediente número ..., que corresponde a P. P. está pendiente de la aprobación de la resolución del Programa Individual de Atención, a la espera de recibir presupuesto al efecto.”*

De la información aportada se deduce que el expediente se encuentra muy retrasado, tal y como se mencionaba en la queja, que resulta confirmada. Efectivamente, la solicitud es de 20/07/07, y sin embargo la valoración no se dio hasta el 03/09/09, mas de dos años después. Los incidentes de que da cuenta el informe no excusan el retraso de este concreto trámite, como la propia administración reconoce. Ahora resta la aprobación y efectividad del PIA, pendiente desde la resolución de la valoración, un grado II y nivel 2, pero la Consellería indica que se encuentra a la espera de recibir presupuesto al efecto, con lo que la incertidumbre respecto de la fecha de resolución definitiva sigue siendo a misma, después de más de 3 años desde que se inició el expediente.

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto *“se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores”* (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**

**49- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1421/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M.L.F.P. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que es hija y guardadora de hecho de D<sup>a</sup> D. P. A., con DNI .... Su madre tiene reconocida dependencia severa en grado II y nivel 1, y, según le informan, en su caso los derechos reconocidos entraron en vigor el 1 de enero de 2009. Sin embargo, estos derechos no tienen efectividad práctica porque la Consellería no resolvió el Programa Individual de Atención. Desde la fecha de solicitud ya transcurrieron unos tres años. Su madre empeoró desde entonces y ahora tiene 87 años y padece enfermedades crónicas importantes que le producen deterioro mental y físico. Es su única hija y tiene a su cargo el cuidado del hijo, J.G. F., que padece una enfermedad mental. La convivencia de ambos juntos está contraindicada por el psiquiatra, ya que J. tiene esquizofrenia y sufre crisis agresivas. Reclama que se resuelva el PIA de D<sup>a</sup> D., ya que en el Decreto 15/2010, del 4 de febrero, se fija un plazo máximo para resolver sobre lo PIA de tres meses.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que en su momento señaló el siguiente:

*“Ante la queja presentada por L F P, nº expediente G.6.Q/1421110, con relación al caso sobre dependencia de D P A, y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:*

*Fecha de solicitud: 20/07/2007. Data resolución grado/nivel: 02/10/2010 II-1 con carácter permanente (sic). Con fecha 27/04/2009 se recibe una propuesta de plan de cuidados en la que se solicita una libranza vinculada la ayuda en el hogar y, con fecha 26/01/2010, una ampliación del dicho plan de cuidados en la que se solicita también el servicio de teleasistencia. El día 18/02/2010 se realiza la propuesta del programa individual de atención (PIA) para teleasistencia y el día 1/06/2010, la correspondiente resolución de concesión de la teleasistencia. La ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en la disposición última primera apartado 1), señala que la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia se realizará en función del siguiente calendario: el grado II-nivel 1 se implantará durante el 3º y 4º año (2009 y 2010), este último aún no acabó. El artículo 5.2 señala que de conformidad con el artículo 14 de la ley 39/2006 de 14 de diciembre, los servicios del catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma mediante centros y servicios públicos y personales concertados debidamente acreditados. De no ser posible alguno de estos servicios procederá el reconocimiento de la prestación económica vinculada. El artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según el artículo 14.6º de la dicta ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia y a igual grado y nivel por la menor capacidad económica del solicitante. Este expediente, una vez reconocida su situación de dependencia en grado II nivel 1, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecido en el artículo 34 del citado Decreto 15/2010.”*

En primer término, la fecha de la valoración resulta errónea, puesto que no es coherente con el resto de los datos, lo que debería aclararse. En cualquiera caso, la información confirma que el expediente se encuentra muy demorado, puesto que se inició en julio de 2007 y de 3 años después, aun no se había resuelto, por lo que requerimos información complementaria. Esta se recibió recientemente con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por D<sup>a</sup> M. L. F. P., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1421/1 O , con relación al caso sobre dependencia de D<sup>a</sup> D. P. A., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:*

*Este expediente, una vez reconocida su dependencia en grado II nivel 1 con fecha 2/10/2008, sigue en fase de tramitación para la elaboración de su programa individual de atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecida en el artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.”*

Así pues, la Consellería argumenta que, de acuerdo con lo previsto en el art. 34 del Decreto 15/2010 (el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006), el PIA pendiente en este caso no debe encontrarse resuelto, puesto que ese calendario indica que el grado II-nivel 1 se implantará durante el 3<sup>o</sup> y 4<sup>o</sup> año (2009 y 2010), y este último aún no acabó. Sin embargo, el expediente ya había debido encontrarse resuelto mucho antes de que se publicara oficialmente ese Decreto, que es reciente; no así la solicitud, que es de hace casi 3 años y medio. Además, lo argumentado por la Consellería, es decir, el calendario de implantación progresiva de la LD, se refiere a la efectividad de las prestaciones o servicios, sin que afecte por tanto a los plazos de resolución, puesto que en la normativa de desarrollo de la LD estos no se alteran; el plazo de resolución era antes de 6 meses desde la valoración, y ahora de 3 meses, con el nuevo Decreto, sin matices o suspensiones automáticas de los plazos.

Además, en ocasiones anteriores indicamos a la Consellería que la implantación y efectividad de los PIAs mencionados debería realizarse desde el comienzo

del período previsto, es decir, en este caso desde el 1 de enero de 2009. La ordenación a que se refiere el art. 34 del Decreto 15/2010 parece aludir a la ordenación de prioridades, lo que no puede interpretarse como una habilitación para desatender los deberes, en este caso la resolución del expediente en el plazo reglamentariamente establecido. Los plazos para la resolución formal de aprobación de los PIAs no se excepcionan, por lo que siguen siendo vinculantes. La interpretación de la Consellería, que pretende que se resuelva un expediente, de julio de 2007 (por tanto, ordenado temporalmente entre los primeros) y con la valoración mencionada, a finales del plazo de implantación de su grado y nivel, es tanto como pretender que todos los expedientes d grado y nivel se resuelvan de golpe justo antes de que se establezca el límite para su efectividad, que no para resolverlos, lo que no responde a la lógica y por eso resulta claramente inadecuado. Ni tan siquiera ese calendario de implantación progresiva de la LD puede entenderse en el sentido de que la efectividad de las prestaciones o servicios que correspondan a los grados II y nivel 1 podan demorarse hasta que finalice 2010, sino en el sentido de que en ese tiempo todos los PIAs diera grado y nivel deben tener efectividad. La propia Consellería ya aprobó y dio efectividad a PIAs correspondientes la este grado y nivel. El indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos; la preferencia legal de los grandes dependientes y en general de los grados y niveles superiores no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

Se confirma 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. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior,

aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar a siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentra muy demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**

**50- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1970/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> N.P.M. referente al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que su padre, D. J.P.G., DNI ..., tiene 79 años. Hace 3 o 4 años que comenzó a deteriorarse, pasando a ser un mayor dependiente. En marzo de este año, hace ahora 5 meses, le fue concedido el grado III y nivel 1 de dependencia. Si ahora hicieran la revisión, seguro que sería nivel II (está encamado; no puede hacer nada por él incluso, no se mueve, ni come, ni habla...). Vive con su madre, M<sup>a</sup> C. M. G., DNI ..., que tiene casi 73 años. Ella es la que asume la mayor parte de su cuidado. Pasó por dos ACV, un ángor y está anticoagulada con Sintrom por una FA crónica. Tiene una hermana pequeña estudiando fuera de la casa y mantenida por ellos con una dos pensiones ínfimas. Este año tuvo que cambiar de domicilio para poder estar cerca de la casa de sus padres y poder cuidarlos. Pidieron una ayuda económica para poder dejar de trabajar, o bien para contratar alguien que ayude a su madre, pero la ayuda no llegó aún. Como no está aprobado el PIA (Plan Individual de Atención) no tenemos derecho a nada. Unos vecinos les prestaron una cama hospitalaria, pero no tienen colchón antiescaras, que tienen que comprar, o incluso que la grúa o lo que precisemos para moverlo por casa. Ella tiene un hijo pequeño y está embarazada. Todos los días tienen que lavar a su padre, sin poder pagar la ayuda de nadie, ya que no hay recursos económicos, moverlo, cambiarlo de posición, y proporcionarle todos los cuidados que precisa. Mientras tanto hay un Decreto 15/2010, 4 febrero, que establece un plazo máximo de 3 meses para recibir la notificación de la ayuda tras la concesión de la dependencia. Subraya que espera que se ayude a su familia, ya que *“no podemos continuar con esta situación precaria”*.

Ante eso solicitamos información a la Consellería de Trabajo y Bienestar, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:



*“Ante la queja presentada por De la N.P.M, n° expediente G.6.Q/1970/10, con relación al caso sobre dependencia de D J.P.G., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Data solicitud: 3/06/2008. Con fecha 7/08/2009 se recibe aún el informe social junto con otra documentación. Data resolución grado/nivel: 13/08/2009 I-2. El 21/01/2010: solicitud revisión de grado y nivel de dependencia por empeoramiento que es estimado por el órgano de valoración en la misma fecha. El 16/02/2010 la trabajadora social del Ayuntamiento de Fene acerca un informe social en el que expone como recurso idóneo a libranza de cuidados en el entorno familiar. El 16/03/2010 se realiza nueva valoración. Data resolución de revisión de grado/nivel: 31/03/2010 III-1. Notificada 22/04/2010. La disposición final primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre establece la aplicación progresiva de la dicta ley señalando en su apartado 1) que la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia se ejercitarán de acuerdo con el siguiente calendario a partir del 1/01/2007: el grado I nivel 2 entrará en vigor en el quinto y sexto año de aplicación de la ley, es decir, años 2011 y 2012. Por lo tanto hasta el 21/01/2010, fecha de la solicitud de revisión, el solicitante no había reconocido un grado y nivel que estuviera en vigor.*

*Aunque el Decreto 15/2010 de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007 de 6 de septiembre, a los trámites realizados en relación con este expediente se les aplica lo dispuesto en este último, tal y como señala la disposición transitoria primera del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.*

*El artículo 14.4 del Decreto 176/2007 de 6 de septiembre, señala que la resolución de dependencia deberá se dictará y notificará a la persona solicitante en el plazo máximo de seis meses computados a partir de la fecha de entrada de la solicitud (en este caso de revisión). La resolución se emitió dos meses después de la solicitud de revisión por lo que los plazos se cumplieron.*

*El artículo 34 del nuevo Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece la orden de prelación en la instrucción de los procedimientos.*

*Este expediente, que hasta el 21/01/2010 había reconocido un grado I nivel 2 y según el calendario previsto no está aún en vigor, una vez reconocida su dependencia en grado III nivel 1, con efectos desde la solicitud de revisión de fecha 21/01/2010, está en fase de tramitación para la elaboración del programa individual de atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento tal y como señala el artículo 34 del Decreto 15/2010, y en función de la dotación presupuestaria existente”.*

Con la información ahora aportada se desconoce la fecha en la que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA, y eso a pesar de que la revisión de la valoración del dependiente, de marzo del presente año, ha reconocido un grado III y nivel 1, y el PIA había debido aprobarse en el plazo de 3 meses desde esa valoración, de acuerdo con el previsto en el Decreto 15/2010, aplicable en este trámite aún pendiente (disposición adicional primera). Esto sucede a pesar de que se trata de un gran dependiente, que por esa razón tiene preferencia en su procedimiento y atención (art. 3.q LD).

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los

dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a 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 del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia en el caso de un gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**

**51- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 2 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/1586/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> M. M. M. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, los indican que es hija y guardadora de hecho de D<sup>a</sup> M. E. M. M., con DNI ..., con valoración de dependencia resuelta lo de 11 de marzo de

2010, grado III y nivel 1. Desde la valoración del médico de cabecera, en octubre del 2009, está mucho peor. El empeoramiento es progresivo. La valoró el médico de la Xunta en febrero de este año. Desde entonces sigue empeorando, estando actualmente encamada. Necesita una persona con ella las 24 horas del día. Sabe que puede solicitar una revisión, pero, según señala, si aún no resolvieron la primera, se teme que solicitarla sólo va a alargar más la espera. La LD le reconoce gran dependencia y el derecho a una serie de servicios y prestaciones, que hasta ahora no son efectivos por estar condicionados a la aprobación de un PIA del que no recibí notificación. Considero que esto es todo una burocracia y se siente indefensa ante el sistema y que se vulneran sus derechos, segundo señala.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que en su momento señaló lo siguiente:

“Ante la queja presentada por doña M.M R., nº expediente G.6.Q/1586/10, con relación al caso sobre dependencia de doña E. M. M., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:

Data solicitud: 4/03/2008. Con fecha 9/10/2008 se recibe desde el ayuntamiento el informe social. Data resolución grado/nivel: 16/10/2008 I-2, notificado con fecha 11/11/2008. Con fecha 12/11/2008 se acerca una solicitud de revisión de grado y nivel. Con fecha 21/11/2008 se emite una resolución denegatoria en la que se confirma el grado y nivel inicial, notificado el 23/12/2008. Con fecha 30/11/2009, se acerca una nueva solicitud de revisión. El órgano de valoración de la dependencia de Ferrol emite un informe favorable, por el que se cita a la solicitante para una nueva valoración el 19/02/2010. Con fecha 30 de noviembre se remite el plan de cuidados en el que se solicita como ayuda la libranza de cuidados en el entorno familiar. Con fecha 11/03/2010 se emite una resolución de revisión de la dependencia por la que se le reconoce un grado III-1, notificado 25/03/2010.

La disposición final primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre establece la aplicación progresiva de dicha ley señalando en su apartado 1) que la efectividad del

derecho a las prestaciones de dependencia se ejercitarán de acuerdo con el siguiente calendario a partir del 1 de enero de 2007: el grado I nivel 2 entrará en vigor en el quinto y sexto año de aplicación de la ley, es decir, años 2011 y 2012. Por lo tanto hasta el 30 de noviembre de 2009, fecha de la segunda solicitud de revisión, la solicitante no había reconocido un grado y nivel que había estado en vigor.

Aunque el Decreto 15/2010 de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007 de 6 de septiembre, a los trámites realizados en relación con este expediente si les aplica lo dispuesto en este último, tal y como señala la disposición transitoria primera del Decreto 15/2010 del 4 de febrero.

El artículo 14.4 del Decreto 176/2007 de 6 de septiembre, señala que la resolución de dependencia deberá dictarse y notificarse a la persona solicitante en el plazo máximo de seis meses computados a partir de la fecha de entrada de la solicitud (en este caso de revisión). La resolución se emitió cuatro meses después de la solicitud por lo que los plazos se cumplieron.

El expediente de D<sup>a</sup> E., una vez reconocida su dependencia en grado III nivel 1 está en fase de tramitación para la elaboración del Programa Individual de Atención, respetando el orden de prelación en la instrucción del procedimiento.”

De esa información se deducía que la dependiente ya tenía un grado III y nivel 1 desde marzo del presente año, y que desde entonces no se había resuelto el PIA, a pesar de que este debería aprobarse en el plazo de 3 meses. Por eso requerimos información complementaria, que se recibió recientemente con el siguiente contenido:

*“Ante la queja presentada por doña M.M. M., n<sup>o</sup> expediente G.6.Q/1586/10, con relación al caso sobre dependencia de doña E. M. M., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa de lo siguiente:*

*Este expediente, una vez reconocida su dependencia en grado III nivel 1 con efectos de 30/11/2009, sigue en fase de tramitación para la elaboración de su programa*

*individual de atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento tal y como señala el artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero.”*

Con la información ahora aportada sigue desconociéndose la fecha en la que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA, y eso a pesar de que, como señalamos en nuestra anterior comunicación dirigida a la Consellería, la revisión de la valoración de la dependiente, de marzo del presente año, ha reconocido un grado III y nivel 1, y el PIA había debido aprobarse en el plazo de 3 meses desde esa valoración, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 15/2010, aplicable en este trámite aún pendiente (disposición adicional primera). Esto sucede a pesar de que se trata de una gran dependiente, que por esa razón tiene preferencia en su procedimiento y atención (art. 3.q LD).

Se confirma el motivo de la queja, esto es, el retraso en la atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia de una gran dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**

**52- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 14 de diciembre de 2010 debido a un procedimiento de dependencia (Q/2118/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de doña N. G. N. relativo al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que en el mes de marzo del presente año se aprobaron las solicitudes relativas a la Ley de Dependencia (debe referirse a las valoraciones) de D. C. C. E., con DNI ... y nº exp ..., y dona J. P. C., con DNI ... y nº exp .... Sin embargo, aun no recibieron las prestaciones correspondientes.

Ante eso solicitamos informe a ese órgano, que respondió con muchísimo retraso, hasta al punto de que fue preciso reiterar en numerosas ocasiones el requerimiento de informe y aun recordar a la Consellería su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución. En la respuesta se señaló lo siguiente:

*“INFORME SOBRE La TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ... Y ....  
SOLICITANTE: SECRETARÍA GENERAL DE La CONSELLERÍA DE TRABAJO Y BIENESTAR*

#### *HECHOS*

*1. El 26/11/2009 y el 30/03/2010 la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar requiere informe de este Departamento con el objeto de contestar al Valedor do Pobo respecto de la queja presentada por N.G.N. respecto de la situación del expediente ... correspondiente a C.C.E. y del expediente ... correspondiente J.P.C*

*2. El 29/07/2008 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de C.C.E., con DNI ... (en adelante el solicitante).*

*3. En la solicitud nombrara como guardadora de hecho a su hija C.C.P. con DNI ..., con la que convive el solicitante.*

*4. El 14/11/2008 se recibe informe social correspondiente al expediente, en el que se valora como positivo por la trabajadora social a libranza de cuidados en el contorno familiar.*

*5.- El 20 de marzo de 2009 el delegado provincial de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra resuelve reconocerle al solicitante un grado II nivel 1 de dependencia (escrito con fecha de registro de salida 06/04/2009). La fecha de notificación no consta en el expediente.*



6.- El 29/07/2008 se presenta la solicitud de valoración de grado y nivel de dependencia de J.P.C., con DNI ... (en adelante la solicitante).

7.- En la solicitud había nombrado como guardadora de hecho de su hija C.C.P. con DNI ..., con la que convive la solicitante.

8.- El 14/11/2008 se recibe informe social en el que se señala que la solicitante percibe como recurso un cheque de ayuda en el hogar de tres horas a la semana en el que la trabajadora social valora como positivo la libranza de cuidados en el entorno familiar.

9. Con fecha de 9 de marzo de 2009 el órgano técnico de valoración de la situación de dependencia de Vigo emitió un dictamen técnico facultativo en el que señaló los servicios o prestaciones que se pueden requerir.

10. El 12 de marzo de 2009 el delegado provincial de la Igualdad y del Bienestar de Pontevedra resuelve reconocerle a la solicitante un grado II nivel 1 de dependencia (escrito con fecha de registro de salda 26103/2009) . La fecha de notificación no consta en el expediente.

#### CONSIDERACIONES LEGALES Y TÉCNICAS

Aunque el Decreto 15/2010, de 4 de febrero, deroga el Decreto 176/2007, de 6 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, mantienen su validez y se rigen por ella, tal y como dispone la disposición transitoria primera del Decreto 15/2010. De acuerdo con dicha disposición, a los actos posteriores se les aplica el nuevo procedimiento.

El plazo para resolver y notificar una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia es de seis meses desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, de acuerdo con el artículo 14.4 del Decreto 176/2007, del 6 de septiembre. En el caso que nos ocupa, el expediente 15660

*correspondiente a C.C.P., este plazo que remataba el 29/01/2009 no se cumplió. En el segundo caso que nos ocupa, el expediente 15659 correspondiente J.P.C., este plazo que remataba el 29/01/2009 tampoco se cumplió.*

*El plazo para aprobar la resolución del Programa Individual de Atención es de seis meses desde la notificación de la resolución de grado y nivel, de acuerdo con el artículo 14.7 del decreto 176/2007. En ambos casos que nos ocupan, a pesar de que en la disposición final primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se establece que para los grados II nivel I la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia se producirá en el período 2009-2010, debido a la no disponibilidad presupuestaria, ésta aun no tuvo lugar.*

#### *INFORME*

*a.- Los expedientes número ... y ... que corresponden a C.C.P. y J.P.C., respectivamente, se encuentran pendientes de aprobación del PIA, a la espera de disponibilidad presupuestaria.”*

La información confirmaba lo expuesto por el interesado en la queja, esto es, que los expedientes se encontraban demorados, puesto que fueron iniciados en julio de 2008 y aun no se habían resuelto. Además, el informe no resultaba adecuado en cuanto al plazo de resolución de los PIAs que señala, 6 meses, puesto que en cuanto a los plazos de los trámites pendientes se tiene que aplicar el nuevo decreto 15/2010, que señala uno de 3 meses (disposición adicional primera). Por tanto, el plazo ya había vencido hace mucho tiempo, dado que las valoraciones son de marzo de 2009. El informe señalaba que el plazo para aprobar la resolución del Programa Individual de Atención es de seis meses desde la notificación de la resolución de grado y nivel, de acuerdo con el artículo 14.7 del Decreto 176/2007, lo que era incorrecto. A la vista de eso de nuevo nos dirigimos a la Consellería, que también en este caso respondió con un retraso considerable. La respuesta fue la siguiente:

*“En respuesta a los escritos de la Secretaría General de la Consellería de Trabajo y Bienestar, recibidos en este Departamento Territorial de Vigo el 24/08/2010, 27/09/2010, y 05/11/2010, en los que se solicita aclaración sobre la tramitación de los expedientes de C.C.E. (...) y J.P.C. (...), y para evitar reiteraciones innecesarias, me remito a lo ya señalado en el informe de fecha 16 de junio de 2010, enviado el 18/06/2010, ya que no aconteció ningún cambio en la situación del expediente del solicitante.*

*Hace falta señalar, que el único motivo por el que no se aprobaron las resoluciones de Programa Individual de Atención de estos expedientes, fue que debido a la falta de presupuesto, se le dio prioridad absoluta a los grandes dependientes (grado III). En efecto, hace falta añadir, que estos expedientes se encuentran en la misma situación que todos los grados II, nivel 1, ya que hasta ahora no se aprobó ningún grado II, nivel 1 de dependencia.*

*Precisamente, la falta de presupuesto determina también la imposibilidad de señalar el momento en el que se aprobará finalmente el Programa Individual de Atención.”*

Así pues, la Consellería sigue sin concretar la fecha en la que finalmente se resolverá sobre los dos PIAs pendientes; únicamente indica que el motivo de la falta de resolución es la falta de presupuesto y la prioridad que por esa razón se dé la a los grandes dependientes. Sin embargo, los PIAs para este tipo de dependientes, los de grado II y nivel 1, deberían aprobarse en los plazos reglamentariamente previstos, y tener efectividad entonces si ya había comenzado el plazo de acuerdo con el calendario, en este caso desde el 1 de enero de 2009. Además, tal y como subrayamos en el requerimiento de información complementaria, el PIA debe resolverse en el plazo reglamentario actual, 3 meses desde la valoración (DT 1ª del Decreto 15/2010). Lo indicado por la Consellería no resulta justificación para la falta de efectividad de los derechos de los dependientes severos; la preferencia legal de los grandes dependientes y en general de los grados y niveles superiores no debe entenderse como justificación de la demora en la efectividad de los actuales derechos de los dependientes severos.

Se confirma el retraso del procedimiento de valoración de las situaciones de dependencia y de posterior atribución y efectividad de las prestaciones previstas en la LD. Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se regirán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; éstas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda la preservación de intereses especialmente protegidos en la Constitución Española, que ampara los derechos a la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (art. 41) y la promoción del bienestar de los ciudadanos de la tercera edad mediante un sistema de servicios sociales que atienda sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio (art. 50). Como consecuencia de lo anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, según lo establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre los expedientes objeto de la presente queja, relativos al reconocimiento de la situación y a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia, puesto que se encuentran demorados, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: pendiente de respuesta.**

**53- Recomendación dirigida a la Consellería de Trabajo y Bienestar el 27 de diciembre de 2010 debido un procedimiento de dependencia (Q/2081/10).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D<sup>a</sup> C.M. F. debido al retraso de un procedimiento de dependencia.

En su escrito, esencialmente, nos indican que se encuentra en trámite el expediente de dependencia ... , sobre reconocimiento de situación de dependencia y de prestación de su padre, D. G. M.C., que tiene 88 años y se encuentra afectado de una grave enfermedad que lo tiene encamado, precisando de la asistencia continua de una tercera persona, atención que le viene siendo prestada durante las 24 horas por ella, lo que le impide la realización de cualquiera otra actividad. El expediente se inició el 05-03-09, recayendo resolución de 15-10-09 que reconoció a D. G. un GRADO III y NIVEL 1. Pese al tiempo transcurrido la Consellería de Trabajo y Bienestar aún no aprobó el Programa Individual de Atención correspondiente, lo que impide a la compareciente percibir las prestaciones económicas establecidas por la Ley, tan necesarias en el presente caso, dadas las necesidades del dependiente y la imposibilidad de la compareciente de realizar actividad remunerada alguna al requerir aquel de su atención continua, segundo señala. Solicitada en varias ocasiones información sobre la situación del expediente, el personal del Departamento Territorial de A Coruña de la Consellería siempre informa de que el

expediente está en trámite, a la espera de que se resuelvan otros expedientes previos, pero sin ofrecer una fecha aproximada para su finalización o aprobación.

Ante eso solicitamos información a esa Consellería, que ya nos la remitió. En la misma se señala lo siguiente:

“Ante la queja presentada por D. C. M. F., nº expediente G.6.Q/208/10, con relación al caso sobre dependencia de D G. M. C., y según los datos facilitados por la Unidad Coordinadora de la Dependencia, se informa el siguiente:

Fecha de solicitud: 3/03/2009

Fecha resolución grado/nivel: 15/10/2009 111-1

Con fecha 14/04/2010 se emite la propuesta del programa individual de atención en la que se propone la libranza de cuidados en el entorno familiar, proponiendo cómo cuidadora a C. M. M. F..

El artículo 5.2 señala que de conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los servicios de catálogo tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la red de servicios sociales por la comunidad autónoma mediante centros y servicios públicos o personales concertados debidamente acreditados. De no ser posible alguno disteis servicios procederá el reconocimiento de la prestación económica.

El artículo 34 del Decreto 15/2010 de 4 de febrero establece que el procedimiento de elaboración del programa individual de atención será ordenado en función del calendario de implantación previsto en la disposición última primera de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de ser el caso, y en función de la prioridad en el acceso a los servicios, según el artículo 14.6º de la dicta ley, que vendrá determinado por el mayor grado y nivel de dependencia, y la igual grado y nivel, por la menor capacidad económica del solicitante.

Este expediente, una vez reconocida su situación de dependencia en grado III nivel 1, está en fase de tramitación para la elaboración de su Programa Individual de Atención, respetando la orden de prelación en la instrucción del procedimiento establecida en el artículo 34 del citado Decreto 15/2010 y en función de la dotación presupuestaria existente.”

Con la información transcrita se confirma lo expresado por la interesada en su queja, esto es, que el expediente se encuentra demorado, puesto que fue iniciado en marzo de 2009 y aun no se finalizó. La Consellería no da cuenta de la aprobación y efectividad del PIA pendiente, sin que tampoco se anuncie cuando se aprobará, a pesar de que expresamente se requería información al respecto. Por tanto, continúa la incertidumbre respecto del momento en que finalmente se aprobará y dará efectividad al PIA. Lo anterior sucede a pesar de que el afectado es un gran dependiente y debería tener preferencia (art. 3 q LD).

Tanto el anterior Decreto que regulaba el procedimiento, el 176/2007, como el vigente, el 15/2010, conforman dos procedimientos, uno para valorar y otro para aprobar el servicio o la prestación a través del llamado Programa Individual de Atención (PIA). El Decreto 15/2010 establece para el reconocimiento de la situación de dependencia un plazo de 3 meses (art. 14), y para la aprobación del PIA otro plazo de 3 meses desde ese reconocimiento previo (art. 15). Este plazo resulta aplicable al trámite pendiente, puesto que los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del nuevo decreto “se registrarán por las disposiciones contenidas en este decreto, manteniendo su validez los trámites ya realizados conforme a la normativa anterior, aplicándose el nuevo procedimiento a los actos posteriores” (disposición transitoria primera).

El expediente debería encontrarse resuelto en los plazos previstos y sin demoras injustificadas; estas perjudican gravemente a los ciudadanos afectados, que por las circunstancias que en su momento acreditaron precisan atención de manera acuciante. Por eso, esta reclamación, como todas las abundantes quejas por este motivo, refleja un importante grado de disgusto, lo que resulta perfectamente comprensible. Los dependientes, familiares y cuidadores muestran su disconformidad con el retraso

constatado en la tramitación del expediente, es decir, porque la evaluación y/o el reconocimiento no se habían hecho, a pesar del tiempo transcurrido.

La interesada que reclamó por esta forma de actuar demanda a 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 del anterior, los poderes públicos, entre ellos la administración autonómica, tienen la obligación principal de proteger los derechos mencionados, segundo el establecido en el artículo 53 del Texto Fundamental.

Por todo lo señalado hasta ahora considerara necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo hacer llegar a esa Consellería de Trabajo y Bienestar la siguiente recomendación:

*Que con urgencia se resuelva sobre el expediente objeto de la presente queja, relativo a las prestaciones derivadas de la Ley de Dependencia para un grano dependiente, puesto que se encuentra demorado, de acuerdo con los plazos previstos, de tal manera que no se produzcan demoras injustificadas que perjudican con carácter general a los ciudadanos afectados.*

**Respuesta de la Consellería de Trabajo y Bienestar: respuesta pendiente.**







## **1.8 ÁREA DE EMIGRACIÓN Y TRABAJO**



### 1.8.1 INTRODUCCION

En el transcurso del año 2010 en esta área, que comprende las materias de emigración, trabajo y seguridad social, hemos recibido 62 quejas. Si hacemos un desglose por materias constatamos que solamente 9 se referían a cuestiones relacionadas con la emigración, lo que supone un 14% del total, 39 se referían a trabajo, con un porcentaje del 63%, y 14 a seguridad social, con un porcentaje del 23%. De las 62 quejas recibidas, 22 fueron admitidas a trámite; de éstas hemos concluido 18, y 4 continúan en trámite. De las 40 restantes, 27 las remitimos al Defensor del Pueblo, porque se referían a cuestiones competencia de órganos de la Administración General del Estado, y así se le participó al autor de cada queja. Las 13 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 de 2007, 2 de 2008, y de 2009 concluimos las 14 que fueron objeto de tramitación.

#### **La emigración e inmigración.**

La Constitución Española establece en su artículo 13.1 que los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza su Título Primero en los términos que establezcan los tratados y la ley; y en su artículo 42, que el Estado velará especialmente por la salvaguardia de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero y orientará su política hacia su retorno.

España tradicionalmente era un país de emigración. Ahora bien, después de su integración en la Unión Europea ha pasado a ser un país de inmigración. Como consecuencia de ello se ha procedido, a través de la denominada Ley de Extranjería (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social), a regular el conjunto de derechos, libertades y obligaciones que se le reconocen a los extranjeros. En el artículo 3 de esta ley se establece lo siguiente: *“1. Los extranjeros gozarán en España de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución en los términos establecidos en los Tratados internacionales, en esta Ley y en las que regulen el ejercicio de cada uno de ellos. Como criterio interpretativo general,*

*se entenderá que los extranjeros ejercitan los derechos que les reconoce esta Ley en condiciones de igualdad con los españoles. 2. Las normas relativas a los derechos fundamentales de los extranjeros serán interpretadas de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y con los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias vigentes en España, sin que pueda alegarse la profesión de creencias religiosas o convicciones ideológicas o culturales de signo diverso para justificar la realización de actos o conductas contrarios a las mismas”.* Esta Ley fue reformada por las Leyes Orgánicas 8/2000, de 22 de diciembre; 11/2003, de 29 de septiembre; 14/2003, de 20 de noviembre; y 2/2009, de 11 de diciembre.

Consideramos conveniente destacar que en 2008, mediante 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 de origen. Mediante el Real Decreto 1800/2008, de 3 de noviembre, se procedió al desarrollo de dicho Real Decreto-Ley. Además, a través de la Orden Ministerial INT/2058/2008, de 14 de julio, se modificó la OM de 7 de febrero de 1997, reguladora de la tarjeta de extranjero, en lo concerniente al número de Identidad Extranjero, y a través de la Orden Ministerial TAS/711/2008 se modificó la OM TAS/3698/2006, 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, por la Xunta de Galicia, a través de la Secretaría General de Emigración, se promueven distintos programas y proyectos de integración y de ayudas a emigrantes retornados, tanto para retornar a Galicia de forma definitiva como para visitarla, así como bolsas de estudios, programas de campamentos, subvenciones y otro tipo de ayudas para la realización de acciones de acogida e integración, así como ayudas a los gallegos residentes en el exterior.

A título de ejemplo destacamos que mediante Resolución de 16 de febrero de 2010 (DOG nº 35 de 22 de febrero de 2010), de la Secretaría General de Emigración, se estableció y se reguló el programa de ayudas económicas individuales a gallegos residentes en el exterior; y mediante Resolución de 12 de abril de 2010 (DOG nº 72 de 19 de abril de

2010), de la Secretaría General de Emigración, se regularon ayudas extraordinarias a emigrantes gallegos retornados y a sus familiares para 2010. Así mismo, por Resolución de 9 de junio de 2010 (DOG nº 113 de 16 de junio de 2010), de la Secretaría General de Emigración, se establecieron ayudas correspondientes al programa “Reencuentros en la tierra” para emigrantes gallegos residentes en América; y mediante Resolución de la misma Secretaría General de 16 de junio de 2010 (DOG nº. 119 de 24 de junio de 2010) se establecieron también ayudas correspondientes al programa “Ven a Galicia, Bien en Galicia”, para emigrantes gallegos residentes en Europa o que residan en otra comunidad autónoma.

### **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 149.1.7°).

El artículo 29.1 del Estatuto de Autonomía de Galicia 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 con respecto a las relaciones laborales, sin perjuicio de la alta inspección de éste. Asimismo, el artículo 33.2 del Estatuto establece que en materia de Seguridad Social corresponderá a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo y la ejecución de la legislación básica del Estado, salvo las normas que configuran el régimen económico de la misma.

## 1.8.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

Como adelantamos, en 2010 hemos recibido en esta área 62 quejas, cuyo estado de tramitación es el siguiente:

Iniciadas	62	
Admitidas	22	35%
No Admitidas	13	21%
Remitidas al Defensor del Pueblo	27	44%

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

Concluidas	18	82%
En trámite	4	18%

A lo largo de 2010 también han sido objeto de trámite varias quejas presentadas en años anteriores. Su estado es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2010
2007	0	1	1	1	0
2008	2	0	2	2	0
2009	7	7	14	14	0



### **1.8.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE**

Como puede observarse en el anterior cuadro, en 2010 fueron admitidas a trámite un total de 22 quejas (35 % del total), y de éstas se concluyeron 18 (82%).

#### **Emigración**

En 2010 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 y que en su día habían emigrado a países de Hispanoamérica, 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 realizaron las gestiones pertinentes tendentes a la consecución de los documentos solicitados.

#### **Trabajo y Seguridad Social**

Varias de las quejas presentadas se referían a cuestiones cuya competencia corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal, tales como las referidas a prestaciones por desempleo, y otras a actuaciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por lo que nos vimos obligados a remitirlas al Defensor del Pueblo, por tratarse de organismos de la Administración General del Estado.

Recibimos varias quejas sobre cursos de formación para desempleados y escuelas-taller. En una de ellas su autor manifestaba que era capitán de la marina mercante en situación de desempleo, y aunque hacía tres años que la Administración autonómica había asumido las competencias para la formación de desempleados que estaban cobrando prestaciones, sin embargo no se estaban convocando los correspondientes cursos, obligatorios para poder embarcar de nuevo. Ante esta queja solicitamos información de la Consellería de Trabajo y Bienestar, indicándonos que por Real Decreto 553/2006, de 5 de mayo, se traspasaron a la Comunidad Autónoma las funciones y servicios en materia

educativa, de empleo y formación profesional ocupacional encomendadas al Instituto Social de la Marina, pero no los centros donde se impartía la formación, que precisan de unas instalaciones específicas que deben ser sometidas a un complejo proceso de homologación de marina mercante. Ante esta situación se llevaron a cabo distintas actuaciones; en primer lugar se inició el proceso de homologación por parte de la marina mercante del centro de formación de la Consellería en Bueu en determinadas especialidades, que ya están homologadas; a continuación se mantuvieron conversaciones con el ISM para intentar dar formación a través de sus instalaciones a los gallegos en situación de desempleo mientras la Comunidad Autónoma no estuviese en disposición de impartirla en sus propios centros, previéndose que en un plazo relativamente corto de tiempo todos los desempleados pudieran acceder a la formación náutico-pesquera. En otra queja su autora manifestaba su malestar porque se le había informado de que se le iba a denegar el título del curso “Técnico superior de energías renovables” por haber faltado en dos ocasiones a clase en uno de los módulos. En la información que nos fue facilitada por la Consellería de Trabajo y Bienestar se hace constar que la información dada a la alumna había sido errónea, debido a un fallo en la interpretación de la norma que regula el derecho a la obtención de diplomas en cursos de formación que no tienen asociado un certificado de profesionalidad, por lo que la alumna tendrá derecho a la obtención del diploma acreditativo de la formación, siempre que asista a las horas lectivas restantes y supere con aprovechamiento la evaluación final. En otra queja de contenido similar su autor también manifestaba su malestar por la información que se le había facilitado al incorporarse a un curso de electricista de edificios que ya había comenzado, indicándosele entonces que bastaba con hacer el 75% del curso. En la información exhaustiva que se nos remitió, entre otras cuestiones se hace constar que se trata de una especialidad que permitirá obtener un certificado de profesionalidad cuando el alumno realice el itinerario completo con evaluación positiva, es decir, supere todos los módulos formativos asociados a cada una de las unidades de competencia que configuran ese certificado de profesionalidad. Ahora bien, el autor de la queja se incorporó al curso cuando ya estaba finalizado el primer módulo formativo asociado a la primera unidad de competencia, y después abandona el curso antes de finalizar la totalidad de los módulos formativos asociados a la última unidad de competencia. La primera unidad de competencia tenía un total de 200 horas y deberían ser cursadas por lo menos 150 horas para poder acabarla con aprovechamiento, y cuando

se incorporó ya se habían impartido más del 75% de las horas que corresponderían a esa unidad, por lo que ya no podría obtener el aprovechamiento de esa unidad de competencia y no se le podría otorgar el diploma oficial aunque llegase a finalizar el curso. No obstante, si sería posible emitirle, después de su solicitud, certificación de las horas y los módulos a los que asistió. Por lo tanto, no tiene derecho a la expedición del correspondiente certificado de profesionalidad, pues no ha completado todo el itinerario formativo, requisito esencial para su obtención.

En materia de ayudas para la promoción de empleo destacamos dos quejas, una de 2009, en la que su autora, beneficiaria de una subvención, manifestaba su malestar por el retraso en su resolución. Del informe facilitado se desprendía que la documentación aportada por la interesada para justificar la inversión realizada para la creación de una empresa por parte de una mujer no permitía abonarle la totalidad de la cantidad inicialmente prevista, por lo que se le había notificado una resolución de minoración; una vez realizados los trámites y comprobaciones pertinentes se procedería al pago de la subvención. En cambio, en la otra queja, de 2010, su autora manifestaba su disconformidad porque le había sido revocada una ayuda de promoción de empleo autónomo, que le había sido concedida. De la información facilitada por la administración autonómica se desprendía que el motivo de tal revocación estaba en que la autora de la queja no había justificado el pago de los gastos objeto de la subvención, mediante el pertinente justificante bancario acreditativo de su abono, tal como estaba establecido en la orden de 21 de abril de 2008 en la que se establecían las bases reguladoras del programa para la promoción de empleo autónomo, cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

Por último debemos destacar que a través de nuestra gestión se consiguió que la Administración solventase ciertas deficiencias que se habían producido. Así, por ejemplo, un reclamante manifestó su malestar por el trato recibido en una oficina del Servicio Público de Empleo Estatal en Ourense, a la que había acudido a solicitar un certificado de no ser beneficiario de ninguna prestación por desempleo y que se le había sido denegado diciéndole que el programa informático no lo permitía. Según la información facilitada por la directora de la oficina, no había ninguna razón que impidiese emitir el certificado; sólo una falta de entendimiento por parte de la persona que lo atendió puede explicar lo

sucedido, pues es bastante frecuente la expedición de certificados de forma “manual”, cuando los datos que el interesado quiere que se certifiquen no figuran en los certificados que genera el sistema. La directora también manifestaba que lamentaba las molestias que se le hubieran ocasionado al autor de la queja y le trasladaba sus disculpas por lo acontecido, añadiendo que estaba a su disposición para cualquier aclaración.

#### **1.8.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Como expresamos en la introducción, durante 2010 no fueron admitidas a trámite 13 quejas debido a su contenido (21% del total). No obstante, a los autores de cada una de estas quejas se les informó de las causas por las que su queja no podía ser objeto de tramitación por esta Institución. Las causas por las que no fueron admitidas a trámite fueron las siguientes:

##### **A) No actuación administrativa previa**

No fueron admitidas a trámite 5 quejas por esta causa, puesto que de su estudio se desprendía que sus autores aún no se habían dirigido a la administración afectada, o hacía muy poco tiempo que se habían dirigido a la misma. En consecuencia, les informamos que deberían dirigirse a dicha administración o bien esperar a que la misma examinase sus alegaciones y pudiese adoptar la resolución correspondiente.

##### **B) Intervención judicial**

Tuvimos que participarle a los autores de 4 quejas que no podíamos admitir a trámite su queja, porque o estaban pendientes de la correspondiente resolución judicial, o ya se había producido el pronunciamiento del juez o tribunal, o el asunto sometido a nuestra consideración debía plantearse ante los organismos judiciales competentes.

### **C) No competencia del Valedor**

En tres quejas tuvimos que participarle a sus autores que no podíamos admitir a trámite su queja a la vista de que la cuestión que planteaba en su escrito quedaba fuera de las competencias del Valedor.

### **D) Relación Jurídico privada**

En una queja comprobamos que el asunto tenía un carácter netamente privado y, en consecuencia, tuvimos que abstenernos de intervenir.

## **1.8.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

De las 27 quejas remitidas al Defensor del Pueblo por tratarse de actuaciones de la Administración General del Estado, 10 se referían a cuestiones relacionadas con las competencias del Instituto Nacional de la Seguridad Social, 13 hacían referencia a materias relativas al Servicio Público de Empleo Estatal, 3 hacían referencia a cuestiones que afectaban a extranjeros inmigrantes, y una a un español que había emigrado al extranjero.



## **1.9 AREA DE SANIDAD**





## 1.9.1 INTRODUCCION

### 1. El sistema de protección de la salud.

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 básicos, sin el que es imposible, o desde luego muy difícil, poder acceder a otros derechos. La salud se percibe como el primer y mayor bien de los seres humanos; por ello, su protección pasa a ser una política general y uno de los pilares fundamentales del *Estado del bienestar*.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos desarrolla este derecho en su artículo 25, cuando dice que *toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar*.

El Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, de la que España 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 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 (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; los 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, los 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, es decir, el carácter público y la gratuidad del sistema.

La atención sanitaria debe entenderse como de calidad, total, en todos los aspectos y durante todas las etapas de su vida, y, sobre todo, rápida. Efectivamente, la atención debe de ser de calidad; deben ampliarse los equipos y poner a su disposición todos los recursos materiales precisos, incluidos los más innovadores.

La atención ha de ser total; deberá prestarse durante toda las etapas de la vida de las personas, teniendo presente que, en la actualidad, el desarrollo de nuestra sociedad provoca un mayor envejecimiento de nuestra población lo que obliga, a su vez, que deba necesitar una mayor asistencia sanitaria. También ha de ser integral; cada persona tiene derecho a una protección de la salud mediante un tratamiento completo y personalizado, y que se ocupe tanto de su salud física como psíquica o mental. Por último, la asistencia ha de ser rápida; como veremos posteriormente, se producen excesivas demoras en cualquier tipo de nivel y especialidad asistencial.

El catálogo de prestaciones sanitarias es el conjunto de servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos, rehabilitadores y de promoción y mantenimiento de la salud de la ciudadanía, cuyo objeto es garantizar las condiciones básicas y comunes para una atención integral, continuada y en el nivel adecuado. El catálogo de prestaciones está definido en la ley y comprende las de salud pública, las de atención primaria, especializadas, de urgencias y emergencias, sociosanitaria, farmacéuticas, ortoprotésicas, de transporte sanitario, productos dietéticos y complementarias. Dejan de ser consideradas prestaciones independientes, como estaban reconocidas en la precedente ley, la salud mental y la atención a las drogodependencias, que se incorporan como cualquier otro

aspecto de la salud. La atención pediátrica, la fisioterapia y la atención a la salud bucodental se incluyen como modalidades de atención primaria.

## **2. La atención primaria y la asistencia especializada.**

La atención primaria, como primer nivel de atención del sistema sanitario, desempeña un papel primordial en él. Es el más accesible al ciudadano y condiciona el acceso racional a la atención especializada. Es el primer contacto del paciente con el sistema y al tratar los problemas de salud de una forma integral contribuye a mejorar el nivel de la misma de la población.

La atención primaria, como dice la Ley 8/2008, de salud de Galicia, se caracteriza por un enfoque global e integrado de la atención y por asumir un papel orientador y de canalización de la asistencia requerida por el paciente en cualquier punto de la red sanitaria o sociosanitaria.

Fue un elemento clave en el *Sistema Nacional del Salud* en España, pero el transcurso de los años hace pensar en la necesidad de su modificación. El importante documento auspiciado por el anterior Ministerio de Sanidad y Consumo en octubre de 2006, denominado “Estrategias para la atención primaria del siglo XXI” (Proyecto AP21), realiza una valoración de la situación, señalando la estrategia de su mejora, a lo que obligan los cambios experimentados en nuestra sociedad (envejecimiento, incremento de las situaciones de dependencia, exigencia de los usuarios en la recepción del servicio, aumento de la población inmigrante ...) y sobre todo el incremento de la carga de trabajo de los profesionales encargados de ella.

Por su parte, la Consellería de Sanidad y el Servicio Gallego de Salud (SERGAS) firman con las organizaciones integrantes de la Plataforma 10 minutos y otros colectivos profesionales y sindicales, el *Plan de Mejora de la Atención Primaria de Galicia 2007-2011* en de abril de 2007. En él se pretende la modernización de la atención primaria, lo que exige nuevas formas de trabajo, que deben estar marcadas por criterios de calidad 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.

No se pone en duda la calidad de los servicios que el sistema público sanitario oferta y la capacidad de resolución de la atención primaria, en la que se resuelven diariamente no menos del 85% de los problemas de salud de la población. Pero, como se reconoce en el plan, en parte se desatiende la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, aspectos muy importantes que se pretenden fomentar. Se reconoce en el plan que la continuidad asistencial y la coordinación entre la atención primaria y la especializada no están bien resueltas, por lo que es necesario acometer la coordinación y comunicación entre ellas, de forma que el ciudadano no perciba interrupción entre sus cuidados y tratamiento.

Por su parte, la atención especializada es el nivel de asistencia que, una vez superadas las posibilidades de diagnóstico y tratamiento de la atención primaria, se caracteriza por una alta intensidad de los cuidados requeridos o por la especificidad del conocimiento y/o la tecnología que los pacientes precisan para su adecuada atención sanitaria.

### **3. El estado de las listas de espera**

El artículo 12.2 de la Ley de Salud de Galicia reconoce el *derecho a obtener una garantía de demoras máximas, de modo que determinadas prestaciones sanitarias financiadas públicamente les sean dispensadas en unos plazos previamente definidos y conocidos*. Además, las esperas para recibir las prestaciones sanitarias se encuentran reguladas en nuestro ordenamiento con las siguientes normas:

1.- Orden de 19 de mayo de 2003, de la Consellería de Sanidad, se normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de hospitalización, cirugía y salas en la red de hospitales del SERGAS, 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 Sanidad, normaliza el sistema de información y control de la demanda de actividad programada de consultas externas médicas de la red de hospitales del SERGAS. Partiendo de que estas consultas constituyen el principal sistema de acceso de los pacientes al hospital, para conseguir que la atención especializada sea la más ágil y fluida, se efectúan las definiciones normalizadas de consulta externa, consulta inicial y consulta sucesiva. Asimismo se clasifican los pacientes en espera estructural (cuando es atribuible a la organización de los recurso disponibles) y no estructural (cuando es atribuible a la voluntad propia del paciente).

4.- El Decreto gallego 104/2005 desarrolla la garantía de los tiempos máximos de espera en atención sanitaria, creando un registro de tiempos de garantía para atención sanitaria no urgente, adscrito en la Secretaría General de la Consellería de Sanidad, e integrado con el sistema de gestión de listas de espera de cada centro hospitalario. En el Decreto se establece que el tiempo máximo de espera estructural en las intervenciones quirúrgicas será de 180 días naturales y que mediante orden se definirán los tiempos máximos de acceso a la cartera de servicios incluyendo los tiempos máximos de espera estructural de los servicios sanitarios de consulta, pruebas diagnósticas y otras modalidades asistenciales. Se señala la forma de cómputo, y se determina la posibilidad de que,

transcurridos 140 días en espera estructural en las intervenciones quirúrgicas, el usuario podrá optar por continuar en la lista de espera en el centro o requerir la atención sanitaria en cualquier otro centro debidamente acreditado en la Comunidad. Lo tendrá que comunicar y si se le acepta, expresa o tácitamente, el SERGAS 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 SERGAS 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.

#### **A) Consultas de especialidades médicas.**

Del examen de los datos que se encuentran en la web del SERGAS resulta que los pacientes que se encontraban pendientes de ser consultados en las diversas especialidades médicas de los distintos hospitales eran:

<b>Pacientes en lista de espera de consultas médicas especialistas</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Total</b>
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
31-12-2010	209.672

Del total de los pacientes pendientes de recibir consulta médica, 53.508 dependían del CHU de Vigo, 38.811 del de A Coruña y 29.904 del de Santiago, como cifras más relevantes. Con relación a finales del pasado año, podemos decir que se mantienen los

números de A Coruña, suben en Vigo (un 6,85%), y descienden notablemente en Santiago (un 25,07%).

De esos número totales, el 73,11% (153.288) son los pacientes que se encuentran en espera de 0 a 3 meses; el 20,83% (43.677) esperan entre 3 y 6 meses; el 5,95% (12.488), entre 6 y 12 meses. Los 29 restantes (0,11%) son los únicos que superaban una espera de un año.

Si examinamos los datos por los distintos hospitales de la red pública gallega resulta que el número de pacientes que estaban incluidos en la lista de espera más de doce meses a finales de 2010 representa un notable descenso en relación con el final del año anterior (de 390 a 29 pacientes, todos en la especialidad de ginecología -27 en el CHUVI y 2 en el Hospital da Barbanza-).

Los que se encontraban pendientes de consulta entre 6 y 12 meses son 12.488 pacientes, lo que también significa una disminución con relación el pasado año, en este caso de un 7,45%. Llama la atención el número de pacientes en este tramo existente en el CHU de Vigo (6.139), y dentro de ellos los de la especialidad de ginecología (2.122). Le siguen el CHU de A Coruña (3.967) y CHU de Santiago (1.017). En este tramo de retraso en la consulta, por lo que se refiere a las especialidades, es significativo que 2.507 pacientes (el 20,07%) son de ginecología, 1.335 (el 10,69%) de cardiología, 1.331 de urología, y 1.231 de oftalmología.

Por último, en este punto, hay que poner de manifiesto que los datos son incompletos debido a que faltan los correspondientes al Hospital POVISA de Vigo, de titularidad privada, pero concertado con el SERGAS y que tiene adscrita las poblaciones de Cangas, Moaña y parte de Vigo.



## B) intervención quirúrgica.

Continuando con el examen de los datos obrantes en la web del SERGAS, por lo que se refiere a los pacientes que se encuentran a la espera de una intervención quirúrgica, podemos obtener el siguiente cuadro de datos.

<b>Pacientes en lista de espera estructural quirúrgica</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Total</b>
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
31-12-2010	34.343

Del total de pacientes en lista de espera, 52 (0,15%) aguardan por su cita más de doce meses, que se encuentran todos ellos en el CHU de Vigo en las especialidades de traumatología (17), urología (14), cirugía general y digestiva (13), otorrinolaringología y ginecología (1 en cada una de ellas).

Los pacientes que aguardan en lista de espera un período entre 6 y 12 meses totalizan 2.507, es decir, un 7,29%, manteniéndose las cifras con relación al pasado año, que se reparten entre los hospitales del siguiente modo:

<b>PACIENTES EN ESPERA DE 6 A 12 MESES</b>		
<b>Hospital</b>	<b>Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
Hospital POVISA	1.577	62,90%
CHU A Coruña	445	17,75%
CHU Vigo	209	8,34%
CHU Santiago	160	6,38%
Hospital da Costa	111	4,43%
H. Monforte	4	0,16%
H. Barbanza	1	0,04%

El retraso mayor por especialidades corresponde a traumatología, en el que esperan 840 personas; la siguiente especialidad es la de oftalmología, en la que esperan

482 pacientes. Les siguen cirugía general y digestiva, con 276 pacientes; cirugía pediátrica, con 266; cirugía ginecológica, con 154; y plástica y reparadora, con 101.

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, urología), lo que, en definitiva, supone un mayor perjuicio para estos colectivos.

En este punto también habría que reseñar que los pacientes que esperan hasta tres meses su primera consulta médica o su cirugía son la inmensa mayoría, 153.288 (73,11% ) y 24.360 (70,93%), respectivamente. Los cifra de los que tienen que esperar hasta 6 meses (por tanto, se incluyen los anteriores) se eleva a 196.965 (94,02%) en primeras consultas, y a 31.784 (92,55%.) en estructural quirúrgicas. Por tanto, sólo quedan sin recibir atención por un período superior a los 6 meses el 5,98% en primeras consultas y el 7,45% en cirugía.

### **C) Primeras pruebas diagnósticas**

Por último, sería conveniente estudiar los datos de las listas de espera de primeras pruebas diagnósticas. A la vista de los obtenidos de la misma web, nos encontramos que existen una totalidad de 89.714 pruebas pendientes de realización en todos los complejos hospitalarios dependientes de dicho SERGAS, a excepción también de los que pudieran corresponder a las que estén en lista de espera en el Hospital POVISA, ya no figuran publicados; en consecuencia, la lista de espera es superior al número indicado.

De la totalidad de dichas pruebas, 32.355 (36,06%) están pendientes en el CHU A Coruña, 15.743 (17,55%) en el CHU de Vigo, 12.329 (13,74%) en el CHU de Santiago, 5.992 (6,68%) en el CH Xeral-Calde de Lugo, 5.651 (6,31%) en el CH Arquitecto Marcide-Novoa Santos de Ferrol, 5.363 (5,98%) en el CH de Ourense, y 4.335 (4,83%) en el CH de Pontevedra.

Sin tener en cuenta la falta de datos correspondiente al citado hospital de Vigo, resulta que están pendientes de realización por un período superior a 12 meses un total de 2.436 pruebas (un 2,71% del total), de las que 1.835 se corresponden a pruebas de radiología, 404 a diferentes estudios (sueño, respiratorio, alergológico,...), 147 de endoscopia digestiva, y 47 de electrofisiología. Por lo que se refiere a las pruebas de radiología, llaman la atención: las 885 pruebas pendientes de ecografía ginecológica, todas ellas en el CHU de A Coruña; las 287 pruebas de radiología de mama, de las que 280 lo están en el CHU de Vigo; las 244 resonancias magnéticas pendientes, de las que 234 lo están en el CHU de A Coruña; las 184 de radiología convencional, todas ellas pendientes en el CHU de Santiago; las 153 ecografías vasculares, de las que 151 están pendientes en el CH de Ourense; y las 61 ecocardiografías, de las que 59 están pendientes en el CHU de A Coruña.

Con relación a las restantes pruebas, por lo que se refiere a los distintos estudios ponemos de relieve la cifra de los estudios del sueño pendientes, 306 en este tramo de espera, de los que 190 lo están en el CHU de A Coruña, 102 en el CHU de Vigo, y los 14 restantes en el CHU de Santiago.

A la vista de los datos reseñados, obtenidos de los oficiales suministrados por el SERGAS, debemos que poner de relieve, sin perjuicio de reconocer el gran trabajo realizado por la inmensa mayoría de los profesionales sanitarios, 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 aprovechar al máximo todos los recursos existentes para rebajar las listas de espera, tanto de primera consulta como quirúrgicas, listas 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.

#### **4. Las novedades legislativas de reseñar en el ámbito sanitario.**

En este punto vamos a comentar las leyes del Parlamento de Galicia que se publicaron en 2010 y que tuvieron incidencia en el ámbito sanitario.

La Ley 11/2010, de 17 de diciembre, de prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad (DOG de 28 de diciembre), que entrará en vigor a los dos meses de su publicación, tiene por objeto regular, en el marco de las competencias que la Comunidad Autónoma tiene atribuidas estatutariamente, las actuaciones e iniciativas en el campo de la prevención del consumo de bebidas alcohólicas en menores de edad. Define las características que deberán tener las estrategias de dicha prevención, de educación sanitaria y de concienciación social y de las familias del grave problema generado por este consumo. En el artículo 7 de la ley se fijan los distintos ámbitos prioritarios de prevención del consumo de bebidas alcohólicas, entre los que está el sanitario, desarrollándose en el artículo 11 los criterios de los programas de actuación o medidas de prevención, que son:

- Implicar a los profesionales sanitarios, principalmente de atención primaria, dada su importancia como agentes de salud.

- Elaborar protocolos que permitan el diagnóstico precoz de consumo de bebidas alcohólicas por menores de edad y establecer el desarrollo de materiales preventivos de apoyo a los profesionales.

- Potenciar los programas de formación continuada específicos en esta materia para los profesionales de atención primaria de la salud.

- Elaborar un protocolo de coordinación sanitaria para la atención de menores de edad por intoxicación etílica para conseguir prever posibles trastornos adictivos.

La entrada en vigor de esta ley permitirá incrementar la percepción del riesgo, así como promover la adopción de opciones personales y de grupo encaminada a disminuir los riesgos y reducir los daños derivados de los consumos abusivos de alcohol en el contexto recreativo que, para muchos grupos, especialmente los comprendidos en edades más

jóvenes y menores de edad, supone el placer nocturno que, necesariamente, va unido al consumo abusivo de alcohol. Nos encontramos con los famosos *botellones*, forma de divertimento que pasó de ser un fenómeno social a un problema social y una fuente de conflicto. Este aspecto lo tratamos de forma amplia en el comentario del área C.

La otra Ley importante en el área sanitaria es la 12/2010, de 22 de diciembre, de racionalización del gasto en la prestación farmacéutica de la Comunidad Autónoma de Galicia (DOG de 28 de diciembre). En su preámbulo reseña que la CA tiene la obligación de asegurar el mantenimiento del sistema sanitario público, por lo que se considera imprescindible e inaplazable la actuación sobre uno de los puntos más críticos que lo pueden amenazar en la actualidad, como es el incremento del gasto de la prestación farmacéutica. La ley implanta un catálogo priorizado de productos farmacéuticos, que tiene como objetivo último el financiamiento selectivo de medicamentos y productos sanitarios dentro del nomenclátor oficial de productos farmacéuticos elaborado por el Ministerio responsable en materia de sanidad. Se elaborará un catálogo priorizado, con el criterio del menor precio, de entre de los que tienen un mismo principio activo, la misma dosis y presentación, e igual número de unidades por envase, que forman el conjunto de intercambio. Los medicamentos intercambiables poseen la misma eficacia, seguridad y calidad.

El artículo 1 de la citada Ley dice que el objeto de la misma es establecer las medidas de racionalización del uso de medicamentos y productos sanitarios en el ámbito del SERGAS mediante la implantación de un catálogo priorizado de productos farmacéuticos, lo que se hace por el acuerdo del Consello de la Xunta de Galicia de 30 de diciembre de 2010, que aprueba dicho catálogo (DOG de 31 de diciembre). En la resolución se establece que el catálogo producirá sus efectos desde el 3 de enero de 2011, con un período transitorio hasta el 31 de enero, y produciendo todos sus efectos a partir del 1 de febrero.

Contra la Ley 12/2010 de racionalización del gasto farmacéutico se anunció por representantes del Ministerio de Sanidad del Gobierno Central, en el momento de la redacción de este Informe, la interposición de un posible recurso de inconstitucionalidad.

De igual manera, por la representación de industrias farmacéuticas se manifestó la posibilidad de interposición de recurso contencioso-administrativo contra la resolución de 30 de diciembre de 2010 que aprueba el catálogo. Habrá que esperar al desarrollo de los acontecimientos para poder hacer un estudio sobre las repercusiones de la puesta en marcha del catálogo de prestaciones farmacéuticas.

### 1.9.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACION

El número de quejas correspondientes al año 2010 se distribuye del siguiente modo:

<b>AÑO 2010</b>		
Iniciadas	300	
Admitidas	265	83 %
No admitidas	16	5 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	19	7 %

De las quejas que fueron admitidas, al finalizar el año, su estado es el siguiente:

<b>AÑO 2010</b>		
En trámite	32	12 %
Concluidas	233	88 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores, cuyo trámite estuvo activo durante el año 2010, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
2005	0	1	1	1	0
2007	1	0	1	1	0
2008	2	0	2	2	0
2009	34	2	36	36	0
Total	37	3	40	40	0

Si hacemos un pequeño estudio comparativo con el pasado año, podemos apreciar que en el 2009 habían ingresado 166 quejas, por lo que nos encontramos con un incremento del 80,72% en 2010.

### **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.

#### **1. Quejas relacionadas con las listas de espera.**

En este punto poco se va a poder añadir a lo ya comentado; las quejas relativas a esta materia son consecuencia de la situación descrita en la introducción. Ingresaron 59 quejas, un 19,66 % de las iniciadas y un 22,66% de las admitidas a trámite. Se admiten a trámite prácticamente todas, y de ellas la inmensa mayoría (97 %) se refieren a la atención especializada.

El número más importante de quejas, 17, se refirieron al CHU de A Coruña. Les siguen en número el CHU de Santiago, con 16; el CHU de Vigo, con 11; el Arquitecto Marcide de Ferrol y el CH de Ourense, con 4 cada uno; 3 procedentes del Hospital de Pontevedra; 2 del Hospital de Lugo; y 1 de los Hospitales de Burela y Valedoras. En la mayoría de los casos los problemas se solucionaron, adelantándose la consulta o intervención que estaba señalada, o señalando la que no tenía fecha.

El número de quejas ingresadas por este motivo durante la anualidad que se comenta no es muy elevado. Las 59 quejas por retraso en las listas de espera suponen un 2,46% del total de quejas que tuvieron entrada en la Institución en este período. No obstante, existan reclamaciones que pueden tener otro conducto, como los Servicios de Atención al Paciente que existen en todos los centros sanitarios, cuyo número se desconoce y que, por lo tanto, no se puede valorar.

## 2. Quejas relacionadas con servicios médicos

El número de las quejas de este apartado es el más numeroso: son 151 expedientes los que se tramitaron por reclamaciones contra la red sanitaria gallega. Sin embargo, 99 trataron sobre un mismo asunto (Q/217/10 y 98 más); solicitaban que la Consellería de Sanidad mejorara la sanidad y, en particular, la atención primaria, de la zona rural de Folgoso do Courel, asegurando unos servicios básicos de proximidad en cada zona rural y prestando una atención singular a las urgencias médicas. Se tramitaron dichas quejas y por la Consellería se informó:

*“La atención urgente extrahospitalaria en la Comunidad Autónoma Gallega fue regulada por el Decreto 172/1995, del 18 de mayo, con la creación de los Puntos de Atención Continuada (PAC), y posteriormente por el Decreto 156/2005, que modifica el anterior parcialmente. Con su entrada en vigor, se estableció una normativa idónea a la nueva realidad de atención urgente en Galicia que recoge la necesidad de dotarla de unos dispositivos para prestar dicha atención urgente en el ámbito de la atención primaria con un personal y una equipación suficiente que sea garantía de una prestación eficiente, homogénea, de calidad, adecuada y adaptada a las necesidades y características de la estructura sanitaria de Galicia.*

*La creación de los distintos PAC a lo largo de la geografía gallega supuso también la racionalización y la mejora de las condiciones de la asistencia sanitaria tanto para la población como para los propios trabajadores de la sanidad. Los PAC tienen, en general, ámbito supramunicipal, determinándose el número y la situación de los mismos en función de los siguientes criterios:*

*- Número de habitantes y demanda atendida. - Dispersión geográfica y comunicaciones varias. - Dificultad o facilidad de acceso al hospital de referencia. - Recursos disponibles.*

*Como norma general los PAC se estructuran alrededor de un ratio de población de 25.000 habitantes, variando esta cifra en función de las comunicaciones viarias y*



*tendiendo siempre a respetar una isócrona de 30 minutos entre las localidades de cobertura del PAC y el lugar donde se encuentre situado.*

*El Ayuntamiento de Folgoso do Courel tiene, hoy en día, 2 médicos (con 510 y 625 TIS respectivamente) y 2 enfermeras. Trabajan en horario de 8.00h a 15.00h, y atienden urgencias dentro de su horario. Existe un refuerzo de tarde presencial compuesto por un médico y una enfermera de 15.00h a 22.00h para atender las urgencias sanitarias del ayuntamiento en ese período. Esto supone que la atención urgente en el Ayuntamiento de Folgoso do Courel está cubierta en ese período en el Ayuntamiento.*

*En el horario de 22.00 a 8.00h y los domingos y festivos la población de Folgoso do Courel recibe asistencia sanitaria en el PAC de Quiroga, ubicado en una isócrona media de 20 minutos. En este PAC se disponen de mayor capacidad resolutive y prestan servicios 2 médicos y 2 enfermeras.*

*Por lo tanto, según los argumentos expuestos, la población del Ayuntamiento de Folgoso do Courel, dispone de una adecuada cobertura de las necesidades asistenciales en el ámbito de la atención primaria”.*

Atendidos los recursos disponibles en la actualidad y la necesidad de que los PAC tengan competencia supramunicipal y atiendan un número no inferior a los 25.000 habitantes, se procedió al archivo.

El resto de los expedientes que se tramitaron en esta sección se refieren a reclamaciones contra los distintos servicios de los hospitales de la red gallega. De ellos, 11 lo fueron contra servicios del CHU de A Coruña (rehabilitación, neurología, laboratorio, urgencias, laboratorio, transplantes y otros servicios), 8 del CHU de Santiago (urgencias, hospital de día de psiquiatría, pediatría, neumología), 5 del CHU de Vigo (urgencias, falta de atención, ginecología), 4 de los hospitales de Ferrol (área de salud mental infantil, neurocirugía, urgencias), 3 del CH de Ourense (urgencias y funcionamiento), 2 de los hospitales de Lugo (rehabilitación, urgencias) y Pontevedra (ginecología, urgencias) y 1 del hospital del Salnés (urgencias)

El resto de las quejas recibidas se refieren a distintos centros hospitalarios, puntos de atención continuada y centros de atención primaria. Sirvan como ejemplo las relativas a disfunciones en los PACs de Celanova, Vimianzo, Ribeira y Allariz, las 2 recibidas contra el Ambulatorio Concepción Arenal de Santiago de Compostela, y dos más, relativas a los Centros de Salud de Santacruz-Oleiros y Cangas.

Como se puede apreciar, existe un índice superior de las quejas contra los servicios de urgencia, en la mayoría de los casos motivados por lo que se consideran excesivos retrasos en la atención al paciente que llega a los mismos.

### **3. Quejas de oficio abiertas en esta área relacionadas con los servicios médicos**

Con fecha 11 de mayo de 2010, a la vista de las informaciones aparecidas en los días pasados en la prensa escrita sobre la problemática existente en el centro de salud de Arteixo por la cuota de 1.204 niños que tiene asignada la pediatra del mismo, que presentó seis escritos solicitando un nuevo pediatra por “estar desbordada”, sin que dichos escritos fueran contestados, al amparo del art. 16 de la Ley del Valedor do Pobo se acordó la apertura de una queja de oficio, solicitando de la Consellería de Sanidade que facilitase información sobre: 1º.- Cuotas que corresponden a cada uno de los pediatras asignados en los centros de salud de Arteixo. 2º.- Cuotas medias que, según las normativas, tienen los pediatras de los centros de salud. 3º.- Razones por las que no fueron contestados los escritos remitidos por la pediatra. Por la Consellería de Sanidade se remitió un amplio informe sobre el número de especialistas en pediatría con que cuenta un Servicio de Atención Primaria, que se establece en función de los ratios de población infantil, la labor desarrollada por los pediatras en atención primaria, dentro del programa del niño, que se basa en la realización de una serie de revisiones periódicas a lo largo del tiempo con el fin de garantizar el normal desarrollo del niño y la atención precoz de posibles patologías y que no tienen en su mayoría una fecha concreta de realización. Se señala que el número óptimo de niños por pediatra debería de ser de 1.000, si bien la OMS señala como cuota máxima la de 1.200. Se pone de manifiesto que en la actualidad hay escasez de profesionales de esta especialidad y hay serias dificultades para poder cubrir las ausencias de los profesionales habituales por permisos reglamentarios y enfermedades, por lo que en

la actualidad no es posible ampliar las coberturas de plazas de pediatría de los cuadros de personal de los Centros de Salud, sin perjuicio de intentar adoptar las medidas organizativas encaminadas a optimizar la calidad de la prestación pediátrica. A la vista del contenido del informe, en el que se pone de manifiesto la situación del SAP de Arteixo, el desarrollo de las actuaciones de los pediatras en atención primaria y todas las conversaciones entre la doctora y la Gerencia de Atención Primaria de A Coruña, las ofertas de otras plazas, la imposibilidad de creación de nuevas plazas de pediatría, la posibilidad de una reestructuración y reorganización de cuotas en una reunión conjunta, pendiente de concertar, se acordó el archivo.

También se abrió otra queja de oficio Q/1459/10 a la vista de las informaciones aparecidas en los días pasados en los periódicos de Santiago, sobre la situación en la que se encontraba un paciente en el CHU de Santiago de Compostela, que, según se publica, va a ser dado de alta sin que fuera tratada una intoxicación que padece. El complejo hospitalario puso de manifiesto en su respuesta que el paciente acude a urgencias el 29 de junio de 2010 y recibe el alta hospitalaria el día 1 de julio, negándose a abandonar el hospital. El día 2 ingresa en una unidad médica, estudiándose la intoxicación por mercurio, que finaliza el día 20 de julio, fecha en la se procede a darle nuevamente el alta por no precisar hospitalización, negándose a abandonar el hospital. Se gestiona una segunda opinión a través de una orden de asistencia al Hospital Clínico de Barcelona para que el paciente sea valorado por su Unidad de Toxicología Clínica, que no acepta al paciente por haber sido atendido en la misma con anterioridad y no diferir sus conclusiones de las expresadas en el informe del CHU de Santiago de Compostela. A la vista del contenido del informe se acuerda el archivo del expediente.

#### **4. Quejas relacionadas con historia clínica**

De conformidad con lo establecido en el art. 10.2 de la Ley de salud de Galicia, se reconoce *el derecho a acceder a su historia clínica y a obtener los informes y resultados de las exploraciones que sobre su estado de salud o enfermedad se incluyan en la misma, así como copia de dichos documentos*, de conformidad con lo regulado en la Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica del

paciente. El Decreto 29/2009 regula el uso y acceso a la historia clínica electrónica, que se constituye como el soporte más adecuado para la asistencia sanitaria, facilitando el manejo y accesibilidad de la documentación clínica del paciente o usuario y de los profesionales que intervienen. La Consellería de Sanidad se desenvuelve por el sistema de historia clínica electrónica denominado IANUS, que configura un modelo de historia único y garantiza de un modo seguro el acceso a toda la información clínica por parte de los profesionales que desenvuelven su actividad para el sistema sanitario público de Galicia.

En esta anualidad hubo seis quejas, con problemas procedentes del CHU de Santiago, CHU de Vigo, CH de Ourense y Ferrol.

### **5. Quejas relacionadas con cuestiones de personal**

Como se hacía constar en el Informe correspondiente al pasado año, se encontraban en trámite dos quejas contra la falta de celadores en el Hospital de Barbanza, razón por la que las auxiliares debían realizar sus funciones. Ese número se vio incrementado, a lo largo del año, en otras 23 quejas por el mismo hecho. También se iniciaron 8 quejas por el hecho de la falta de celadores en el Hospital Virxe da Xunqueira de Cee, con la misma fundamentación.

Tramitadas todas las quejas, finalizaron con la recomendación de que por el SERGAS se dispongan todas las actuaciones necesarias para que en los Hospitales de Barbanza y de Virxe da Xunqueira se creen las correspondientes plazas de celadores con el fin de evitar que las auxiliares de enfermería realicen funciones distintas de las que les correspondan conforme a lo establecido en la orden de 26 de abril de 1973, que contiene el estatuto del personal auxiliar sanitario titulado y auxiliar de clínica (ver resoluciones de esta área).

### **6. Quejas sobre otras materias**

En este punto, que suman un total de 26 quejas las ingresadas, se corresponden a una gran variedad de asuntos. Tres de ellas contra la no tramitación en forma de

reclamaciones por responsabilidad patrimonial exigidas al SERGAS, que finalizaron con la admisión de las mismas. Sobre el cambio del correspondiente médico de familia asignado se tramitaron 2 quejas. También se presentó reclamación para poner de manifiesto disfunciones en el servicio de inspección sanitaria de Burela. Asimismo por problemas en el reintegro de gastos por el SERGAS, traslados a centros médicos y funcionamiento del servicio de ambulancias concertados. Se tramitó la queja Q/1482/10, presentada por el no reconocimiento de una enfermedad de intoxicación crónica de mercurio, coincidente con la que de oficio ya reseñada (Q/1459/10), por lo que su trámite y finalización coincidió con la misma.

Por la asociación x se promovió la Q/407/10 como consecuencia de que los servicios de educación maternal del Hospital Teresa Herrera se iban a clausurar. El informe recibido puso de manifiesto el traslado de todos los servicios a atención primaria, cuidando concluir los ya empezados y preparando el traslado con un tiempo suficiente. Ya estaban operativos los grupos del Centro de Salud San José, teniendo intención de abrir el del Centro de Salud del Ventorrillo, en aras a acercar el servicio a la usuaria.

Como consecuencia del cierre del consultorio de Pontevea (Teo) y su traslado al de Cacheiras, un centro cultural promovió una queja (Q/549/09). Reclamado el correspondiente informe, se remitió y se dice que *“... la decisión del traslado de esta consulta de Pontevea a Cacheiras estaba determinada por la imposibilidad de garantizar unos mínimos exigibles en las actuales condiciones. Estos mínimos consistían en: El espacio disponible en el momento actual es, en los planos, de 22 metros cuadrados, y con la reforma propuesta se aumentaría una sala más de 16 metros cuadrados, comprometiéndose la sala de espera que se vería reducida a un corredor tal y como puede verse en los propios planos remitidos por el ayuntamiento donde el tamaño de todas las consultas y espacios distan mucho de los estándares mínimos empleados exigidos en el Servicio Gallego de Salud, a todas luces insuficiente para un centro con una presión asistencial promedio de 50 personas. (Una consulta estándar tiene un mínimo de 20 metros cuadrados). Por otra parte, el número de usuarios adscritos al centro supera con mucho al ratio establecido de 1.550 TIS máximo por lo que se tendría que desdoblarse el cupo para hacer otro nuevo y sin espacio donde situarlo, lo que obligaría a desplazar a*

*parte de la población a otro centro, ya que en la situación actual no es posible mantener el cupo abierto para nuevas admisiones en él. Es por todo ello, que a pesar de la buena intención del ayuntamiento de hacer las remodelaciones, lo realmente necesario sería construir un nuevo centro, pues con las medidas actuales no es posible disponer de las condiciones necesarias exigidas para que en los centros se pueda prestar un servicio de calidad a la población. Además dado el crecimiento demográfico en la zona esta situación empeora en el futuro. En estos momentos a alternativa de su traslado, sin ser la mejor, es la única que posibilita la articulación de una serie de mejoras y la accesibilidad a unos servicios sanitarios que hasta lo de ahora no eran posibles y con unos costes asumibles.”*

La situación fue conflictiva y generó protestas entre el vecindario. El Ayuntamiento llegó a un acuerdo con el SERGAS, procediendo a la remodelación y ampliación del consultorio, lo que permitió una vez realizadas las correspondiente obras, el mantenimiento del mismo, con su reapertura el 26 de setiembre de 2010.

#### **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 dieciséis, y lo fueron por las siguientes causas:

1.- Por no apreciar una actividad administrativa irregular tuvieron entrada 2 quejas. 2.- Por no existir actividad administrativa previa, se registraron 5 quejas. 3.- Por tratarse de una relación jurídica privada, 2 quejas. 4.- Por existir competencia judicial, 4 quejas. 5.- Por haber transcurrido más de un año de los hechos denunciados, 1 queja. 6.- Por carecer de fundamento, 1 queja. 7.- Por no ser competencia del Valedor do Pobo, 1 queja.

### **1.9.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

Del total de la quejas ingresadas en el área de sanidad, diecinueve se remitieron al Defensor del Pueblo en cumplimiento de lo establecido en el artículo 38 n° 3 de la Ley del Valedor do Pobo. Diecisiete de ellas eran quejas de funcionarios adscritos a MUFACE y hacían referencia a la disminución de los convenios firmados con seguros médicos para la prestaciones sanitarias en 2010. Las dos restantes se referían a reclamaciones contra la Seguridad Social por resoluciones sobre incapacidad.

## 1.9.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SANIDAD

**Recomendación dirigida al Servizo Galego de Saúde (SERGAS), en el año 2010 para que se creen las correspondientes plazas de celadores en el Hospital de Barbanza y en el Hospital Virxe da Xunqueira de Cee. (Expedientes: Q/41/10, Q/68/10, Q/69/10, Q/72/10, Q/114/10, Q/142/10, Q/144/10, 201/10, 1732/09, Q/2617/09, Q/39/10, Q/400/10, Q/492/10, Q/493/10, Q/494/10, Q/511/10, Q/601/10, Q/931/10, Q/1506/10, Q/1057/10, Q/1058/10, Q/1220/10, Q/1221/10, Q/1222/10, Q/1223/10, Q/1224/10, Q/1225/10 y Q/1213/10 ).**

“En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención ....., y con domicilio en .....

En su escrito, esencialmente nos indicaba que trabajaba como (*Auxiliar de enfermería o ATS/DUE...*) ..... en el Hospital de ....., centro que, antes de estar integrado plenamente en la red pública del Servizo Galego de Saúde, estaba gestionado según el modelo de fundación pública. Que en el centro se carece de la categoría profesional de celador (personal que se encarga de los traslado de pacientes a las pruebas, a urgencias, movilizaciones de pacientes, traslado de aparatos y documentos, recepción de material y, en general, funciones de apoyo al personal auxiliar de enfermería y enfermeras). Al no tener esta categoría, todas estas funciones recaen sobre el colectivo de las auxiliares de enfermería y también en el personal de servicios generales, teniendo así una gran carga asistencial y no pudiendo atender a los pacientes como se debe. Además, como auxiliar de enfermería con plaza en propiedad en el Servizo Galego de Saúde se sentía perjudicada y agraviada con relación a las compañeras que trabajan en centros con celadores. Por último, habían enviado una reclamación a la consellería, sin obtener respuesta.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y 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 admitir la misma a trámite y se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de la Xerencia Xeral del Servizo Galego de Saúde el correspondiente informe sobre las quejas, que tuvo entrada en esta institución. En él, la Dirección de Recursos Humanos manifestaba, en primer lugar, que *efectivamente, en los Hospitales de Barbanza y Virxe da Xunqueira, no existen plazas de la categoría de celador, y las funciones que en otros hospitales corresponden al personal de esa categoría son desempeñadas parcialmente por personal de la categoría de auxiliar de enfermería.*

*Los Hospitales de Barbanza y Virxe da Xunqueira comenzaron a funcionar en el año 1998 como Fundación Pública con personalidad jurídica propia y con personal con vínculo laboral. Desde el inicio de su actividad la Fundación optó por prescindir de la categoría de celador. Las funciones que en la red de hospitales del Servizo Galego de Saúde corresponderían a los celadores con vínculo estatutario fueron desempeñadas desde ese momento en el hospital por personal laboral de las categorías de auxiliar de enfermería y personal de servicios generales.*

*En el proceso de integración en el régimen estatutario del personal laboral del sector sanitario público gestionado por entidades adscritas a la Consellería de Sanidade no se contempló la conversión de plazas de las categorías de auxiliar de enfermería y personal de servicios generales en plazas de celador. Tampoco se hizo ninguna dotación adicional de plazas de celador.*

*En el proceso de extinción de las fundaciones públicas hospitalarias y de su integración en el Servicio Galego de Saúde, regulado por el Decreto 183/2008, de 30 de julio (DOG de 1 de septiembre), tampoco se tomó decisión alguna relativa a la dotación de plazas de celador en el Hospital de Barbanza.*

En este punto, es preciso poner de relieve:

1º.- Que las funciones de las auxiliares de enfermería se encuentran recogidas en la Orden de 26 de abril de 1973, que contiene el Estatuto del personal auxiliar sanitario titulado y auxiliar de clínica de la Seguridad Social, en su Sección 8ª del Capítulo VII (que fue renumerada por el artículo 5 de la OM 11 de diciembre de 1984, correspondiente con su anterior Sección 7ª), diferenciándose claramente de las correspondientes a los celadores, reglamentados en el artículo 14 del Estatuto de personal no sanitario al servicio de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, aprobado por Orden de 5 de julio de 1971, y las de personal de servicios generales, categoría que fue creada por el Decreto 160/1996 de la Xunta de Galicia.

2º.- Que en los Hospitales de Barbanza y Virxe da Xunqueira, como se reconoce en el informe remitido por la Secretaría Xeral de la Consellería de Sanidade, no existe la categoría de celador en el conjunto de las categorías que conforman la estructura del mismo, por lo que, en consecuencia, sus funciones son desempeñadas, en parte, por las auxiliares de enfermería de dichos centros.

A la vista de todo lo manifestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, formulamos la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

**Que por el Servizo Galego de Saúde se dispongan todas las actuaciones necesarias para que en los Hospitales de Barbanza y Virxe da Xunqueira se creen las correspondientes plazas de celadores con el fin de evitar que las auxiliares de enfermería que presten sus servicios en el mismo realicen funciones distintas de las que le correspondan conforme a lo establecido en la Orden de 26 de abril de 1973, que contiene el Estatuto del personal auxiliar sanitario titulado y auxiliar de clínica de la Seguridad Social, en su Sección 8ª del Capítulo VII (que fue renumerada por el artículo 5 de la OM 11 de diciembre de 1984, correspondiente con su anterior Sección 7ª).**

**Respuesta de la Gerente del Servizo Galego de Saúde: La recomendación no fue aceptada.**



## **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.

La Constitución Española regula el derecho a la tutela judicial efectiva como fundamental (art. 24), con una garantía de protección máxima. Se trata de proteger con ello una serie de derechos procesales que permitan garantizar los demás derechos. Es un derecho de una extraordinaria potencialidad y su instrumentalidad no impide que sea un auténtico derecho fundamental, con caracteres autónomos y con un contenido individual, definido por la amplia jurisprudencia del Tribunal Constitucional; contenido que afecta a las prestaciones obligatorias de los poderes públicos, al los que se exige que mantengan la Administración de Justicia dotada de los medios personales y materiales suficientes para hacer efectivo este derecho, y que el servicio que se presta a los ciudadanos tenga el mayor grado de eficacia posible.

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. Según la interpretación del Tribunal Constitucional (Sentencia 26/1983), este artículo 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. A su núcleo se añaden una serie de garantías incardinadas en nuestra cultura jurídica, como son:

1.- El derecho al juez ordinario predeterminado por la ley (art. 24.2 C.E.), con la prohibición de los tribunales de excepción (art. 117.6 C.E.).

2.- Los derechos a la asistencia de letrado, a ser informado de la acusación formulada, al proceso público sin dilaciones indebidas y con todas las garantías, a la utilización de todos los medios de prueba pertinentes para la defensa, a no declarar contra sí mismo y a no confesarse culpable e a la presunción de inocencia (art. 24.2 CE).

3.- Las garantías penales y penitenciarias del artículo 25 C.E., es decir, el principio de legalidad e irretroactividad de las normas penales, la prohibición de imponer penas privativas de libertad por la administración civil y los principios que inspiran el régimen penitenciario.

La posibilidad de intervención de la Institución en las problemáticas planteadas viene limitada, como ya se dijo, por las atribuciones que en la materia establece la Ley del Valedor do Pobo. El principio de independencia judicial, establecido en el artículo 117.1 CE, lleva que se dieran previsiones como las del artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, y o las del artículo 20 de la Ley del Valedor do Pobo. Este último dice *el Valedor do Pobo de Galicia no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y los suspenderá si, iniciada la actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales formulados en las quejas presentadas, En cualquier caso, velará porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le fuesen formulados.*

En consecuencia, la actuación del *Valedor do Pobo* está legitimada sólo en los casos en los que aspectos formales de la Administración de Justicia son objeto de queja, especialmente la dilación injustificada del proceso. La dilación en la resolución de los procedimientos judiciales es un problema constantemente puesto de manifiesto por todos los estamentos involucrados en el mundo de la Justicia, al resultar una deficiencia que incide muy negativamente sobre ella. En los diferentes estudios o memorias de las



Administraciones encargadas del mantenimiento de los órganos jurisdiccionales, como también en los que realizan las demás instituciones relacionadas con el mundo de la Justicia (colegios profesionales, colectivos ...), se trata ampliamente el general problema de los retrasos en la Administración de Justicia, circunstancia que no se puede referir al exclusivo ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, sino que, en mayor o menor medida, afecta a todas las CC.AA. de España. La necesaria modernización de la Justicia, evitando su burocratización, con una completa y definitiva informatización, con un desarrollo de la nueva oficina judicial que permita desarrollar todas las posibilidades de actualización tanto del personal como de los procedimientos, haría que el derecho a la tutela judicial efectiva fuera más real y actual, en el sentido temporal del término, ya que, como sabemos, *una Justicia tardía no es Justicia, ni para quien la pide ni para el que la otorga*. Es necesario crear y prestar un servicio próximo y de calidad, algo 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. En la estadística de finales de 2009 y principios de 2010, existía una pendencia en l totalidad de los órganos de 181.415 asuntos. En la última, publicada por el Consejo General del Poder Judicial en el momento de la redacción de este informe, correspondiente al segundo trimestre de dicho año, figuran un total de asuntos pendientes de 176.326, suponiendo un descenso del 2,88%. No obstante, nuestra Justicia continua en niveles generales de pendencia que constatan que el amplio volumen de procedimientos en trámite no se resuelve de una forma ágil y eficaz o dentro de las prescripciones constitucionales.

En el Tribunal Superior de Justicia, en su Sala de lo Social, disminuyen los procedimientos en dicho período de 9.361 a 9.178, lo que supone un descenso de 1,99%; en la Sala de lo Contencioso-administrativo descienden de 18.058 a 15.983, es decir, un 12,98%. Los datos ponen de manifiesto la gran carga de trabajo que recae sobre ellas; se observa un descenso en la Sala de lo Contencioso-administrativo, pero sigue existiendo un elevado número de asuntos pendientes.

En el conjunto de la jurisdicción civil, en el período estudiado los asuntos pendientes eran 64.864, a finales de 2009, y 62.013 al fin del segundo trimestre de 2010, es decir, descienden un 4,59%, sobre todo en los Juzgados de primera instancia, ya que en las distintas clases de juzgados no se puede decir que haya gran diferencia de asuntos en trámite en el período estudiado.

En la jurisdicción penal, siguiendo con los asuntos pendientes en las mismas fechas estudiadas, partimos de 66.773 asuntos para finalizar con 65.506, es decir, desciende también, en este caso en un 1,93%, sobre todo en los Juzgados de Instrucción.

Los 16 Juzgados de lo Contencioso-administrativo de la Comunidad Autónoma elevan sus cifras de pendencia de 6.430 a 6.647, es decir, un 3.37%. Por último, los 23 Juzgados de lo Social inician el período con 15.929 procedimientos y lo finalizan con 16.999, elevándose los asuntos pendientes en un 6,71%.

Sin ánimo de ser exhaustivo con los datos reseñados, se puede apreciar que los números globales son de una pequeña tendencia a la baja, si bien asciende un elevado porcentaje en los Juzgados de lo Social, comparado con las restantes jurisdicciones, producto quizás de la situación económica que está viviendo el país. De todas formas, dado el elevado número de asuntos pendientes en todas las jurisdicciones, aún con las mejores intenciones de los integrantes de los órganos judiciales, nos encontramos frente a una gran insuficiencia para poder conseguir una Administración de Justicia rápida, ágil y ejecutiva, en la forma que está desarrollada en este momento, lo que, como ya subrayamos, hace imposible dar efectividad al derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24 CE).

La Constitución Española establece que la competencia exclusiva en materia de Administración de Justicia le corresponde al Estado (art. 149.1.5º); por su parte, a la Comunidad Autónoma de Galicia le corresponde ejercer las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial atribuyan o reconozcan (art. 20.1 del Estatuto de Autonomía de Galicia).

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, en 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 o diferentes organismos garantes de derechos, como, por ejemplo, el encargado de proteger la privacidad o la intimidad de las personas en el tratamiento automatizado de los datos personales. Este diálogo se debe llevar a cabo entre los distintos operadores jurídicos y 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 también con el Consejo General del Poder Judicial, órgano de gobierno del mismo.

La consecución de estas metas sobre la base del diálogo hará que la Justicia logre una mayor 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. El crecimiento de la litigiosidad en los últimos años ha provocado un notable incremento de las cargas de trabajo de los órganos jurisdiccionales, lo que exige la consecuente adaptación de la planta judicial para 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 colegiados, la necesidad de creación de nuevas plazas de jueces y magistrados que permitan asumir una carga de trabajo razonable. Su creación corresponde a la Administración General del Estado, 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. Ciertamente es que la creación de estos nuevos órganos judiciales supone un gran desembolso económico, algo difícil en los tiempos de crisis que padecemos, pero se necesitan para conseguir lo que debe ser un servicio público de calidad. Es necesario adaptar la planta judicial a las necesidades reales, diseñando el nuevo modelo de Administración de Justicia.

También es necesario abordar los problemas estructurales de nuestro sistema judicial desarrollando un 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, tal y como establece el artículo 435 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, en su redacción dada por la Ley Orgánica 19/2003. Debe 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 (BOE de 4 de noviembre) ya en vigor, después de transcurridos los 6 meses de *vacatio* (disposición final 3ª), reconoce en su preámbulo que la reforma de la Justicia se ha convertido en un objetivo crucial e inaplazable, teniendo presente que los ciudadanos tienen derecho a un servicio público de la Justicia ágil, transparente, responsable y plenamente conforme a los valores constitucionales. La implantación de la nueva Oficina Judicial tiene por objeto la racionalización y optimización de los recursos que se destinan al funcionamiento de la Administración de Justicia. Esta ley reforma los distintos procedimientos, intentando una mayor agilización de los mismos, con la atribución al Secretario Judicial de unas determinadas competencias, teniendo en cuenta que es el responsable último de la realización de todas las actividades que sirven de soporte y apoyo a la actividad jurisdiccional de jueces y

magistrados. Se atribuye a los Secretarios judiciales, como cuerpo superior jurídico, la competencia del trámite, garantizando que el Juez o Tribunal pueda concentrar sus esfuerzos en la labor que le atribuyen la Constitución y las leyes como propia y exclusiva, es decir, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado. Habrá que comprobar cómo se va desarrollando la puesta en práctica de esta ley, que inicialmente debe permitir una mayor rapidez en la aplicación de la Justicia.

Esta ley fue complementada con la Ley Orgánica 1/2009, de la misma fecha y publicada el mismo día, en la que se introducen *una serie de reformas encaminadas a la agilización de la Justicia, que tienen como objetivo la optimización de los recursos y mejorar su prestación en tanto que servicio público esencial*, como dice en su preámbulo.

Como ya se decía en anteriores Informes Anuales, la planta judicial se debe mejorar con la creación de nuevos órganos judiciales y nuevas plazas de magistrados en los órganos colegiados, lo que permitiría 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. Resulta especialmente necesario un perfecto suministro de medios informáticos que permitan la agilidad de funcionamiento de los órganos judiciales, y 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 se necesita importantes impulsos e inversiones. Es primordial 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, desarrollo y ejecución el sistema *Lexnet* en aquellas comunidades con competencias transferidas que firmaron el

convenio de cooperación tecnológica con el Ministerio de Justicia, como es el caso de la Xunta. El sistema nace posible que en la Administración de Justicia los actos de comunicación se realicen a través de los medios electrónicos. El Real Decreto 84/ 2007, de 26 de enero de 2007, regula su implantación, requisitos de acceso, funcionalidades y características técnicas. Como señalamos, se refiere fundamentalmente a la habilitación y el establecimiento de las condiciones para presentar escritos y documentos, trasladar de copias y realizar actos de comunicación procesal por medios electrónicos (art. 1. 1).

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.

Este sistema, desarrollado por el Ministerio de Justicia, constituye 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. Tiene carácter bidireccional: de las oficinas judiciales a los distintos operandos jurídicos (fundamentalmente abogados y procuradores), y de éstos a los órganos jurisdiccionales (presentación de escritos, documentos y traslado de las copias).

Por resolución de 29 de marzo de 2010 (BOE de 19 de abril) se publica que, con fecha 10 de diciembre de 2009, nuestra Comunidad Autónoma, entre otras, suscribió el convenio de adhesión al suscrito entre el Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial y la Fiscalía General del Estado el 30 de setiembre anterior, sobre el Esquema Judicial de Interoperabilidad y Seguridad (EJIS) en el ámbito de la Administración de Justicia. El convenio tiene por objeto acordar la colaboración entre todos los suscribientes para el desarrollo de las actuaciones precisas con el objetivo de

establecer dicho esquema, que permita, a través de las plataformas tecnológicas necesarias, el funcionamiento integrado y conjunto de todas las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia.

El EJIS tiene por objetivo facilitar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la actividad judicial en condiciones de eficacia, eficiencia, racionalidad económica y calidad, objetivo que queda condicionado a la adopción y cumplimiento de estándares que aseguren la interoperabilidad de los sistemas a disposición de la Administración de Justicia, a nivel nacional, con todas las garantías de seguridad. El EJIS se plantea en relación con tres aspectos fundamentales: dimensión o aspecto organizativo, dimensión o aspecto semántico-jurídico, y dimensión técnica.

En este momento la Xunta de Galicia tiene aprobado el primer *Plan de Sistemas Tecnológicas de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración de Justicia*, denominado *Senda 2014*. Las acciones que se contemplan se refieren a diferentes líneas que abarcan las áreas de infraestructuras, equipamiento y medios, sistemas de información, formación y prestación de servicios TIC. Se pretende conseguir una Administración de Justicia más eficaz, llevando el proceso de informatización hasta el expediente judicial electrónico, persiguiendo una justicia más transparente y próxima a la ciudadanía, y garantizando que los servicios TIC prestados sean de una mayor calidad y ofrezcan soluciones adaptadas a la realidad de Galicia. Según recoge el plan, la revisión integral de los sistemas de información permitirá avanzar en la digitalización de los datos y de la información hasta evolucionar al expediente electrónico, que garantice la calidad de la información registrada y su accesibilidad desde cualquier punto geográfico para todos los operadores que lo necesiten, evitando la redundancia de registro durante la itinerancia de los asuntos judiciales.

### **1.10.2 QUEJAS RECIBIDAS Y SU ESTADO DE TRAMITACION**

El número de quejas iniciadas en este período en materia de justicia, 116, no es muy elevado; supone menos del cinco por ciento del total de quejas de todas las materias



(4,84%). También en esta área hemos tenido un número considerable de consultas y otros trámites.

En esta área agrupamos las quejas que puedan presentarse en relación con el servicio público que prestan los órganos jurisdiccionales gallegos, la gestión de la Administración de Justicia que es competencia de la Comunidad Autónoma de Galicia, y algunas materias conexas, como el funcionamiento de los colegios profesionales de abogados y procuradores o de los registros y notarías, por ejemplo.

En cuanto a las quejas relativas a la administración penitenciaria, esta depende de la Administración General del Estado, por lo que son remitidas al Defensor del Pueblo para su tramitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo.

El número de quejas correspondientes a 2010 se distribuye del siguiente modo:

Iniciadas	116	
Admitidas	27	24 %
No admitidas	73	62 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	16	14 %

De las quejas que fueron admitidas, su estado es el siguiente:

En trámite	5	21 %
Concluidas	22	79 %

En lo relativo a la situación de las quejas presentadas en años anteriores cuyo trámite estuvo activo durante 2010, el cuadro es el siguiente:

Año de presentación	En trámite a 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
1999	0	1	1	1	0
2005	0	1	1	1	0
2006	0	1	1	1	0
2008	0	2	2	2	0
2009	5	12	17	17	0
Total	5	17	22	22	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 limitada. Las quejas que se recibieron y admitieron a trámite contra alguno de ellos fueron 14 y se referían esencialmente a retrasos en la tramitación o resolución de los procedimientos judiciales. Los órganos y los procedimientos judiciales a los que se refieren son distintos. Esta año se dio una gran variedad de órganos cotral so que se dirigen las quejas; de hecho, no existen dos quejas contra el mismo órgano judicial. En todas ellas se inicia la tramitación con una solicitud de informe, en muchas ocasiones telefónico, sin perjuicio de reproducirlo por escrito, al órgano judicial objeto de la reclamación.

Otro motivo de queja es el funcionamiento del sistema de justicia gratuita, 6 en total. Se plantearon disconformidades con la no concesión de dicho beneficio, por considerar que se reunían los requisitos para poder obtenerla, y en otros casos se denunció que los profesionales designados no habían atendido debidamente sus pretensiones.

De las otras 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.

Por último, de las restantes, una se refería a una denuncia presentada por un sindicato por la situación en que se encontraban trabajando los funcionarios del Juzgado de Violencia contra la Mujer en A Coruña, dada su ubicación en unos pasillos. El escrito de queja, presentado el 15 de marzo de 2010, ponía de manifiesto que desde su puesta en funcionamiento en 2007, los trabajadores de dicho juzgado realizaban sus funciones en unas *condiciones y en un entorno carente de las condiciones mínimas exigibles a un puesto de trabajo*. Por la Consellería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia se informó, con fecha 25 de mayo que, efectivamente, el citado Juzgado se había instalado, de forma provisional, en la planta baja del Edificio de los Juzgados a finales de 2007, provisionalidad que debía finalizar en 2008, en el momento en que se vaciaran los locales que ocupaba el Registro Civil, que se encontraba pendiente de su traslado a su nueva ubicación, que se estaba acondicionando, en la calle Pardo Bazán. Por problemas en la ejecución de las obras el traslado se retrasó hasta diciembre de 2009. Los antiguos locales no se podían ocupar sin una profunda reforma, trabajo que se enmarca dentro del Proyecto “Adecuación de espacios e instalaciones de los Juzgados de A Coruña”. La previsión es que el inicio de las obras sea a principios de julio de 2010, tras las cuales pasaría el juzgado a sus dependencias definitivas. La queja fue archivada, tras la notificación del informe a la representación del sindicato.

La última se refería a un retraso en la emisión de un informe pericial por el Instituto de Medicina Legal de Galicia (IMELGA). En el informe se reconoce la situación de retraso por el volumen de asuntos pendientes y la existencia de un único equipo psicosocial que atiende las necesidades de toda la provincia de Lugo.

#### **1.10.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

Como quedo apuntado con anterioridad, en este período hubo un total de 73 quejas declaradas inadmitidas. De ellas, la mayoría, 55 quejas, se archivaron en cumplimiento del art. 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, sin que en

ambos casos se apreciase un retraso que permitiese a la 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, 7 fueron inadmitidas por referirse a disconformidad con el contenido de la sentencia dictada por el Juzgado o Tribunal correspondiente; 3 por tratarse de una relación jurídico privada; y otras 3 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 16, de las que, como ya se dejó dicho, se dio conocimiento al mismo, en cumplimiento del art. 38. 3 de la Ley reguladora del Valedor do Pobo. De ellas sobresalen en número las relativas a problemas relacionados con centros penitenciarios, un total de 9. Del resto, 6 se refieren a denuncias por discrepancias con la actuación de miembros de la fiscalía.

## **1.11 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES**



### **1.11.1 INTRODUCCIÓN**

Han sido 74 quejas las presentadas en 2010 en esta oficina del Valedor do Pobo, por lo que en relación con 2009, año en el que se habían recibido 117 quejas, se ha experimentado un descenso porcentual de un 36%.

De la misma manera que hemos hecho en Informes de años anteriores, las quejas agrupadas en esta área se exponen en varios apartados bastante diferenciados, entre los que cabe destacar por su importancia relativa el grupo constituido por las quejas que afectan a la Administración económica o tributaria. A este respecto, en relación con el total del área, que sería de 74, este grupo estaría integrado por 51 quejas, constituyendo por lo tanto un 69%. A su vez dentro de este grupo pueden singularizarse los siguientes apartados: las quejas que afectan a la Administración local, que son 20 (fundamentalmente tratan de cuestiones relacionadas con el IBI, o con tasas por servicios municipales); las quejas que se refieren a tributos o a organismos estatales (IRPF, IVA, problemas en relación con el Catastro), que son 17; y las que afectan a la Hacienda autonómica (principalmente los impuestos de transmisiones patrimoniales, y de sucesiones), que son 14.

Por otra parte, en materia de transportes se han presentado pocas quejas, han sido 9. Las demás quejas de esta área se refieren a temas tan diversos como los servicios prestados por entidades bancarias o cajas de ahorro, el servicio de correos, o también sobre conflictos relacionados con contratos de seguros.

### 1.11.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

El estado de tramitación de las quejas de esta área es el siguiente:

Iniciadas	74	
Admitidas	31	42 %
No Admitidas	28	38 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	15	20 %

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

Concluidas	26	84%
En trámite	5	16%

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

Año de presentación	En trámite a 31-12-09	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-10
2008	0	1	1	0	1
2009	14	6	20	20	0



### **1.11.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE**

Para una adecuada exposición de las quejas tramitadas en esta área las describiremos siguiendo unos epígrafes temáticos a los que ya hemos aludido en la introducción del área.

#### **1.11.3.1 Hacienda**

##### **1.11.3.1.1 Hacienda autonómica**

Dentro del grupo de quejas que afectan a la Hacienda autonómica merecen especial mención las referidas a la liquidación del **Impuesto de Sucesiones**, dado que es este el apartado en el que ha habido una mayor incidencia de quejas. Es cierto, sin embargo, que no ha habido un motivo común en las quejas presentadas, que se refieren a aspectos bastante dispares.

Así, en algunas quejas, como es el caso de la Q/1313/10, se hacía referencia a problemas derivados de la gestión del cobro de las cuotas del impuesto, en el caso de que este impuesto estuviera domiciliado en una entidad bancaria. En esta queja pudo comprobarse, tras la información remitida por la Consellería, que la interesada había aportado una certificación del banco en la que se ponía de manifiesto que la cuenta tenía saldo suficiente el día del vencimiento del pago fraccionado, y que una vez solicitada información a los Servicios Centrales de la Dirección Xeral de Tributos, se había confirmado que la entidad financiera había devuelto la relación de pagos domiciliados por problemas informáticos de la propia entidad sin ponerlo en conocimiento de la Consellería. Así las cosas, la Consellería, con la intención de que la interesada no resultase perjudicada, le entregó una nueva carta de pago por el importe no cargado para que efectuase el ingreso, tomando además las medidas necesarias para que la deuda no pasase a período ejecutivo ni generase recargo alguno por el ingreso realizado fuera de plazo por causa no imputable a la propia interesada. Por otra parte, se había procedido a resolver expresamente el recurso de reposición, cuya demora también había sido motivo de la queja de la reclamante.

En alguna queja se plantearon problemas muy específicos, como es el caso de la Q/505/10, que se refería al régimen de presentación de escrituras de manifestación o aceptación de herencias, particiones o adjudicaciones hereditarias en las autoliquidaciones por el impuesto sobre sucesiones. Manifestaba la reclamante en este caso algunas dudas sobre la aplicación de la Circular 1/1994, del 20 de diciembre, en concreto por la obligación de aportar una segunda copia de la escritura pública a pesar de que ya aportara otra anterior. En este caso, solicitamos la información correspondiente a la Consellería de Hacienda, que nos remitió un informe en el que se indicaba que la presentación de la correspondiente escritura pública deberá realizarse con independencia de la efectuada para la liquidación del impuesto, lo que implica la necesidad de que el obligado tributario presente una copia autorizada (que se le devuelve, sellada, una vez efectuada la presentación) y una copia simple, que quedará en poder de la oficina administrativa como justificante y para su comprobación posterior.

Por otra parte, en relación con el **impuesto sobre transmisiones patrimoniales**, en 2010 ha habido poca incidencia de quejas, por lo que en este informe haremos referencia únicamente a la queja Q/671/10, en la que se planteaba un caso en el que erróneamente se había aplicado el IVA y posteriormente se aplicó a la misma operación el ITP. A este respecto, la reclamante había adquirido la vivienda en la que hasta ese momento vivía en régimen de alquiler y que pertenecía al Instituto Galego da Vivenda e Solo, y aunque inicialmente había pagado el IVA, posteriormente el Servicio de Inspección Tributaria correspondiente estimó que debería tributar por ITP, ya que dicha compraventa al ser a una persona física que la adquiere a título particular sin ostentar la condición de empresario ni profesional estaba exenta de IVA, y que en cambio debía aplicársele la modalidad de transmisiones onerosas del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. Por otra parte, en cuanto al otro aspecto de la queja relativo a la exención del ITP por tratarse de la transmisión de una vivienda de protección oficial, en el informe remitido por la Consellería de Facenda se indicaba que al tratarse de una segunda transmisión no era posible aplicar aquella exención, ya que el IGVS había adquirido la vivienda ya terminada.

También en relación con la Hacienda autonómica se ha planteado alguna queja referida al **cobro de una tasa**, como es el caso de la queja Q/1384/10, en la que la

reclamante se refería a la no devolución de una tasa que había pagado por la asistencia de un hijo a un campamento juvenil, alegando que por graves razones familiares no había podido asistir su hijo al campamento. Sin embargo, en el caso expuesto en la queja la renuncia al campamento se había presentado sin cumplir el requisito que se establecía en la Orden de convocatoria, ya que en esta se indicaba expresamente que sólo habría derecho a la devolución del precio pagado en el caso de que se comunicase la renuncia a la plaza por escrito y se solicitase la devolución de la cantidad abonada por lo menos veinte días naturales antes del comienzo de la actividad.

En otro caso, el de la queja Q/512/10, sí se procedió a la **devolución de una multa** que había impuesto la Consellería de Sanidad a la reclamante, y que posteriormente había sido anulada por una sentencia de un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo. En un principio la Consellería de Hacienda, encargada de ejecutar el cobro, no había aceptado la devolución por un defecto formal en la solicitud de la reclamante, como era el de no haber aportado un certificado bancario expresivo de los datos de la cuenta en la que se debía realizar la devolución, pero una vez subsanado este defecto la Consellería procedió a hacer efectiva la devolución solicitada.

#### **1.11.3.1.2 Administración municipal**

En cuanto a las quejas que afectan a la Administración municipal, algunas de ellas se refieren al **Impuesto de Bienes Inmuebles**, en cuya gestión tiene especial relevancia no sólo la actuación del Ayuntamiento correspondiente o de la Diputación Provincial a quien se le encomiende la recaudación, sino también la actuación de la Oficina del Catastro. Se trata pues de un tributo de gestión compartida, que se tramita a partir de la información contenida en el padrón catastral y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por la Dirección General del Catastro. Este padrón, que se forma anualmente para cada término municipal, contiene la información relativa a los bienes inmuebles y se remite a las entidades gestoras del impuesto antes del 1 de marzo de cada año. La liquidación y recaudación, así como la revisión de los actos dictados en vía de gestión tributaria de este impuesto, serán competencia exclusiva de los Ayuntamientos (y

en su caso de las Diputaciones Provinciales que actúan por delegación de los Ayuntamientos) y comprenderán las funciones de reconocimiento y denegación de exenciones y bonificaciones, realización de las liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias, emisión de los documentos de cobro, resolución de los expedientes de devolución de ingresos indebidos, resolución de los recursos que se interpongan contra dichos actos y actuaciones para la asistencia e información al contribuyente.

A este respecto, en relación con las quejas referidas al IBI que recibimos en esta oficina del Valedor do Pobo, algunas de ellas debemos remitirlas al Defensor del Pueblo - las que tratan únicamente de actuaciones de la Gerencia u oficinas del Catastro - en tanto que afectan a un organismo perteneciente a la Administración General del Estado. Únicamente pueden ser tramitadas por esta institución del Valedor do Pobo las que afectan a las actuaciones de los Ayuntamientos o de las Diputaciones que tengan encomendada su liquidación y recaudación.

En este sentido, en alguna de las quejas, como es el caso de la queja Q/2061/10, un error en la atribución de la titularidad catastral puede producir en el procedimiento de recaudación situaciones problemáticas (incluso algún procedimiento de apremio), mientras no se subsane el error, ya que en este caso el Servicio de Recaudación de la Diputación opera con el dato inicialmente erróneo facilitado por el Catastro, hasta que una vez corregido se procede a la anulación del recibo del IBI.

En otros casos, como ocurre en la queja Q/1139/10, se produce algún problema en la gestión del cobro del IBI debido a la falta de coordinación entre la entidad bancaria en la que se domicilia el cobro y el Ayuntamiento que recauda. Así, el reclamante se quejaba de que tras saldar el recibo del IBI mediante el pago en el Servicio Municipal de Recaudación del Ayuntamiento de A Coruña con el objeto de resolver anticipadamente unas diligencias de embargo, no se llevó a cabo, sin embargo, la devolución y se provocó una duplicidad en el pago. Además se quejaba de que tampoco le abonaran intereses con la devolución de la cantidad embargada. A este respecto, en el informe remitido desde la Administración municipal nos indicaron que una vez hecho el embargo en la cuenta bancaria hay un plazo

de 20 días para su levantamiento, por tratarse de un embargo erróneo o porque en ese plazo se hace el pago en el Servicio de Recaudación, como había ocurrido en el presente caso. En este sentido, una vez realizado el pago se comunica a la entidad bancaria y se produce el levantamiento del embargo y la inmediata devolución de la cantidad embargada en la cuenta en la que se había efectuado el embargo. Sin embargo, en el caso de la queja se produjo un error de comunicación entre el Ayuntamiento y la entidad bancaria, lo que dio lugar a que el levantamiento no se efectuase, y la cantidad embargada no se pudiera devolver hasta que se ingresó en la cuenta general del Ayuntamiento, coincidiendo con la misma fecha en la que se había adoptado la resolución favorable a la devolución, lo que determinaba que no se devengasen intereses con la devolución, por virtud de lo previsto en el artículo 32.2 de la Ley General Tributaria. Sin embargo, a la vista de que como consecuencia de un error administrativo se había producido un daño económico al reclamante, le indicamos que podría presentar una reclamación indemnizatoria por responsabilidad administrativa ante el Ayuntamiento de A Coruña, y que en el caso de que no le contestasen en el plazo previsto legalmente podría reabrirse el expediente de queja.

También se han presentado algunas quejas en relación con la **tasa de recogida de basura**, como es el caso de la Q/1055/10, en el que la reclamante se refería al hecho de que el Ayuntamiento de Ferrol le había negado una bonificación atendiendo a los ingresos de la unidad familiar, como se le había reconocido en años anteriores. En el informe remitido desde el Ayuntamiento se indicaba que este beneficio fiscal era revisado anualmente y que para el ejercicio de 2010 la Ordenanza Fiscal había introducido una modificación a la hora de determinar el límite económico de los ingresos susceptibles de modificación, tomándose como referencia no el salario mínimo interprofesional, sino el IPREM, que por ser inferior al salario mínimo interprofesional suponía que un gran número de personas beneficiarias perdían esta bonificación.

Por último, y como ha ocurrido en años anteriores, ha habido algunas quejas planteadas por quienes, a pesar de no ocupar una vivienda, tienen que satisfacer la tasa de recogida de basura. A este respecto, debe subrayarse que este servicio tiene la consideración de esencial, es de carácter general, y de recepción y uso obligatorio, para cualquier vivienda, local o establecimiento que esté situado en los sitios en los que se

preste el servicio, por lo que su no utilización no exime de la obligación de contribuir. Esta concepción del servicio de recogida de basuras se recoge en las distintas ordenanzas municipales, aunque es habitual que también se reconozcan algunas excepciones, como es el caso de los inmuebles declarados ruinosos o que tengan la condición de solar o terreno. En algunas sentencias judiciales se ha declarado que quienes se vean afectados por este servicio deben afrontar su coste, con independencia de que por las razones que sean, no lo hayan recibido efectivamente.

En relación con el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica** podemos hacer referencia a la queja Q/1039/10, en la que el reclamante indicaba que le había transferido un vehículo a un hijo en enero de 2010, y que el nuevo titular, en marzo de 2010, lo había dado de baja definitivamente; sin embargo, le habían pasado el recibo por todo el año. En el informe remitido por el ORAL de la Diputación Provincial de Pontevedra nos indicaban que por los datos facilitados por la Jefatura Provincial de Tráfico se desprendía que el vehículo había sido transferido el 01/02/10, y posteriormente dado de baja el 09/03/10. Por otra parte, se indicaba también que el IVTM se devenga el primer día del período impositivo, que coincide con el año natural. (art. 96.1 y 2 del RD Legislativo 2/2004), y que el importe se prorrateará por trimestres naturales en los casos de primera adquisición o de baja definitiva del vehículo, pero que el vehículo había sido transferido por el reclamante, no dándose de baja por este, sino por el nuevo propietario.

### **1.11.3.2 Ordenación de la actividad económica**

Un primer apartado de esta subárea estaría constituido por las quejas referidas a entidades bancarias o cajas de ahorro. A este respecto, estas quejas se refieren a actuaciones de entidades privadas, por lo que no pueden ser objeto de supervisión por el Valedor do Pobo, ya que nuestra función de control se refiere al ámbito de las Administraciones públicas (art. 1.3 de la Ley del Valedor do Pobo). En todo caso, se le proporciona al reclamante la información adecuada para canalizar su queja. En este sentido, se le facilita en primer término información sobre el servicio de atención al cliente de la propia entidad, donde tienen que informarle sobre la base legal de las relaciones que se establecen con el cliente. Por otra parte, para el caso de que no esté de acuerdo con este

servicio de atención al cliente se informa al reclamante sobre la posibilidad de presentar una reclamación ante la Subdirección General de Supervisión de Cajas de Ahorro y Entidades Financieras de la Consellería de Hacienda, o de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En el apartado referido a los seguros recibimos un escaso número de quejas. En ellas, dada la naturaleza privada de las entidades aseguradoras, no es posible nuestra intervención, por lo que les indicamos a los reclamantes que soliciten información a la Dirección General de Seguros, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda.

### **1.11.3.3 Transportes.**

En relación con esta materia debemos subrayar que no ha habido una incidencia importante de quejas; se han presentado un total de 9. Una parte importante de las quejas no han sido admitidas a trámite, fundamentalmente por no existir una actuación administrativa previa que pudiera supervisar la oficina del Valedor do Pobo; se requiere que, antes de tramitarse la correspondiente queja en nuestra institución, se haya producido una actuación administrativa o que el reclamante presente la oportuna reclamación ante la Administración afectada para que esta se pronuncie. En este sentido, en las quejas referidas a incumplimientos por parte de las empresas de transporte público de viajeros sin que previamente se haya presentado una denuncia o reclamación ante los servicios provinciales correspondientes de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, dada la naturaleza privada de la empresa afectada por la queja, su actuación no puede ser objeto de supervisión. También nos encontramos con otras quejas, como las referidas a servicios prestados por RENFE (2 quejas), que han debido ser remitidas al Defensor del Pueblo.

En cuanto a las dos quejas que han sido admitidas a trámite, una de ellas se refiere a posibles irregularidades en el servicio de taxis en Santiago de Compostela, que actualmente se encuentra en tramitación, y la otra trata de un problema relacionado con la revisión de extintores de incendios en la Estación Marítima de Moaña.

#### **1.11.3.4 Otros**

Por último, también se había incluido en esta área la queja Q/2556/08, reabierto en 2010, y que se refería a la falta de contestación del Ayuntamiento de Palas de Rei a varias solicitudes del reclamante para consultar una colección existente en el Ayuntamiento de fotografías digitalizadas en formato CD referidas a acontecimientos de importancia social, y de las que quería disponer el reclamante para la realización de un cortometraje sobre “O Mintireiro Verdadeiro”, que contaba con una subvención de la Consellería de Cultura. A este respecto, tras diversas reiteraciones de solicitud de informe recibimos un escrito del Ayuntamiento en el que se indicaba que se le había contestado verbalmente a sus solicitudes, explicándole que la colección de fotografías no podía ser consultada porque no estaba organizada ni ordenada. Desde esta oficina del Valedor do Pobo le formulamos al Ayuntamiento de Palas de Rei una recomendación en los siguientes términos: “ Que por parte de esa Administración municipal, y teniendo en cuenta el derecho reconocido constitucionalmente de acceso a los archivos administrativos, se permita el acceso del reclamante a la colección fotográfica que figura en los archivos municipales, siempre que con carácter previo éste presente un escrito en el que conste el objeto específico de la investigación y la naturaleza de los documentos gráficos que considere relevantes, y se comprometa por escrito a garantizar la intimidad de las personas a las que aludan los documentos consultados ”. En el momento de elaborarse el presente Informe anual aún no habíamos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Palas de Rei a la recomendación formulada.

#### **1.11.4 QUEJAS NO ADMITIDAS A TRÁMITE**

En 2009 en esta área fueron 28 las quejas no admitidas a trámite, constituyendo por lo tanto un 39% del total de las quejas presentadas. En todas las resoluciones de no admisión a trámite los reclamantes reciben una adecuada información sobre las razones que han motivado la decisión del Valedor do Pobo. A este respecto, en la mayoría de los casos el motivo de la no admisión a trámite ha sido la inexistencia de una actuación administrativa previa. Así ocurre, por ejemplo (como ya hemos señalado), con las quejas



referidas a entidades bancarias o cajas de ahorro; en estos casos la única posibilidad de que podamos intervenir, en tanto que se trata de relaciones jurídico-privadas, es que previamente se hubiera instado por el reclamante la actuación del órgano autonómico supervisor. Sin embargo, en las quejas presentadas sobre esta materia, probablemente por falta de información del reclamante, no se había impulsado previamente la intervención del órgano de supervisión.

Por otra parte, y como ha ocurrido en años anteriores, también puede señalarse que dentro de las quejas no admitidas a trámite, se encuentran algunas referidas a la materia tributaria, en las que no se apreció una actuación administrativa irregular; no había fundamento para solicitar información de la administración afectada, autonómica o local.

#### **1.11.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

En 2010 remitimos 15 quejas al Defensor del Pueblo debido a que se trataba de supervisar actuaciones de órganos administrativos, organismos o entidades dependientes de la Administración General del Estado. De esas 15 quejas remitidas al Defensor del Pueblo, 11 afectaban al Catastro, y las restantes a RENFE y a Correos.

### **1.11.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA Y TRANSPORTES.**

**1.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Palas de Rei en fecha 19 de noviembre de 2010 para que permita el acceso a un archivo administrativo. (Q/2556/08).**

El expediente arriba indicado se inició por esta institución del Valedor do Pobo como consecuencia de la queja presentada por D. J.M. de C. B. en relación con la falta de contestación de ese Ayuntamiento de Palas de Rei a varias solicitudes suyas (de fechas del 2-6-08, 21-7-08 y 11-8-08) para consultar una colección existente en ese Ayuntamiento de fotografías digitalizadas en formato CD referidas a acontecimientos de importancia social.

A este respecto, el presente expediente de queja está relacionado con un expediente anterior (referencia L.1.Q/487/07) en el que en relación con la realización por el reclamante de una producción de una cortometraje en lengua gallega sobre “O Mintireiro Verdadeiro”, se hacía referencia a la posible existencia en ese Ayuntamiento de una base de datos informatizada que contenía unas cuatro mil fotografías digitalizadas, así como DVDs y vídeos, con la finalidad de conservar constancia gráfica y visual de los diversos acontecimientos de importancia social que tienen lugar en el Ayuntamiento. Manifestaba el reclamante que no tenía acceso a esta base de datos.

Considerando que esta queja reunía los requisitos formales recogidos en el artículo 18 de la Ley del Valedor do Pobo, se admitió a trámite y se promovió la investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos en que se basaba.

En concreto, en aquel anterior expediente de queja habíamos solicitado de ese Ayuntamiento de Palas de Rei información sobre si existía esa base de datos a la que se hacía referencia en la queja, y, en su caso, sobre la posibilidad de que fuese consultada por D. J. M. de C. B..

A este respecto, recibimos un escrito de esa Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Palas de Rei , que tuvo entrada en esta oficina del Valedor do Pobo en la fecha del 15-5-08, y en el que se indicaba expresamente lo siguiente: *“Que en el Ayuntamiento de Palas de Rei no existe una base de datos informatizada donde se puedan consultar fotografías sobre acontecimientos de importancia social. De lo que si disponemos es de una pequeña colección de fotografías digitalizadas en soporte CD que hacen referencia a alguno de los acontecimientos anteriormente citados.”*

Así las cosas, con el traslado de esa información al reclamante procedimos a concluir nuestra intervención en el problema que motivó la queja.

Sin embargo, posteriormente, recibimos un nuevo escrito del reclamante en el que manifestaba que había realizado varias peticiones de consulta a ese Ayuntamiento para acceder a ese archivo de fotografías digitalizadas en soporte CD, y que no le concedieran el acceso a ese archivo fotográfico.

En consecuencia, abrimos un nuevo expediente de queja -el actualmente en trámite- y solicitamos en la fecha del 9-1-09 nueva información a ese Ayuntamiento, de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1 de la Ley del Valedor do Pobo, para que nos facilitase un informe sobre las causas de la falta de contestación a los escritos del reclamante y los medios que propone el Ayuntamiento para la consulta solicitada.

A este respecto, tuvimos que reiterar a ese Ayuntamiento nuestra solicitud de informe hasta en cuatro ocasiones, en las fechas del 19-2-09, del 30-3-09, del 27-5-09, y del 18-12-09, siendo el último de estos requerimientos un recordatorio de deberes legales y advertencia de declaración de hostilidad.

Posteriormente, nos pusimos en contacto telefónico con ese Ayuntamiento en reiteradas ocasiones hasta que recibimos finalmente un nuevo escrito de esa Alcaldía-Presidencia de fecha del 21-4-10 (RS n.º 419) y en el que consta expresamente lo siguiente: *“en el ayuntamiento de Palas de Rei se le contestó verbalmente a todas sus*

*solicitudes, explicándole repetidamente que la colección de fotografías no puede ser consultada porque no está organizada ni ordenada”.*

A este respecto, y una vez que se le dio traslado al reclamante de la referida información, recibimos un nuevo escrito en el que manifiesta su disconformidad con el contenido del último informe de ese Ayuntamiento, en particular con la afirmación de que la colección de fotografías no puede ser consultada porque no está organizada ni ordenada, afirmación que parece contradecirse con el hecho de que esa colección de fotografías se encuentre digitalizada en formato CD, lo que implicaría un mínimo de ordenación previa a su digitalización.

A la vista de lo anteriormente expresado, estimamos en esta oficina del Valedor do Pobo que deberían hacerse algunas consideraciones desde la perspectiva jurídica en relación con la solicitud del reclamante de acceso a esta colección de fotografías.

A este respecto, es conveniente subrayar que nuestro texto constitucional en su artículo 105, apartado b, recoge expresamente el derecho de los ciudadanos de acceso a los archivos y registros administrativos, y que este derecho de acceso que se recoge en el precepto constitucional se refleja también en el ámbito de la normativa sobre régimen local, en el artículo 70.3 de la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local “...3. *Todos los ciudadanos tienen derecho a obtener copias y certificaciones acreditativas de los acuerdos de las corporaciones locales y sus antecedentes, así como a consultar los archivos y registros en los términos que disponga la legislación de desarrollo del artículo 105, párrafo b, de la Constitución. La denegación o limitación de este derecho, en todo cuanto afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos o la intimidad de las personas, deberá verificarse mediante resolución motivada.*” También se establece un precepto similar en el artículo 207 del Real Decreto 2568/1986 de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

Por otra parte, este derecho de acceso a los archivos y registros administrativos se refleja también en el artículo 35 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, estableciéndose en su artículo 37 el marco general dentro del que habrá de desarrollarse este derecho de acceso.

A este respecto, en la normativa indicada queda claro que no se trata de un derecho absoluto, ya que se encuentra matizado en la propia Constitución, cuando establece en el citado artículo 105, apartado b, la regulación por Ley del acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, excepto en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

Desde otra perspectiva, debe tenerse en cuenta también el artículo 44 de nuestro texto constitucional, en el que se hace referencia expresa a que *“los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho”*.

A este respecto, es conveniente tener en cuenta lo previsto en la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del Patrimonio Cultural de Galicia, que trata en su Título VII del patrimonio documental y de los archivos. Así, se recoge en el artículo 76 la definición de archivo: *“Se entiende por archivo el conjunto orgánico de documentos producidos o acumulados por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus funciones y actividades, y conservados como testimonio y garantía de los derechos y deberes de la Administración y de los ciudadanos y como fuente de información general para la gestión administrativa y para todo tipo de investigación”*. Por otra parte, se establece en este mismo artículo que *“Se entiende por colección documental, a los efectos de la presente Ley, el conjunto no orgánico de documentos reunido artificialmente en función de criterios subjetivos o de conservación”*.

Finalmente, en el artículo 82 del citado texto legal, que se refiere al acceso a la documentación de los archivos, se indica expresamente que *“Todas las personas tienen*

*derecho a la consulta de los documentos constitutivos del patrimonio documental de Galicia y a la obtención de información sobre el contenido de los mismos, de acuerdo con la legislación aplicable en la materia”.*

En relación con el acceso de los investigadores a los archivos y registros administrativos es conveniente subrayar también que en el artículo 37.7 de la anteriormente mencionada Ley 30/1992 sobre Procedimiento Administrativo Común, se establece que cuando los solicitantes sean investigadores que acrediten un interés histórico, científico o cultural relevante podrán realizar petición específica sobre la materia objeto de investigación.

A este respecto, los investigadores, como es el presente caso al que se refiere la queja estudiada, deberán tener acceso a todos los documentos que se conserven en los archivos municipales con el fin de realizar sus investigaciones, y previo compromiso por escrito de que se garantizará debidamente la intimidad de las personas, que figuren en los documentos a los que se tenga acceso.

En este sentido, estimamos que las características mencionadas de la colección de fotografías a la que pretende acceder el reclamante no deben ser un obstáculo para el ejercicio de su derecho de acceso a la documentación indicada, debiendo a este respecto indicar el reclamante específicamente el objeto de su investigación y los documentos, en este caso gráficos, que considera relevantes para su investigación.

En consecuencia, teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, y de acuerdo con lo previsto en el artículo 32.1 le formulamos a esa Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Palas de Rei una **RECOMENDACIÓN** en los siguientes términos:

**“ Que por parte de esa Administración municipal, y teniendo en cuenta el derecho reconocido constitucionalmente de acceso a los archivos administrativos, se permita el acceso del reclamante a la colección fotográfica que figura en los archivos municipales, siempre que con carácter previo éste presente un escrito en el que conste el objeto específico de la investigación y la naturaleza de los documentos gráficos que**

**considere relevantes, y se comprometa por escrito a garantizar la intimidad de las personas a las que aludan los documentos consultados ”**

**Respuesta del Ayuntamiento de Palas de Rei: Pendiente de efectividad.**





## **1.12 ÁREA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES**



### **1.12.1 INTRODUCCIÓN.**

En el área de obras públicas y expropiaciones se ha constatado un descenso en el número de quejas presentadas, ya que a lo largo de 2010 han llegado a la oficina del Valedor do Pobo un total de 104 referidas a estas materias, mientras que en 2009 se habían presentado 262. Sin embargo, el descenso no es tan acusado como apuntan estas primeras cifras (que supondría un 60%), si se tiene en cuenta que en 2009 se habían presentado dos quejas en serie o colectivas que sumaban un total de 207 expedientes, y en 2010 otra queja en serie aportó un total de 61 quejas. En consecuencia, el descenso en las quejas, teniendo en cuenta la corrección indicada, ha sido menor del que reflejan las cifras globales. La referencia más aproximada a la realidad resultaría de comparar las 55 quejas de 2009 con las 43 quejas de 2010, lo que supone un descenso de un 22%, que aunque apreciable, no resulta tan acusado.

Las 43 quejas presentadas en 2010 han de distribuirse entre las diversas materias que se integran en el área de obras públicas y expropiaciones. A este respecto, en la materia referida a expropiaciones se han presentado un total de 15 quejas, y en lo que afecta a obras públicas las quejas han sido 11. Pueden destacarse también las quejas referidas a la gestión del dominio público hidráulico, materia sobre la que se han formulado 9 quejas. Las restantes quejas tratan de otras diversas materias.

### **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 2010 fue de 104 y el estado de tramitación en el que se encuentran es el que a continuación expresamos:

Iniciadas	104	
Admitidas	29	28 %
No Admitidas	7	7 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	68	65 %

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

Concluidas	19	65 %
En trámite	10	35 %

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 31-12-2009	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite a 31-12-2010
2008	2	4	6	6	0
2009	23	8	31	31	0

### **1.12.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.**

#### **1.12.3.1 Los retrasos en la fijación y el pago de los justiprecios en las expropiaciones forzosas.**

Las demoras en el pago de los justiprecios e intereses derivados de las expropiaciones promovidas por la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (antes Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Transportes) constituyen el motivo más habitual de muchas de las quejas que se han presentado en esta oficina en materia de expropiaciones públicas. Las importantes disfunciones que se han

comprobado en esta materia y sus perjudiciales consecuencias para muchos ciudadanos han sido objeto de amplios comentarios críticos en nuestros Informes Anuales, en los cuales siempre se puso de manifiesto la necesidad de tramitar con celeridad los expedientes de fijación de justiprecios y, sobre todo, el deber legal, frecuentemente incumplido, de hacer frente a los pagos (tanto del principal como de los intereses) con celeridad, sin dejar pasar desproporcionados períodos de tiempo, como viene sucediendo.

A este respecto, si bien es cierto que la Constitución, lejos de configurar el derecho a la propiedad privada como un derecho de carácter absoluto e ilimitado, lo considera definido por su función social, no es menos cierto que, en contraprestación a esta limitación de las potestades dominicales, articula un mecanismo de privación de los derechos de los propietarios en interés de la comunidad, como es la expropiación, en el que la Administración deberá ser muy meticulosa en el respeto a las garantías de los ciudadanos que se ven privados de sus bienes o derechos.

En este sentido, la Constitución 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). El equilibrio en esta institución de la expropiación forzosa radica en que la imposición al propietario de los bienes de su cesión en favor de un determinado beneficiario, debe ir ineludiblemente acompañada de una justa contraprestación, que se debe materializar en 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.

Entre las quejas presentadas, algunas de ellas se refieren al primer defecto que suele observarse en los procedimientos de expropiación forzosa, que es la generalizada declaración de la *urgente ocupación*, cuando sólo excepcionalmente se podría declarar la inmediata ocupación de bienes y derechos, esto es, antes de que se realice el pago. Así las cosas, si la inmensa mayoría de las expropiaciones se consideran *urgentes*, resulta materialmente imposible dar efectividad a su teórica preferencia en la fijación y pago del justiprecio. Como corolario ineludible de esta generalización injustificada del procedimiento de urgencia en las expropiaciones, las declaraciones de urgencia

normalmente carecen de motivación, o al menos de una motivación suficiente para justificar la aplicación de la teórica excepción al caso concreto.

La mayoría de las quejas presentadas se refieren, sin embargo, a los retrasos en la fijación y pago de los justiprecios, circunstancia que suele producirse después de la declaración de urgente ocupación y, por tanto, después de que el afectado se vea privado de su bien o derecho sin previo pago. A partir de la ocupación de los terrenos expropiados, el ritmo del procedimiento se caracteriza por una gran lentitud, siempre en perjuicio del expropiado, y aunque se trata de un procedimiento que correspondería impulsar de oficio a la propia administración, sin embargo en muchas ocasiones es el propio afectado el que debe impulsar la actuación de la administración para que tramite adecuadamente la pieza separada de fijación del justiprecio.

Como se ha reiterado a lo largo de los Informe Anuales de esta institución, la administración autonómica pretende justificar los retrasos en los pagos de los justiprecios alegando que padece lo que llama un *déficit de recursos* para hacer frente en tiempo a estas obligaciones, pero las razones de índole presupuestaria no pueden servir de excusa al estricto cumplimiento de las obligaciones legales. La única respuesta acorde con los principios constitucionales reguladores del derecho a la propiedad privada y de la potestad expropiatoria es la afirmación de la necesidad de que la administración actuante adopte todas las medidas, ordinarias o extraordinarias, que sean precisas para solventar definitivamente la acumulación de deudas generadas por los procedimientos expropiatorios, y que se abonen las deudas sin dilaciones indebidas.

Los retrasos suelen afectar también a la cuantificación y abono de los intereses, aunque su liquidación y pago deberían realizarse de forma simultánea al abono del capital, ya que se trata de una cantidad líquida. Sin embargo, el retraso en el cálculo de intereses supone la generación de nuevos intereses *-intereses de intereses-*, prolongándose la situación irregular.

A este respecto, entre las quejas recibidas y tramitadas por el Valedor do Pobo y que se refieren a las materias indicadas, en algunos expedientes se planteaban por el

reclamante objeciones a la declaración de ocupación urgente, como es el caso de la queja Q/1872/10, en la que se había presentado un recurso de reposición contra un Decreto de declaración de utilidad pública y urgente ocupación de bienes y en el que no había recaído resolución expresa.

En otras quejas se reflejaba el problema de que una vez tramitado el expediente expropiatorio y habiendo mutuo acuerdo en el justiprecio, sin embargo surgía alguna incidencia posterior, como en el caso de la queja Q/1154/10, en la que el reclamante pudo acreditar que una vez realizada la obra pública la ocupación efectiva de terrenos había sido mayor que la prevista en el expediente expropiatorio (en este caso sensiblemente mayor); una vez admitida a trámite la queja, se reconoció por la Administración el exceso de ocupación de terrenos y que todavía no se había pagado el justiprecio, por lo que reabrimos la queja.

Hay otras quejas que tratan del retraso en la fijación del justiprecio por el Jurado de Expropiación de Galicia, como ocurre en las Q/1284/09, Q/2630/09, Q/645/10 y Q/1324/10. En relación con este problema debemos subrayar, como ya se hizo en otros Informe anteriores, que en muchas ocasiones en el Jurado se demora considerablemente la fijación definitiva del justiprecio en vía administrativa, acumulándose a veces este retraso al ya producido en la anterior fase, con lo que de un modo inevitable se retrasa el pago de la deuda con los afectados. No debe olvidarse además que estos retrasos se producen en procedimientos en los que la propia Administración utiliza la excepcional habilitación del artículo 52 da Ley de Expropiación Forzosa para declarar la urgente ocupación de los bienes afectados y el consiguiente derecho a la ocupación inmediata. A este respecto, no debe dejar de subrayarse que esta inercia que se está produciendo en la tramitación de los expedientes expropiatorios no puede considerarse ajustada a los principios de eficacia y objetividad que deben regir el funcionamiento de la Administración Pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española. Es difícilmente comprensible para un ciudadano que ve ocupada su propiedad y ejecutada la obra de utilidad pública o interés social, que al mismo tiempo se dilate la compensación económica que le corresponde, mientras la privación de sus bienes ya se llevó a efecto previamente. Además, la tardanza de la Administración en la fijación y en el pago del justiprecio genera

una responsabilidad por demora, por lo que la Administración tendrá la obligación de abonar una indemnización consistente en el pago del interés legal del justiprecio, perjudicando también de esa manera las finanzas públicas.

En relación con las quejas de esta naturaleza, en la Q/2630/09 le formulamos a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras una recomendación en los siguientes términos: “Que se adopten todas las medidas precisas para solucionar el atraso constatado en los expedientes de fijación de justiprecio que conoce el Jurado de Expropiación de Galicia, de tal manera que no se demoren los pagos de los justiprecios y de los intereses; y que en el caso concreto examinado, con urgencia se resuelvan los expedientes de fijación de los justiprecios y posteriormente se abonen éstos y los intereses correspondientes de forma inmediata, teniendo en cuenta el retraso ya sufrido por los expropiados” (ver resolución nº 1 de las de esta área). En relación con esta recomendación recibimos dos respuestas, del Presidente del Jurado de Expropiaciones de Galicia y de la Directora General de Infraestructuras, de las que se deduce que en lo que respecta al problema general de retrasos en los procedimientos que conoce el Jurado, la Consellería está tratando de poner en marcha determinadas actuaciones que, según indican, mejorarán la situación de la importante acumulación de expedientes que se produce en ese Jurado. Sin embargo, respecto de la resolución de los expedientes que afectaban a los concretos interesados no se añadía nada a lo que ya se nos había informado anteriormente. En consecuencia, entendimos que la Consellería aceptaba la primera parte de la recomendación formulada, pero rechazaba la segunda, circunstancia por la realizamos este comentario crítico, de acuerdo con lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo.

### **1.12.3.2 Problemas relacionados con la expropiación de viviendas.**

Entre las quejas que tratan de procesos expropiatorios deben mencionarse especialmente las referidas a expropiaciones que afectan a viviendas en las que se reside habitualmente. En este tipo de quejas se encuentran afectados derechos constitucionales fundamentales (el derecho a la intimidad personal y familiar en el ámbito domiciliario; art. 18 CE) y de otro orden (el derecho a la propiedad privada, del art. 33 CE, y el derecho a la



vivienda digna y adecuada, del art. 47 CE). Estas expropiaciones, que suelen tener su origen en proyectos de remodelación o desarrollo urbano, son cada vez más frecuentes, y en ellas lo que pretendemos desde el Valedor do Pobo es procurar que la administración objective suficientemente el precio señalado ya en vía administrativa y antes de que se proceda a la privación de la vivienda. Se trata fundamentalmente de que los afectados vean garantizado su derecho a la sustitución por otra del mismo valor de mercado.

A este tipo de expropiaciones se asocian problemas individuales y sociales de una especial entidad, y aunque es cierto que para resolver las graves situaciones personales y familiares que se generan en estos casos existen mecanismos específicos, como los derechos de realojo y retorno, también es cierto que su plasmación en la realidad práctica no siempre ocurre en términos satisfactorios. A este respecto, consideramos que como eje vertebrador de este tipo de expropiaciones debería siempre tenerse en cuenta que cuando se pretenda 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.

Como ya se ha señalado en Informes anteriores, como los correspondientes a 2006, 2007, 2008 y 2009, 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.

A este respecto, y aunque en 2010 no se abrió ninguna queja en relación con esta problemática, sin embargo debemos traer aquí a colación dos expedientes de queja, que ya se mencionaban en el Informe Anual anterior, y en los que este año se han realizado actuaciones, consecuencia de las cuales se han concluido definitivamente. Nos referimos a los expedientes Q/2208/09 y Q/2385/09.

Las dos quejas se plantearon respecto de actuaciones urbanísticas en Santiago de Compostela. La primera se refería al caso de 30 familias del barrio de San Ignacio de Loyola que se encontraban en una difícil situación debido a que sus viviendas estaban afectadas por un plan urbanístico que contemplaba la *cesión forzosa* a cambio de terreno,

sin lo fundamental para ellos, que era su realojo a través de la atribución de nuevas viviendas. Manifestaban que el Ayuntamiento les prometía que los iba a realojar, pero que ese compromiso no se concretaba por escrito. En relación con la expropiación prevista, cuyo procedimiento todavía no se había iniciado, indicaba el Ayuntamiento en su informe que el derecho al realojo, como en todas las actuaciones urbanísticas hasta el momento realizadas por la Administración municipal, consistía en la puesta a disposición de una vivienda, de superficie y características adecuadas, en condiciones de venta o alquiler análogas a las de protección pública. Además, señalaba en su informe que en el momento de plantearse la queja no se había iniciado procedimiento alguno para la expropiación u obtención del suelo afectado, estando el planeamiento urbanístico de desarrollo en fase de información pública, y no de ejecución, y que por lo tanto habría que esperar a la fase de gestión del Plan especial, a fin de concretar las posibles alternativas para el realojo de los ocupantes de las viviendas afectadas. Por tanto, informamos a los afectados de que el realojo debería concretarse en su momento, pero si observaban que no se daba efectividad a su derecho de realojo, entonces podrían acudir de nuevo al Valedor do Pobo.

El segundo de los casos que mencionamos (Q/2385/09) se refiere al desarrollo de un sector urbanístico mediante una expropiación que afectaba a una vivienda, con una valoración que el afectado consideraba baja. 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. En el informe finalmente recibido del Ayuntamiento de Santiago no consta que se diera la preceptiva oferta de realojo desde el comienzo de la expropiación como una posibilidad añadida al precio, lo que resultaba irregular. A este respecto, como ya hemos manifestado en diversas ocasiones, entendemos que cuando se trata de expropiación de viviendas habituales resulta preceptiva la oferta de realojo, como un aspecto complementario al resto de las compensaciones que correspondan. Sin embargo, el Ayuntamiento señaló que la beneficiaria de la expropiación, la empresa municipal de vivienda, había ofrecido al reclamante dos viviendas de realojo construidas en el ámbito del SUNP-12, valoradas como viviendas de protección autonómica, y que esa oferta había sido rechazada por el reclamante. Finalmente, el reclamante optó por una permuta por una vivienda promovida

por una cooperativa. En definitiva, finalmente se subsanó el defecto indicado, al producirse la oferta de realojo, aunque con retraso.

### **1.12.3.3 Los daños por obras públicas y responsabilidad patrimonial de la Administración.**

En relación con esta materia se ha tramitado alguna queja por daños o molestias sufridas con ocasión de la ejecución de obras públicas, como es el caso de la queja Q/958/10, en la que unos vecinos de Vilagarcía de Arousa se quejaban de posibles daños en sus viviendas por las explosiones realizadas para efectuar desmontes en una obra de acceso al puerto de Vilagarcía, adjudicada por el Ministerio de Fomento. En el informe remitido de la Consellería de Economía e Industria, en relación con la autorización para la utilización de explosivos en la obra, se indica que las actuaciones materiales realizadas contaban con autorización de la Consellería y se habían realizado las inspecciones correspondientes.

También pueden mencionarse algunas quejas en las que se ponen de manifiesto defectos de mantenimiento o de ejecución en obras públicas y que podrían generar situaciones de riesgo de daños para personas o bienes. Es el caso de la queja Q/2163/09, referida al deficiente mantenimiento de la autovía AG-64, en concreto en sus primeros 18 kms., entre los Ayuntamientos de Ferrol y San Sadurniño. En el informe remitido por la Dirección General de Infraestructuras de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras (CMATI), ese órgano reconoce las deficiencias que se mencionan en la queja, en lo que afecta a la conservación de la autovía, e indica que ya se aprobó el proyecto de obra para proceder a las actuaciones de mejora que correspondan.

En otra queja Q/2169/09, la reclamante se refería a los baches originados por registros de alcantarillado en una carretera en la provincia de Ourense, como consecuencia de la ejecución de unas obras de mejora y ampliación. En el informe remitido por la CMATI se indica que el registro que se encuentra más bajo que el firme de la carretera es solo uno, que no supone peligro para la circulación, y que se dejó más bajo para una mejor evacuación de las aguas.

En otra queja, la Q/1612/10, una asociación de vecinos de Poio se refiere a la falta de aceras en la margen derecha de una carretera que discurre por un centro urbano, con el consiguiente riesgo para los transeúntes; esta queja se encuentra actualmente en tramitación.

En algunas quejas se pone de manifiesto el desacuerdo con las características de ejecución de una determinada obra, o bien con el hecho de que la obra no llegue a ejecutarse. Así, es el caso de la queja Q/1174/10, referida a un proyecto de mejora de la seguridad vial en una carretera en Narón. La queja se centraba en especial en el trámite de información pública en relación con ese proyecto. En el informe remitido por la CMATI se hacía referencia a que la obra no constituía una nueva carretera o una variante urbana, y el artículo 15 de la Ley 4/1994, de carreteras de Galicia, limita el trámite de información pública a los casos indicados.

Por otra parte, hay otras quejas referidas a daños con responsabilidad administrativa, como es el caso de la Q/1295/10, en la que el usuario de una carretera autonómica indica el retraso en la tramitación de una reclamación por responsabilidad patrimonial por los daños en su automóvil como consecuencia de un bache en la carretera. Inicialmente la reclamación la había presentado en las oficinas del Ayuntamiento de Carballo, pero no fue remitida a la CMATI, por lo que solicitamos informe al Ayuntamiento respecto de la tramitación dada a la reclamación correspondiente; actualmente este expediente de queja se encuentra en trámite.

#### **1.12.3.4 La gestión del dominio público hidráulico.**

Por otra parte, en lo que se refiere a las quejas que tratan de problemas relacionados con el dominio público hidráulico, en la Q/580/10 se plantea un problema referido a la fijación de una indemnización por el establecimiento de una servidumbre de acueducto para el abastecimiento de agua para una casa de su propiedad. En este caso, que ya había sido objeto de otros expedientes de queja, se le indicó al reclamante que debería intentar un acuerdo indemnizatorio con los dueños de las fincas sobre las que se constituyó la servidumbre de acueducto, y en caso de falta de acuerdo debería acudir al sistema de

expropiación forzosa, solicitando la actuación administrativa del organismo autónomo *Aguas de Galicia*.

En otra queja (Q/1713/09) se hacía referencia a la interrupción del aprovechamiento privativo de un manantial de agua de una vecina de la parroquia del Sar, en Santiago de Compostela, algo que al parecer había sucedido como consecuencia de una obra de saneamiento. En el informe remitido por *Aguas de Galicia* se indica que al parecer se ordenó la reposición provisional del servicio mediante el abastecimiento municipal, hasta que se finalicen las obras y se pueda reponer el servicio.

#### 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.

Entre las quejas inadmitidas pueden mencionarse aquellas en las que se considera que no ha habido una actuación irregular de la Administración afectada (Q/1348/10), o aquellas en las que no ha habido una reclamación previa a la administración competente (Q/1141/10, Q/1372/10), o se referían a una relación jurídico-privada.

#### 1.12.4 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 un numeroso grupo de quejas referidas al trazado del AVE A Coruña-Betanzos a su paso por Piadela y Castro, y también por otras obras promovidas por el Estado.

### **1.12.5 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE OBRAS PÚBLICAS Y EXPROPIACIONES.**

**1.- Recomendación dirigida a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras en fecha 31 de marzo 2010 para solucionar el retraso en los expedientes de fijación de justiprecio que conoce el Jurado de Expropiación de Galicia. (Q/2630/09).**

En esta institución se inició expediente de queja como consecuencia del escrito de D. J.M. G.C. y D<sup>a</sup> O.M.R., debido al retraso en la señalización y pago de unos justiprecios.

En su escrito, esencialmente, nos indican que anteriormente se había promovido una queja por el retraso en el pago de una expropiación que les afectaba y que en ese momento conocía el Jurado de Expropiaciones de Galicia (expediente 2009/000025) derivado de la construcción de la autovía AG-56 de Santiago de Compostela-Brión. Ante eso solicitamos información a la Consellería, que confirmó lo expuesto en su queja, puesto que a pesar de nuestro requerimiento expreso acerca de las causas del retraso en la fijación y por tanto también del pago, se respondió sin especificar ni esas causas ni cuando se resolvería sobre lo justo precio y se produciría el abono. Sólo se señalaba que el precio *en estos momentos está pendiente de resolución, por lo que una vez se dicte se procederá sin dilación a la tramitación de la habilitación de crédito para hacer efectivo el pago de la cantidad que se fije*. No obstante, toda vez que el JEG tiene un plazo de 3 meses para resolver, era de esperar que el expediente se hubiera rematado en breve, puesto que dicho plazo ya había vencido hace tiempo. Sin embargo, los interesados acuden de nuevo a la institución para indicar que a pesar del transcurso del tiempo, lo cierto es que aún no se resolvió y por tanto tampoco se abonaron el precio y los intereses correspondientes.

Ante eso solicitamos informe a la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, que recientemente nos lo remitió. En ese informe se señala lo siguiente:

*“ASUNTO: Informe de aclaración del informe remitido en relación a la queja formulada por D. J.M. G. C. y Da. O. M. R. ante el Valedor do Pobo, relativa al pago de*

*una expropiación que les afecta derivada de la construcción de la autovía AG-56, Santiago-Brión.*

*En relación al asunto arriba indicado se informa de lo siguiente:*

*La finca expropiada a D. J.M. G. C. y Da. O. M. R y se corresponde con la parcela 477 y 477-bis del plano parcelario, (se trata de una misma finca, si bien se levantaron dos actas debido a la imposibilidad de incluir todos los bienes afectados en una sola). En fecha 15 de julio de 2004 tuvo lugar el levantamiento de las actas previas a la ocupación de estas fincas, pagándose en enero de 2006 los depósitos previos. Ante la falta de mutuo acuerdo en la fijación del justiprecio con los propietarios, se formularon las correspondientes hojas de aprecio por parte de la administración y de los interesados, notificándose en septiembre de 2006 la hoja de aprecio fundada formulada por la administración expropiante, que no fue admitida por la parte expropiada. Simultáneamente, el 10 de julio de 2006, el Servicio de Carreteras de la Delegación en la Coruña de la entonces Consellería de Política Territorial, Obras Públicas y Transportes, dictó resolución por la que se acuerda corregir la superficie y bienes de la finca 477. Contra esta resolución fue interpuesto recurso de alzada en plazo y posteriormente fue impugnada en vía judicial a través del recurso contencioso-administrativo. El recurso judicial fue resuelto por sentencia de 30 de diciembre de 2008. Con fecha 9 de enero de 2009 tuvo entrada en el Jurado de Expropiación de Galicia la pieza separada correspondiente a la finca núm. 477 y 477-bis. Por lo tanto, de acuerdo con lo informado anteriormente, la Pieza Separada del expediente de expropiación forzosa de las fincas titularidad de D. J.G. y D<sup>a</sup>. O.M.,, fue remitido al Jurado de Expropiación Forzosa para la fijación del justiprecio una vez fue completado el expediente, continuando en estos momentos pendiente de resolución ante este órgano especializado los expedientes referidos a la obra de la autovía AG-56. Las previsiones son de que se dicte resolución por el órgano especializado en el segundo semestre de este año.”*

De la información transcrita se deduce que la Consellería confirma que el expediente se encuentra demorado, puesto que ni siquiera se señaló el justo precio y se anuncia que *las previsiones son de que se dicte resolución por el órgano especializado en*



*el segundo semestre de este año*, por lo que hasta entonces no podrá iniciarse el trámite del pago tanto del justo precio como de los intereses. Ya antes del actual trámite se había acumulado un retraso importante, puesto que el levantamiento de las actas previas a la ocupación de las fincas es de 15 de julio de 2004. Ahora el expediente se encuentra a la espera de la resolución del Jurado de Expropiación de Galicia señalando el justo precio en vía administrativa. El art. 11.5 del decreto 223/2005 preceptúa que “la resolución del Jurado se adoptará en el plazo de 3 meses”. Sin embargo, este plazo se está incumpliendo, ya que el ingreso de la pieza separada se dio en 9 de enero de 2009 y a día de hoy aún no se resolvió, sin que tampoco exista previsión de resolución inmediata, puesto que lo único que se señala en el informe es lo indicado, es decir, que no se resolverá hasta el segundo semestre de este año, sin concretar más.

No podría justificarse la falta de resolución expresa en las previsiones de silencio negativo al respecto; el transcurso del plazo reglamentario sólo puede entenderse como una garantía para el ciudadano afectado por el retraso, en cuyo caso podrá escoger entre acudir a la jurisdicción contenciosa-administrativa en contra de la resolución presunta o esperar el cumplimiento del deber de la administración de resolver. Por tanto, en ningún caso la administración puede alegar esta circunstancia como excusa o atenuante de su abstención, al permanecer su deber de resolución (art. 42.1 de la Ley 30/1992, de RXAP y PAC).

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 esta, como contraprestación, el pago de la cantidad que se señala como precio justo, naciendo la obligación del pago y el correlativo derecho de cobro con la determinación firme del precio. La necesidad de respetar la obligación antedicha viene siendo objeto de pronunciamientos jurisprudenciales desde hace mucho tiempo. Así, la STS del 5 de junio de 1919 señala que “el propietario expropiado tiene derecho al cobro, sin que pueda la administración oponer ninguna dilación”. Además, en los casos de expropiaciones urgentes o con ocupación previa al pago existe el deber de señalamiento y pago preferente y rápido. El artículo 52.7º de la Ley de Expropiación Forzosa (LEF) preceptúa que “*efectuada la ocupación de los terrenos, se tramitará el expediente de expropiación en sus fases de precio justo 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 precio justo acordado definitivamente para los bienes objeto de este artículo se girará la indemnización establecida en el artículo 56 de esta ley (intereses de demora), con la especialidad de que será fecha inicial para el cómputo la correspondiente a la siguiente a aquella en que sí se produce la ocupación de que se trata”.*

En el supuesto que conocemos, el JEG demora considerablemente la fijación definitiva del justo precio en vía administrativa, retraso que se viene a acumular al ya producido en la anterior fase. Con eso inevitablemente se retrasa el abono de la deuda con los afectados. 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 LEF para declarar la urgente ocupación de los bienes afectados y el consiguiente derecho a la ocupación inmediata. Tal proceder no puede considerarse 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.

La Constitución Española establece la función social de la propiedad personal y por eso 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, eso 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 la habilitación excepcional para la inmediata ocupación, de la información facilitada 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 precio justo genera una responsabilidad por demora, por lo que la administración tendrá la obligación de abonar una indemnización consistente en el pago del interés legal del precio justo, perjudicando también de esa manera las finanzas públicas.

Ya con anterioridad habíamos conocido que el JEG reconocía los retrasos que se producían en su seno, que pretendía justificar con diferentes argumentos rechazados por nuestra parte (por ejemplo, en la queja Q/853/09, que dio lugar a recomendación nº 1 de las del área de Obras Públicas y Expropiaciones en el Informe de 2009). Preocupaba entonces y sigue preocupando que ese órgano señale que el problema tratado no es puntual y que no se indique que se haya previsto aplicar las medidas comunes o extraordinarias precisas para solucionarlo.

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Valedor do Pobo, hacer llegar a esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras la siguiente recomendación:

**“Que se adopten todas las medidas precisas para solucionar el retraso constatado en los expedientes de fijación de justo precio que conoce el Jurado de Expropiación de Galicia, de tal manera que no se demoren los pagos de los precios y los intereses; y que en el caso concreto examinado, con urgencia se resuelvan los expedientes de fijación de los justiprecios y posteriormente se abonen estos y los intereses correspondientes de forma inmediata, habida cuenta el retraso ya sufrido por los expropiados.”**

**Respuesta de la Consellería: Aceptada parcialmente**



**1.13 ÁREA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS  
MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL**



### 1.13.1 INTRODUCCION

Un examen comparativo entre las quejas recibidas en el año 2009 –que fueron 203- y las iniciadas y tramitadas en el 2010 -219 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 2010 es de 219, con el siguiente desglose:

Iniciadas	219	
Admitidas	210	96 %
No Admitidas	9	4 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	0	---

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

Concluidas	162	77 %
En trámite	48	23 %

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

Año de Presentación	En trámite al 31-12-09	Reabiertas	Total	Resueltas	En trámite al 31-12-2010
2008	6	1	7	7	0
2009	66	0	66	66	0

### **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 28 quejas tramitadas en el año 2010.

Alguna de ellas destacan por su reiteración, como sucede con el Ayuntamiento de Cabanas (expedientes números 644, 1063, 1176 y 1921/10); otras por su complejidad, como se puede verificar al examinar los expedientes tramitados ante los Ayuntamientos de As Pontes (nº 196/10), Vila de Cruces (nº 989/10) y Viveiro (nº 1584/10); y otras, por último, en función de su extensión (expedientes números 1487 y 1488/10, del Ayuntamiento de A Coruña).

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 (porque, pese a que se trata de un derecho no derivado de la Constitución, sino de la normativa inconstitucional, lo cierto es que se reconoce como un instrumento para ejercer el cargo de concejal).*
- 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 apartados a) y b) del artículo 15 del*

*ROFRJ/CL, habrá de precisarse el asunto en relación al cual se piden las copias; y cuando lo sea, según el apartado c) de ese mismo precepto reglamentario, deberá cumplirse con la exigencia de individualización documental que establece los apartados 7 y 8 del artículo 37 de la Ley 30/1992.*

- d) *Cumpléndose 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 legítima ponderación en la resolución que haya de dictarse. Pues no puede olvidarse que asegurar la normalidad de aquel funcionamiento es un imperativo del principio de eficacia que para la actuación de la Administración pública proclama el artículo 103 CE.*

#### **1.13.3.1.2 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 las formuladas por vecinos interesados ante las respectivas entidades locales en demanda de una necesaria información, a su juicio, demorada, limitada o denegada (expedientes 1029, 1075, 1319, 1410, 1624, 1842, 2176, 2189 y 2340/10).

También debemos mencionar las reclamaciones formuladas por determinadas asociaciones vecinales, como las referidas a la utilización de un local social o a la denegación de su inscripción en el registro municipal de asociaciones (Ayuntamiento de Mesía); a la carencia de ayudas económicas para el pago de actos culturales o la disconformidad con las subvenciones concedidas (Ayuntamientos de Ribadeo y Laracha); la falta de participación vecinal en la programación de inversiones o en el uso de la palabra en las sesiones plenarias ordinarias (Moaña); la carencia de servicios municipales en una parroquia (Ayuntamiento de Soutomaior). También destaca, por su singularidad, la formulada por un partido político constituido en As Pontes que reclama, por la falta de información y participación en la vida local en base a la documentación presentada (expediente nº 196/10).

#### **1.13.3.1.3 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 una se denuncia la falta de convocatoria de una sesión plenaria, extraordinaria u ordinaria, dentro del plazo señalado, o que en el lugar de celebración de la sesión plenaria no estuviera presente la efigie del Rey (artículo 85.2 ROF), o no estuvieran colocadas debidamente las banderas oficiales. Ejemplo de ello son las quejas presentadas en relación con los Ayuntamientos de Carral y Brión.

Otras reclaman contra la falta de debate de una moción incluída en el orden del día, o por el incumplimiento de los turnos de intervención concedido a los grupos municipales, o por reducción del tiempo asignado al concejal (Ayuntamiento de Cabanas).

Y por último, en otra queja, se suscitó un debate sobre la falta de control por la Corporación en pleno del funcionamiento de la emisora municipal, incumpléndose lo establecido en el art. 4º de la Ley 11/1991, de 8 de abril, en este momento derogado y sustituido por el artículo 41.2 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual.

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 artículo 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 calidad del agua suministrada, o lecturas erróneas de los contadores. Ejemplos de esta variedad de denuncias se encuentran en los siete expedientes tramitados y concluidos en el año 2010.

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 doce 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 con dieciocho expedientes tramitados.

La defensa del medio ambiente, de la salud pública o el peligro de incendios forestales –después de los acontecimientos sufridos en el verano de 2006- han motivado una denuncia generalizada de las fincas próximas a viviendas, abandonadas o descuidadas. Se 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 ocho expedientes tramitados se pone de manifiesto una inquietud vecinal generalizada, situación que se agrava con las dificultades alegadas, en algunos casos, por los Ayuntamientos respecto a la localización de sus propietarios.

El estudio de las referidas quejas nos pone de manifiesto la necesidad de establecer unos criterios 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 Autónoma debe dotar en cumplimiento de lo establecido en los artículos 59 de la citada Ley 3/2007 de 9 de abril, y 331.1 de la Ley 5/97, de Administración Local de Galicia.

Otro sector que concita un importante número de quejas son las redes de saneamiento. La carencia de depuradoras y de redes de alcantarillado en algunos núcleos rurales y costeros, y la insuficiencia de los servicios de mantenimiento y conservación de las citadas redes, están presentes en las quejas recogidas en diez expedientes tramitados en el año 2010.

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 treinta y dos expedientes, de los cuales diez fueron iniciados en el año 2009 y los restantes veintidos 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 catorce 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.

#### **1.13.3.3 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, 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 cincuenta y cinco expedientes tramitados ha resultado evidente, en uno, la carencia, y en cincuenta y cuatro, la insuficiencia, de medios de los 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, cuestiones que se plantean en los expedientes números 1667, 1946 y 2318/09, y en los expedientes 315/10 y 1285/10. 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 9 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 -seis- 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 otros dos más, por ser la materia no sometida a la competencia de esta institución. Y la última, por su carácter anónimo.



### **1.13.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

En este ejercicio no se remitió ninguna queja correspondiente a esta área al Defensor del Pueblo

#### Comentario final

Además de los expedientes de queja tramitados, dentro de esta área han sido sometidos a consideración de la oficina del Valedor tres expedientes de escritos diversos referentes a discrepancias surgidas entre colectivos dedicados a la venta ambulante, cambio en el diseño artístico de farolas destinadas al alumbrado público y denuncias formuladas contra entidades locales y organismos autonómicos por el acondicionamiento del acceso a una vivienda aislada en un núcleo rural.

Estas iniciativas vinculadas al ejercicio del derecho de petición, se tramitaron al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, con un procedimiento diferenciado de las quejas “que se regirán por su legislación específica” (Disposición Adicional segunda de la referida Ley Orgánica).

Por tanto el número total de expedientes -sumadas las iniciativas referidas- fueron de 219 quejas y 3 expedientes de escritos diversos.

### **1.13.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE CORPORACIONES LOCALES, SERVICIOS MUNICIPALES Y PROTECCIÓN CIVIL**

#### **1. Recomendación de 11 de enero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Teo, para reposición de la legalidad urbanística en el lugar de Texexe. (Q/2087/09).**

Acusamos la recepción de fotocopias del expediente remitido el pasado día 15 de diciembre (registro de salida nº 5745) en relación con el expediente de queja 2087/09.

Examinados los informes técnicos y policiales adjuntados al expediente municipal, verificamos:

- Que la empresa responsable de la formación de una bolsa de agua y de un vertedero de escombros, en la finca nº X del polígono Y del lugar de Texexe es C.R. R.C., S.L.
- Que a pesar de los requerimientos efectuados mantiene su inactividad material para reponer la legalidad urbanística infringida.
- Que en el expediente en trámite el Ayuntamiento tiene iniciadas las medidas previstas en los apartados 2 y 4 del artículo 199 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.

Por lo que antecede y en ejercicio de las competencias atribuidas a esta institución por el artículo 31 de la Ley 6/84, de 5 de junio, debo formularle la siguiente **recomendación:**

*Para garantizar las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público en el lugar de Texexe y de su vecindario, recomiendo el impulso diligente del expediente de reposición de la legalidad urbanística en relación con la parcela nº X del polígono Y de dicho lugar, adoptando las*

*medidas previstas en el artículo 199 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.*

**Respuesta del Alcalde de Teo: Aceptada.**

**2. Recomendación de 14 de enero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ourense, para la recuperación de un camino público en Quintela de Canedo (carretera de Vigo a Ourense). (Q/1546/09).**

Acusamos la recepción de su escrito del 21 de diciembre (registro de salida 43699) en relación con el expediente de queja N.7.Q/1546/09.

El examen del documentado informe jurídico que adjunta al escrito referenciado, nos obliga a destacar los siguientes hechos:

1º) El expediente de investigación (nº 17/06) de la situación y titularidad del camino ubicado frente a los números X e Y de Quintela de Canedo debió iniciarse enseguida, a partir del acuerdo adoptado por la Junta de gobierno local del 25-05-2006, y terminarse en el plazo máximo de seis meses, según lo establecido en el artículo 42.3 de la Ley 30/92, del 26 de noviembre.

2º) Desde el 17 de abril de 2007 “*en que se llevó a cabo una reunión entre propietarios y técnicos municipales de la que no consta acta o relación de circunstancias alguna*” no se practicó ninguna actuación ni concurrió alguna causa justificativa para explicar la inactividad material de la Administración municipal en la defensa del bien patrimonial sometido a investigación.

3º) El órgano municipal competente debe impulsar el procedimiento de investigación, según el decreto de la Alcaldía del 7 de julio de 2009.

Los hechos relatados y su vinculación con los descritos en el expediente de disciplina urbanística nº 889/09 justifican la decisión de esta Institución de ejercer las

facultades establecidas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984 del 5 de junio y formularle la siguiente **Recomendación**:

*La Concejala Delegada de Urbanismo, Patrimonio y Licencias de Obra y Actividad, en cumplimiento del acuerdo de la Xunta de Gobierno Local de Ourense, del 25 de mayo de 2006, debe impulsar el procedimiento de investigación, previsto en los artículos 45 y siguientes del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales del 13 de junio de 1986, del tramo de camino ubicado a la altura de los números X e Y de Quintela de Canedo y, determinada su titularidad pública municipal, ejercer la acción de recuperación de su posesión según lo prescrito en el artículo 71 del citado Reglamento*

**Respuesta del Alcalde de Ourense: Aceptada.**

**3. Recomendación de 21 de enero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Parada de Sil, para la apertura de dos tramos cerrados de un camino público en los lugares de Cimadevila y Senra. (Q/2384/09).**

Acusamos la recepción de su escrito de 30 de diciembre, que tuvo entrada en el registro de esta institución el día 7 de enero con el número 39, en relación con la reclamación presentada por D<sup>a</sup> R.M.P.P..

El examen de la documentación que adjunta al escrito referenciado, nos obligan a destacar los siguientes hechos:

1º.- El sr. Alcalde, con fecha 26 de marzo de 2009, le comunicó a la interesada la formación del “inventario de todos los bienes y derechos” por un equipo técnico de la Diputación y que, de comprobar que el camino es un bien de uso público, el Ayuntamiento tomaría las medidas oportunas para su apertura.

2º.- El arquitecto técnico municipal, en su último informe de 16 de diciembre de 2009, revisa y rectifica su anterior de 22 de abril con la siguiente conclusión:

*“A la vista de lo anteriormente expuesto, y la situación que se plantea sobre la indefinición de la titularidad del camino, rectifico en lo expuesto en informe anterior en cuanto a que "deberá de instarse a las personas que lo han interrumpido a que lo repongan en su estado original,...", en tan.. dicha titularidad u otras causas, que deberán de ser competencia de los Tribunales de Justicia”*

3º.- Sobre el cierre de dos tramos del camino, que comunica los lugares de Cimadevila y Senra, y su posterior inclusión en las fincas colindantes de los vecinos sres. J.A. e I.V., existen en trámite dos expedientes administrativos complementarios y no excluyentes.

Por una parte se encuentra abierto un expediente Sil-100/2008 para investigar la titularidad pública del camino denunciado y comprobar la existencia de actos de ocupación realizados por dos vecinos, investigación que en su desarrollo debe someterse al procedimiento establecido en los artículos 46 y siguientes del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales de 13 de junio, y se rematará en el plazo máximo de seis meses (artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común).

Por la otra, comenzaron los trabajos para la formación del inventario municipal de bienes según lo preceptuado en el artículo 17 y siguientes del referenciado Reglamento de Bienes.

Sin embargo ambas actuaciones, reiteramos, no son excluyentes. Es más, resulta necesario calificar la naturaleza pública del camino en litigio para autorizar su inclusión en el inventario como bien de dominio público.

Los hechos relatados y la documentación obrante en el expediente en trámite justifican la decisión de esta institución de ejercer las facultades establecidas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, y formularle la siguiente **Recomendación**:

*El Ayuntamiento de Parada de Sil debe impulsar el procedimiento de investigación de la titularidad del camino en litigio, de conformidad con*

*lo dispuesto en los artículos 45 y siguientes del Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales de 13 de junio de 1986, y resolverlo de manera expresa, notificando dicta resolución a las partes interesadas para que las cuestiones de naturaleza civil que se susciten puedan someterse a la jurisdicción común. Esta actuación es complementaria de la que se realiza para la elaboración y aprobación del inventario municipal de Bienes en cumplimiento del deber establecido en el artículo 17 del Reglamento de Bienes referenciado, que debe impulsarse y finalizar en el plazo máximo establecido en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.*

**Respuesta del Alcalde de Parada de Sil: Aceptada.**

**4. Recomendación de 27 de enero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Carral, para la convocatoria de sesión extraordinaria. (Q/1908/08).**

Acusamos la recepción de su escrito de salida nº 36 y fecha 12 de enero en relación con el expediente de queja 1908/08.

El contraste entre el informe solicitado, en los dos apartados últimos de nuestro escrito de 17 de septiembre de 2009, y la respuesta recibida, justifica la decisión de esta institución de ejercer las facultades establecidas en el artículo 32 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, y formularle la siguiente **recomendación**:

*En la tramitación de las solicitudes de sesión extraordinaria y con una interpretación literal, sistemática y finalista del artículo 46.2 de la Ley 7/85, de 2 de abril, de bases del régimen local, aconsejamos a los Sres. Alcaldes, con carácter general, que se ajusten al siguiente procedimiento:*

*- Abrir el expediente y decretar la convocatoria de la sesión extraordinaria dentro de los cuatro días siguientes al de la solicitud.*

- *Notificar la convocatoria y el orden del día a los concejales por lo menos con dos días hábiles de antelación.*

- *Celebrar o tener lugar la sesión extraordinaria dentro de los 15 días hábiles siguientes al de presentación de la solicitud en el registro público del Ayuntamiento.*

*Asimismo, le recuerdo que transcurrido el plazo legal el pleno queda automáticamente convocado para el décimo día hábil siguiente al de la finalización del plazo citado, a las doce horas, el cual será notificado por el Secretario de La Corporación a todos sus miembros sin que esta convocatoria automática legal pueda ser acortada o aplazada, a la vista de la redacción que de este apartado estableció la Ley 11/1999, de 21 de abril”.*

**Respuesta del Alcalde de Carral: Aceptada.**

**5. Recomendación de 8 de febrero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cabanas, para el ejercicio del derecho de acceso a información y documentación municipal. (Q/546/09).**

Le acusamos la recepción de su escrito de 29 de enero (registro de salida nº 118) que tuvo entrada en esta institución el día 2 de febrero con el número 459.

Examinado su contenido y vistas las reiteradas quejas tramitadas en este año sobre el cumplimiento del artículo 77 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (expedientes números 56, 526, 546, 1117 y 2266), esta institución, de acuerdo con el establecido en el artículo 32 de la Ley 6/85, de 5 de junio, reguladora del *Valedor do Pobo*, le formula la siguiente **Recomendación**:

*En el seno de las Corporaciones Locales hay que garantizar a los miembros que las integren el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación obrantes en las dependencias municipales y*

*que afecten al ámbito de competencias locales, de acuerdo con el artículo 23.2 de la Constitución Española y con las normas del régimen local, en la medida en que se trata de un derecho instrumental al servicio del derecho de participación en los asuntos públicos y resulta necesario para que los cargos públicos representativos puedan cumplir cabalmente las funciones que tienen encomendadas, no pudiendo estar sometido, en su plasmación práctica, a criterios de oportunidad o conveniencia por parte de los Alcaldes. La obstaculización, restricción o perturbación del citado derecho previsto en el art. 77 de la Ley 7/1985, del 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 226 de la Ley 5/1997, del 22 de julio, de Administración Local de Galicia, supone la lesión del derecho fundamental reconocido por el art. 23.2 de la Constitución, no admitiendo más limitación que la justificada para mantener el correcto funcionamiento de los servicios administrativos municipales.*

**Respuesta del Alcalde de Cabanas: Aceptada.**

**6. Recomendación de 11 de febrero de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Sada, para el ejercicio del derecho de acceso a información y documentación municipal. (Q/1945/09).**

El presente expediente de queja trae causa del escrito presentado ante esta institución por D. D.B.V., en su condición de portavoz del grupo X del Ayuntamiento de Sada. Tuvo entrada en el registro de la institución el día 30 de septiembre con el número 4759.

El núcleo de su reclamación es el ejercicio del derecho de acceso al informe de liquidación del presupuesto correspondiente al ejercicio económico 2008 de la sra. Interventora del Ayuntamiento que, según el interesado, solicitó por escrito el 24 de abril de 2009 (registro de entrada 3533). Dicho informe, de ser aprobada la liquidación del presupuesto de 2008, establecía la necesidad de elaborar un plan económico financiero en



el plazo de 3 meses, en cumplimiento del dispuesto en el artículo 21.2 del Real Decreto 1463/2007.

El examen del complejo y extenso expediente de queja tramitado y la necesidad de concretar aquellos datos que permitan fundamentar nuestra decisión, nos obliga a relatar los siguientes hechos:

- La Sra. Interventora emitió, con fecha de 26 de febrero, su informe sobre la liquidación del presupuesto del ejercicio económico 2008.

- Dicha liquidación se aprobó el 22 de abril de 2009 alcanzando un remanente de tesorería negativo en la cuantía de 1.748.002,79 €

- El Sr. Alcalde subraya que el sr. B.V., en su escrito inicial del día 24 de abril, solicitaba el acceso al informe de ejecución presupuestaria “Evidentemente confunde el Informe de Ejecución Presupuestaria y el Informe de Liquidación Presupuestaria, porque respecTo del primero hay que decir que lo conoce desde el 14 de noviembre de 2008, fecha de celebración de la sesión extraordinaria del pleno” (figura como punto séptimo de la orden del día).

- El Decreto de la alcaldía nº 593/09, de 22 de abril, por el que se aprueba la liquidación del presupuesto municipal del ejercicio 2008, con el informe de intervención, de la que se da cuenta al pleno de la cámara en la sesión ordinaria que tuvo lugar el 30 de abril de 2009 (punto tercero de la orden del día).

- En el acta de la sesión extraordinaria de la comisión especial de cuentas de 12 de junio de 2009 consta que “... El Sr. Presidente invita a intervenir a los Sres. Vocales representantes de los distintos grupos, que declinan el ofrecimiento, salvo el sr. B., que pide que figuren en el expediente los informes de ejecución presupuestaria de 2008 y el de reparos emitidos en ese ejercicio por la intervención, siendo informado por la Sra. Interventora que esos informes no tienen porque figurar en el expediente de la cuenta, si bien no hay problema para informar al pleno de ellos en este momento”.

- El Sr. B. declara que, en la exposición pública de la cuenta general de 3 a 31 de julio, no figuró el informe de liquidación de presupuesto 2008, sino el informe de ejecución del presupuesto 2008, confusión de términos utilizada de forma reiterada. Por este motivo el 15 de septiembre de 2009 pidió el informe de la Interventora Municipal, escrito de registro de entrada nº 8988, siendo incluido el 22 de septiembre en el expediente para aprobación definitiva de la cuenta general de 2008.

- En la sesión plenaria de 29 de octubre de 2009 los grupos municipales de la oposición incluyeron una moción sobre el Plan de Saneamiento Económico-Financiero como punto 9 de la orden del día. A lo largo de su debate, los portavoces de los grupos municipales sinatarios manifestaron que existía un informe de la sra. Interventora sobre la ejecución presupuestaria desde febrero de 2009, que ellos no conocían y que le obligaba al Ayuntamiento a elaborar y aprobar, en el plazo de 3 meses, un plan económico-financiero. Por su parte, el Sr. Alcalde “manifiesta que dicho informe estaba en el expediente de la cuenta general que se aprobó en junio, como confirma la Sra. Interventora”.

- Con fecha 19 de noviembre todos los portavoces de los grupos municipales de la oposición manifiestan *“Nunca hemos tenido acceso a través de ningún expediente necesario para la toma de decisiones en las correspondientes sesiones de los órganos colegiados en los que participo como concejal del informe de liquidación del presupuesto 2008 hasta el día 22 de septiembre de 2009 que se incluyó en el expediente para la celebración de la sesión ordinaria celebrada por el pleno del Ayuntamiento el 24 de septiembre de 2009.”*

La lectura sumaria de los antecedentes relatados evidencian una contradicción sobre el acceso al informe requerido a la Sra. Interventora. El reclamante solicitó, al parecer, en su escrito de 24 de abril, el acceso al informe de ejecución presupuestaria, documento que, según el sr. Alcalde, ya conocía desde el 14 de noviembre de 2008. Posteriormente el reclamante reitera su petición de acceso al informe de la sra. Interventora sobre la liquidación presupuestaria del ejercicio económico 2008, del que no tuvo conocimiento (según consta en el escrito colegiado y conjunto de los portavoces municipales) hasta el 22 de septiembre de 2009.

Llegados a este punto, la institución debe hacer una doble consideración:

- La contradicción existente sobre el documento contable requerido y más su incidencia en la tramitación y aprobación del plan económico y financiero, son cuestiones sometidas al pronunciamiento del *Consello de Contas* cuando supervise y examine la cuenta general del Ayuntamiento correspondiente al ejercicio económico 2008.
- El expediente pone de manifiesto que la petición de acceso al documento contable (sea en principio el informe de ejecución presupuestaria sea posteriormente el informe de liquidación del presupuesto de 2008) no se tramitó en la forma y en el plazo establecidos en el artículo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local.

Esta segunda consideración nos lleva a reiterar la **recomendación** hecha el 23 de enero de 2007, al amparo del artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, reguladora de la institución del *Valedor do Pobo*, en los siguientes términos:

*“En el seno de las Corporaciones Locales -y de la suya en particular- hay que garantizar a los miembros que las integren el pleno ejercicio del derecho de acceso a la información y documentación obrantes en las dependencias municipales y que afecten el ámbito de competencias locales, de acuerdo con los principios constitucionales descritos y las normas del régimen local, en la medida en que se trata de un derecho instrumental al servicio del derecho de participación en los asuntos públicos y resulta necesario para que los cargos públicos representativos puedan cumplir cabalmente las funciones que tienen encomendadas, no pudiendo estar sometido, en su plasmación práctica, a criterios de oportunidad o conveniencia por parte de los Alcaldes. La obstaculización, restricción o perturbación del citado derecho previsto en el art. 77 de la Ley 7/1985, del 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 226 de la Ley 5/1997, del 22 de julio, y Administración Local de Galicia, supone*

*la lesión del derecho fundamental reconocido por el art. 23.2 de la Constitución, no admitiendo más limitación que la justificada para mantener el correcto funcionamiento de los servicios administrativos municipales.*

*Asimismo debe de procederse a la expedición de copias de documentos concretos solicitados por los concejales cuando se den los requisitos exigidos –como es el caso- en el articulado del Real Decreto 2568/1986, del 28 de noviembre, por lo que se aprueba el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales.”*

**Respuesta del Alcalde de Sada: Aceptada.**

**7. Sugerencia de 26 de abril de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Arteixo, para la instalación de una valla en la Travesía de Meicende. (Q/1586/09).**

Le acusamos la recepción de su escrito de salida nº 2948 y fecha 14 de abril, en relación con el expediente de queja nº 1586/09.

Su lectura pone de manifiesto dos hechos:

- La valla permanece instalada aunque terminó el plazo de un año de su autorización con una prórroga tácita.
- El cierre de la finca resulta necesario para corregir el desnivel existente y “con la finalidad de garantizar la seguridad, ornato e higiene de personas y bienes”.

Evaluadas estas razones y en el ejercicio de las facultades previstas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, le formulamos la siguiente **sugerencia**:

*Dado el desnivel existente entre la Travesía de Meicende y el acceso al área recreativa y con la finalidad de garantizar la seguridad, ornato e higiene de personas y bienes, deben considerar la oportunidad de prorrogar*

*la autorización de la valla, de modo provisional, hasta que se disponga el cierre definitivo de la finca señalada con el nº 28 de la Travesía de Meicende.*

**Respuesta de la Alcaldesa de Arteixo: Aceptada.**

**8. Recomendación de 27 de mayo de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Malpica de Bergantiños, para el deslinde del Sendero de las Grilas. (Q/1/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de 14 de mayo (registro de salida el día 18 con el nº 1715) en relación con el expediente de queja nº 1/10.

El examen de la documentación adjuntada al expediente y, de modo especial los informes técnico, de 30 de noviembre de 2009, y jurídico, de 21 de diciembre de 2009, nos obliga a destacar los siguientes hechos:

- El Sendero “de las Grilas” es un vial de dominio público municipal.
- No se puede determinar con claridad su trazado en la parte norte del sendero, al ser los límites imprecisos o al existir indicios de usurpaciones.
- Resulta conveniente determinar su ancho en relación con las fincas confinantes mediante la apertura de un expediente de deslinde, tal como se propone en el documentado informe jurídico recibido.

Los hechos relatados y la obligación legal que tienen los municipios de ejercer las acciones necesarias para la defensa de su patrimonio justifican la decisión de esta institución de ejercer las facultades establecidas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, y formularle la siguiente **recomendación**:

*En el ejercicio de la potestad de deslinde de sus bienes reconocida en los artículos 4.1.d) y 82.b) de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de*

*las Bases de Régimen Local, la Corporación de Malpica de Bergantiños debe promover y ejecutar el deslinde del “Sendero de las Grilas” desarrollando el procedimiento administrativo establecido en los artículos 56 a 68 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales de 13 de junio de 1986.*

*Con esta finalidad debe adoptar el correspondiente acuerdo de inicio del expediente e impulsarlo en todos sus trámites recordándole que el procedimiento tiene un plazo máximo de duración de 12 meses según lo establecido en el Anexo I de la Ley autonómica 6/2001, del 29 de junio, de adecuación de la normativa de la Comunidad Autónoma de Galicia a la Ley estatal 4/1999, de 13 de enero.*

**Respuesta del Alcalde de Malpica de Bergantiños: Aceptada.**

**9. Recomendación de 7 de septiembre de 2010, dirigida al Presidente del Consorcio As Mariñas, para la devolución de la tasa por basura liquidada a una casa pendiente de habitabilidad. (Q/1450/10).**

Acusamos la recepción de su escrito registro de salida 2481/2010 de 18 de agosto, en relación con el expediente de queja referenciado.

En este caso la interpretación correcta es la segunda “en la que no se requiriese el cobro de la tasa hasta que se concediese por el municipio la licencia de primera ocupación. Considerando esta segunda interpretación se dan las instrucciones oportunas para regular la situación y reintegrar el importe abonado”.

Y se fundamenta tal interpretación en el punto 3 del artículo 2º de la ordenanza que considera realizado el hecho imponible en las viviendas que estén en condiciones de habitabilidad. Situación que no concurre en el supuesto considerado ya que el mismo Municipio reconoce que “la vivienda aún no cuenta con la preceptiva licencia de ocupación” y recomienda al Consorcio que revise la imposición de la tasa (le adjunto una

fotocopia del escrito remitido por el Sr. Alcalde del Municipio de Culleredo de 4 de agosto).

Por lo que antecede y en el ejercicio de las atribuciones conferidas a esta institución en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, se formula al Consorcio de las Mariñas la siguiente **recomendación**:

*De conformidad con el dispuesto en el artículo 2, apartado 3 de la ordenanza reguladora de la tasa por recogida de basura, “se considerará realizado el hecho imponible en aquellas viviendas que estén en condiciones de habitabilidad”, calificación que exige que el Municipio de Culleredo otorgue a la vivienda unifamiliar en construcción en la calle X la correspondiente licencia de ocupación.*

*Por ello procede la devolución a D<sup>a</sup> M.I.C.V. de la tasa girada por recogida de basura por importe de 29'59 € y la suspensión de nuevas liquidaciones hasta que el Municipio le conceda la licencia de primera ocupación, criterio que, a nuestro entender comparte el Sr. Alcalde del Municipio de Culleredo.*

**Respuesta del Presidente del Consorcio As Mariñas: Aceptado.**

**10. Recomendación de 14 de octubre de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cervo, para la exposición e información pública del Plan General de Ordenación Urbana Municipal. (Q/1603/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de 5 de octubre (registro de salida nº 2810) al que adjunta una fotocopia del acuerdo de la Xunta de Gobierno local de 30 de septiembre.

Una vez leído, tomamos conocimiento del estado de tramitación del expediente del PXOM del Municipio de Cervo y de dos hechos:

- Que, con fecha 15 de julio de 2010, el Municipio comunicó a los redactores que habían adaptado su elaboración a las modificaciones introducidas por la Ley 2/2010, del 25 de marzo, de medidas urgentes de modificación de la Ley 9/2002, del 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.
- Que mientras no se introduzcan las modificaciones previstas no tiene lugar la reunión informativa solicitada.

Ante la razón expuesta, parece oportuno recordar que en la formulación del planeamiento urbanístico debe garantizarse la participación de los ciudadanos y, en particular, el derecho de información de las entidades representativas de los intereses afectados.

Suponemos que el plan se encuentra en la fase de redacción de un anteproyecto de planeamiento (artículo 84.4 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural) para propiciar una reunión con los miembros de la Corporación local. Sin embargo este retraso no debe obstaculizar el derecho de acceso al expediente en trámite para consultarlo e informarse sobre su contenido.

Por lo expuesto y motivado, en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, reguladora de la institución del *Valedor do Pobo* le formulamos la siguiente **Recomendación**:

*“Sin perjuicio de convocar una reunión informativa con los miembros de la Corporación Local para conocer el anteproyecto de planeamiento urbanístico previsto en el artículo 84.4 de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia, debe garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y participación (artículo 3.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común) y el derecho de acceso a la información facilitándole*



*a la concejal solicitante la consulta del expediente administrativo en trámite para la redacción del Plan General de Ordenación Urbana do Concello de Cervo.”*

**Respuesta del Alcalde de Cervo: Aceptada.**

**11. Recordatorio de deberes legales de 14 de octubre de 2010, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Cedeira, para la reposición de la legalidad urbanística en el borde de un camino público en el lugar de Edreiros. (Q/2051/09).**

Acusamos la recepción de sus escritos de 29 de julio y 2 de agosto (registros de salida núm. 3297 y 3366) en relación con el expediente núm. 2051/09.

Leído el informe técnico del arquitecto municipal de fecha 2 de agosto sobre las obras realizadas “en el borde de un camino público con una finca” por D. L.E.S.D., en el suelo no urbanizable de núcleo rural.

Teniendo en cuenta las conclusiones formuladas:

**CONCLUSIONES:**

*Resultan por tanto obras NO TERMINADAS, SIN LICENCIA.*

*Las obras resultan NO LEGALIZABLES por ser NO COMPATIBLES con el ordenamiento urbanístico. resultando del artículo 209.3.a de la Ley 9/2002, por lo que se acordará la demolición a costa del interesado. impedir los usos que se habían dado lugar. y en su caso reconstrucción del indebidamente demolido.*

*Se verifica la procedencia de incoación de expediente administrativo de Reposición de la Legalidad Urbanística.*

*A la vista de la Clasificación del Suelo como de Núcleo Rural, y en virtud del convenio de adhesión a la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística del Municipio de Cedeira, procede a la remisión del expediente a este organismo.*

Se acredita el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28.1.d de la Ley 9/2000, del 30 de diciembre, de ordenamiento urbanístico y protección del medio rural , y se declara vigente el convenio de adhesión a la Agencia de Protección de la Legalidad Urbanística.

Como consecuencia de todo lo expuesto en el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 32 de la Ley del *Valedor do Pobo*, le formulamos el siguiente **recordatorio de deberes legales:**

*En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 209.3.a) de la Ley 9/2002 de 30 de diciembre, de ordenamiento urbanístico y protección del medio rural, el Municipio de Cedeira debe proceder a la incoación del expediente administrativo de reposición de la legalidad urbanística y proceder a su remisión a la Agencia para la protección de la legalidad urbanística para que proceda a sancionar la realización de obras no legalizables en el borde de un camino público con una finca privada, propiedad de don L.E.S.D. en suelo no urbanizable de núcleo rural en el lugar de Edreiros en el Municipio de Cedeira.*

**Respuesta del Alcalde de Cedeira: Aceptado**

**12. Recomendación y recordatorio de deberes legales de 2 de noviembre de 2010, dirigidos al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Viveiro, para la remisión de actas y acuerdos municipales y su transcripción al libro de actas. (Q/1584/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de 11 de octubre (registro de salida nº 6003) al que adjunta el informe del secretario municipal sobre el contenido de la reclamación contenida en el expediente de queja nº 1584/10.

El examen del informe remitido pone de manifiesto, de modo resumido, tres hechos:

- Los motivos del retraso existente en el envío de las actas y de los acuerdos municipales.

- Las medidas adoptadas para su reparación y el impulso de los cauces procedentes para facilitar la información ciudadana.

- Y la no transcripción de los acuerdos municipales al libro de actas desde finales del año 1990.

La consideración conjunta de los hechos referidos nos pone de manifiesto un compromiso de mejorar los canales de información y participación ciudadana y de reparar algunos de los defectos existentes en la Administración municipal.

Son estas omisiones acusadas las que nos obligan, según lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, reguladora de la institución del *Valedor do Pobo*, a formularle a ese Municipio la siguiente recomendación de cumplimiento futuro:

*“En desarrollo del artículo 252 bis de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de Administración Local de Galicia debe impulsar, con la colaboración de la Diputación Provincial de Lugo y la Xunta de Galicia, la utilización interactiva de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la participación y comunicación con los vecinos.”*

Y asimismo el siguiente recordatorio de deberes legales:

*Comprendemos que la situación fáctica expuesta trasciende a la gestión del actual secretario, que se ve en la obligación de reparar una inactividad material anterior, importante para la seguridad jurídica ya que los libros de actas de sesiones de las corporaciones locales y más los libros de resoluciones de sus presidentes constituyen un instrumento público y*

*solemne para la constancia de sus actos administrativos y de sus resoluciones.*

*Por este motivo deben cumplirse y ejecutarse los mandatos contenidos en los artículos 198 a 200 del Reglamento de Régimen Jurídico, Organización y Funcionamiento de las Corporaciones Locales de 28 de noviembre de 1986, y las prescripciones contenidas en los artículos 1 de los Decretos de la Xunta de Galicia 101/1983, de 14 de julio y 418/2001, de 29 de noviembre, que afectan a los libros de actas de acuerdos y de resoluciones de las Corporaciones Locales.”*

**Respuesta del Alcalde de Viveiro: Pendiente de efectividad.**

**13. Recordatorio de deberes legales de 11 de noviembre de 2010, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Guarda, sobre la instalación ilegal de una valla publicitaria.(Q/1563/10).**

Acusamos la recepción de su escrito de 22 de octubre (registro de salida nº 5005) al que se adjunta el informe del técnico municipal en relación con el contenido de la reclamación formulada por don E.B.B..

Su lectura le permitirá conocer la fundamentación del comunicado municipal. Sin embargo el interesado tiene derecho, además, a una resolución expresa -favorable o no- de su petición con el ofrecimiento de los recursos procedentes, en el plazo máximo de tres meses, al amparo del artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Esta falta de una resolución expresa de la solicitud del interesado nos lleva 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 respecto, 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*”. Así mismo 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 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 consecuencia hay que subrayar que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos inseguridad jurídica e indefensión material obligándoles a

acudir a la orden jurisdiccional para la resolución de sus peticiones haciendo, de esta forma, ineficaz la vía administrativa.

En este sentido hay que recordar la STC71/2001, de 26 de marzo, en la que se dice *“es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones, que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente, en plazo, las solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1. CE), así como con los valores que proclaman los artículos 24.1, 103.1 y 106.1 CE”*.

Por lo motivado, esta institución se dirige la V.S. y, según lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, le formula 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 cualquier que sea su forma de iniciación. En este supuesto concreto debe resolverse expresamente la reclamación formulada el 16 de noviembre de 2009 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”*.

**Respuesta del Alcalde de A Guarda: Pendiente de efectividad.**

**14. Recordatorio de deberes legales de 22 de noviembre de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Portas, para corregir la concesión en precario de un bar-cafetería en instalaciones de propiedad municipal. (Q/1345/10).**

Acusamos la recepción del escrito de ese Ayuntamiento, que tuvo entrada en el registro de esta institución el día 10 de noviembre, con el número 5343 y de cuyo contenido se dio traslado literal al reclamante.

En todo caso, parece oportuno formular las siguientes consideraciones:

De la lectura de los documentos unidos al expediente, destacamos los siguientes hechos:

- En el edificio de la Azucarera, donde está ubicado el auditorio y cuenta con amplias salas de exposiciones, hay en funcionamiento un bar-cafetería.
- Estas instalaciones son utilizadas por una asociación de jubilados para la práctica de distintas actividades (relacionadas en el informe municipal) y por un matrimonio que atiende el bar-cafetería, en precario y sin contraprestación económica.
- Como compensación en especie, el citado matrimonio se encarga de la apertura y cierre de las instalaciones y de su atención diaria con una periodicidad de dos horas.

Estos hechos son evaluados por el sr. Alcalde en cuanto que es consciente de que la utilización de las instalaciones debería otorgarse mediante una licitación pública y que se está haciendo un estudio para licitar los tres locales, aunque entiende que el conjunto de prestaciones y servicios ofrecidos a sus usuarios es difícil que sea rentable con la imposición de un canon de explotación.

Llegados a este punto, tanto el titular de la reclamación como el sr. alcalde coinciden que la explotación de las instalaciones debería adjudicarse mediante una licitación pública, aunque existen dos perspectivas distintas en la solución del problema.

- La del sr. concejal que solicita la revocación de forma inmediata de la autorización y que se convoque una subasta pública estableciendo previamente unas bases con criterios objetivos que garanticen la igualdad de oportunidades de los interesados en la explotación del bar.
- Y la del sr. alcalde que intenta buscar una solución a la situación existente ajustándola a la legalidad mediante la apertura de un procedimiento de licitación de las tres instalaciones.

Por lo motivado y sin perjuicio de que el sr. concejal pueda ejercer las acciones necesarias para la defensa del patrimonio municipal ante la inactividad de la corporación respecto a su ruego, acudiendo a la orden jurisdiccional competente, esta institución formula al sr. alcalde, según lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

*De conformidad con el establecido en el artículo 78 del Reglamento de Bienes de las Corporaciones locales de 30 de junio de 1986, el Ayuntamiento de Portas debe iniciar la tramitación del expediente administrativo procedente para adjudicar el disfrute y aprovechamiento de las instalaciones existentes en el edificio municipal de Azucarera mediante una licitación pública. Entretanto se tramita dentro de los plazos legales establecidos, entendemos que debe respetarse la situación fáctica creada, manteniendo la prestación regular de los servicios de atención existentes para no perjudicar los intereses de los vecinos beneficiados.*

**Respuesta del Alcalde de Portas: Pendiente de efectividad.**

**15. Recomendación de 22 de noviembre de 2010, dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de A Coruña, para el ejercicio del derecho de acceso a información y documentación municipal. (Q/1488/10).**

Acusamos la recepción de su amplio informe de 26 de octubre (registro de salida nº 4408), en relación con el expediente de queja nº 1488/10.



La detallada información remitida se transcribió, de manera literal, al portavoz del grupo municipal popular y sobre su contenido se formulan las siguientes reflexiones:

1.- Cumplimiento del artículo 77 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y del artículo 120 del Reglamento Orgánico Municipal.

La autoridad municipal reitera lo alegado en los informes precedentes y, también, en el último remitido como respuesta al expediente de queja nº 1487/10.

Por lo tanto, en este punto, hay que ratificarse en las consideraciones generales y en las específicas que constituyen el núcleo de nuestra comunicación de 18 de noviembre (registro de salida nº 10740).

2.- Peticiones de información sobre las que no hubo contestación por estimarse repetitivas.

En este punto tenemos que disentir de la justificación formulada, aunque sea de manera parcial. Siempre que se ejerce el derecho de acceso a una información concreta nace el deber jurídico de darle una respuesta, positiva o negativa, dentro de término legal establecido. Los artículos 77, párrafo 2º de la referenciada Ley 7/1985 y 14.2 del Reglamento de Régimen Jurídico, Organización y funcionamiento de las Corporaciones Locales fijan el término y las sus consecuencias.

El término, computado en cinco días naturales para adoptar una resolución motivada, ciertamente es corto después de la modificación introducida por la Ley 11/1999, de 21 de abril. Tiempo disponible que obliga a los Ayuntamientos a establecer unas pautas de comportamiento, a través del correspondiente reglamento orgánico o mediante un acuerdo municipal ad hoc, que permitan el conocimiento inmediato de la reclamación y el planteamiento de una decisión motivada de su tramitación, por parte de la presidencia de la corporación.

Las consecuencias son notorias. De no dictarse la resolución dentro del término legal, el silencio torna en positivo entendiéndose que existe una autorización de acceso a la información con dos efectos consecutivos:

- El primero y principal es hacer operativo el derecho de acceso obtenido que exige una actividad prestacional de la administración local requerida. Debemos tener presente que la realización efectiva del derecho a la información no se obtiene por el nacimiento de un acto presunto estimatorio, sino con el acceso a la documentación solicitada y, si es el caso, por su entrega.

En este ámbito a experiencia resulta aleccionadora. Cuando la actuación municipal no viene presidida por los principios de transparencia y participación, la consolidación material del derecho de acceso se convierte en una carrera de obstáculos y el conocimiento tardío de la información facilitada deviene en estéril o insuficiente. Ante la situación descrita o, en los supuestos más graves, ante la inactividad material de la Administración, se abre un vacío normativo que impulsa al concejal a acudir al procedimiento especial establecido en los artículos 114 a 122 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

- El segundo, y no menos importante, es el contenido y alcance del derecho obtenido por silencio administrativo positivo. ¿Finaliza tan solo en la consulta y examen de la documentación requerida o alcanza obtener fotocopia de los documentos?.

La sentencia del Tribunal Supremo de 5 de mayo de 1995 dice lo siguiente:

*Resumiendo, pues, cuanto llevamos expuesto queda claro que la autorización presunta por silencio positivo, en relación con la solicitud presentada por los concejales reclamantes queda circunscrita a la toma de conocimiento mediante el acceso directo a la documentación informativa,*

*en los términos y con los requisitos que el texto legal menciona o detalla, pero no se extiende automáticamente a que ese conocimiento se facilite a través de la entrega de copias de documentos interesadas en la solicitud.*

Esta es la doctrina dominante pero, de manera reciente, se abrió otra vía, al amparo del vigente artículo 71 de la Ley 29/1988, de 13 de julio, en el sentido de que el fallo judicial, al entrar en el fondo del asunto, debe hacer efectivo el cumplimiento de un acto positivo y prestacional, obtenido por silencio, con el deber accesorio impuesto a la Administración de entregar la documentación objeto de la solicitud formulada. El primer paso en esta dirección lo representa la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha de 1 de junio de 2000. En esta sentencia, ante la negativa por silencio administrativo de un Ayuntamiento a facilitar los informes de intervención respecto a los estados de la deuda municipal con las entidades bancarias y con los proveedores, las cantidades pendientes de pago a la Seguridad Social, al Consorcio de Incendios..., falla estimando el recurso y condenando al Ayuntamiento “a que proceda a la entrega de los informes solicitados” con la siguiente fundamentación jurídica:

*d) Ahora bien, no es menos cierto que esa misma configuración legal es la que establece que si en cinco días no se responde a lo solicitado, habrá que entender estimada la solicitud. De forma que es la propia configuración legal del derecho constitucional la que determina, en primer lugar, los documentos a que hay derecho a acceder (los que obren en poder de la Corporación y no nuevos informes) pero también la que determina, secundariamente, cuáles hay derecho a obtener por concesión tácita o expresa de los mismos por parte de la autoridad competente para concederlos o denegarlos. Es decir, al margen de lo que en principio haya derecho a exigir, la Sala entiende que también forma parte del derecho de información ínsito en el de participación política el derecho a la entrega de los documentos cuya entrega se ha concedido por la autoridad competente para ello (en este caso, el Alcalde, por silencio). Lo cual lleva, en el caso de autos, a la conclusión de que, concedido como fue, por silencio, el derecho y autorización a la obtención de los informes solicitados, forma parte del ejercicio de su participación política e información el derecho a que sean efectivamente entregados (previa elaboración previa, de ser preciso) tales informes. Lo cual impone la estimación íntegra del recurso contencioso- administrativo planteado.*

Dicha sentencia fue confirmada en casación por el Tribunal Supremo en su sentencia de 20 de junio de 2003.

3.- Acceso a documentación de los asuntos incluidos en el orden del día de los órganos colegiados.

El artículo 15.b) del ROF establece el deber de que los servicios administrativos faciliten la información solicitada a los miembros de la Corporación, sin necesidad de acreditar su autorización, en relación con los asuntos sometidos al debate y votación de los órganos colegiados. Este deber se fortalece, respecto a las sesiones plenarias, con la exigencia establecida en el artículo 46.2.b) de la Ley 2/1985, de 7 de abril, de que se encuentre a disposición de los concejales la documentación íntegra de los asuntos incluidos en el orden del día desde su convocatoria, en la secretaría de la corporación respectiva.

Ambos artículos habilitan, por lo tanto, el acceso a la información y documentación correspondientes. Sin embargo para obtener, además, una fotocopia de ellos, el artículo 84 del ROF la limita a los documentos concretos, precisión que encontramos, entre otras, en la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia de 30 de julio de 2003, que en su fundamento jurídico uno dice;

*... Pues por lo que del conjunto de las actuaciones se deduce su pretensión era y es la de que se le entregase una copia de todo ello para poder disponer de la misma, diríase con carácter personal y para el grupo mixto en la Corporación del que es portavoz; ahora bien, el derecho de que se trata, como por lo demás ocurre con todos los demás (y es ello un principio general de toda actuación amparable por el Ordenamiento jurídico) ha de ser ejercitado con razonabilidad o, si se quiere llamar de otra manera, con buena fe; de modo que, se realice la convivencia o relación entre personas y entre estas y el Poder público en la forma más adecuada a las circunstancias concretas de cada caso, contempladas desde al perspectiva de cada una de las partes implicadas en tal relación y en una apropiada visión coordinadora de los intereses de cada una de ellas; pues bien, en el contenido del oficio a que antes se hizo mención, como firmado por el Secretario -de lo cual no se hace contradicción en autos- se expresan como tales circunstancias en el caso de autos las de que la documentación de interés en este supuesto estuvo como va dicho en las oficinas del Concello a disposición de los Concejales desde la fecha de convocatoria de la sesión en la que*

*iban a ser tratados los asuntos a que tal documentación se refería y que la misma constaba de cientos de folios y 104 planos de gran tamaño; así pues, no parece razonable que se haga una costísima copia de todo ello para entregarla a un Concejal; y, en cambio, resultaría razonable que este acudiese a las oficinas de mención y consultase allí los documentos correspondientes y acaso, hecho eso, pidiese la copia de algunos muy concretos si no era factible informarse suficientemente de ellos en dichas dependencias por falta de tiempo u otra circunstancia originante de dificultad al respecto; y también se refiere el Secretario a la entrega al aquí recurrente de copia de 23 de los folios de esa documentación; por consiguiente, dicha persona gozó de una situación que le ofreció la oportunidad de informarse suficientemente sobre lo que habría de tratarse por la Corporación y así no puede decir que se haya vulnerado su derecho a ejercer el cargo en ese respecto y a que alude como fundamento de su pretensión en el presente.*

#### 4.- Peticiones de información denegadas.

Alguna de las peticiones denegadas merecen un breve comentario.

En primer lugar las solicitudes de información formuladas al Consorcio de Turismo. Los consorcios locales, al amparo de los artículos 2 y 149 de la Ley autonómica 5/1997, de 22 de julio, de la Administración Local de Galicia, son definidos como entidades locales dotadas de personalidad jurídica propia y de capacidad para el cumplimiento de sus fines específicos según lo dispuesto en sus estatutos. Estas entidades locales institucionales, tanto por el procedimiento de creación -semejante al establecido en el artículo 137 para las mancomunidades de municipios- como por la gestión encomendada de servicios de competencia local, están unidos a su Administración local de origen, debiendo reconocerse a los representantes locales un derecho de acceso a aquella documentación relativa a su actividad funcionalmente local.

En segundo lugar, hay que referirse a sociedades mercantiles locales. Fueron constituidas bajo la forma de sociedades anónimas, con capital suscrito íntegramente por el municipio, con un objeto inequívocamente unido a la prestación de un servicio público y con un régimen jurídico reordenado en cumplimiento de la disposición adicional duodécima de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

En relación con ellas, el derecho de acceso de los concejales de la corporación respectiva a obtener la información solicitada debe venir vinculada a su representatividad local, como recuerda la sentencia del Tribunal Supremo de 18 de octubre de 2002, en su FJ segundo porque *con ello, además se evita la llamada huida del derecho administrativo y de los consiguientes controles por parte de entidades que gestionan servicios públicos, en las que debe hacer efectivo el derecho de participación en los asuntos públicos que garantiza el artículo 21.1 de la Constitución.*

Lo anteriormente motivado justifica la decisión de esta institución de ejercer las facultades establecidas en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, formulándole las siguientes **RECOMENDACIONES**:

*PRIMERA.- La Autoridad municipal debe resolver, de forma motivada y dentro del término de cinco días naturales, la solicitud de acceso autorizado a la información local -aunque su petición sea reiterativa-, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 77 de la Ley 2/85, de 7 de Abril. Su incumplimiento genera un silencio administrativo positivo (artículo 14.2 del ROF) y el deber de programar una actividad prestacional de la administración local requerida para la realización efectiva del derecho de acceso autorizado la información, en sus justos términos.*

*SEGUNDA.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 del ROF, una vez convocada una sesión o una reunión de un órgano local colegiado, la documentación referente a los asuntos incluidos en su orden del día debe encontrarse a disposición de los miembros de la corporación, los cuales podrán examinarla e incluso, obtener copias de documentos que la integran siempre que sean precisos para el desarrollo de sus funciones.*

*TERCERA.- Se debe facilitar el acceso a la información existente en los consorcios y en las sociedades mercantiles, de capital íntegramente local, en aquellos aspectos vinculados a la representatividad municipal y*

*siempre que sea precisa para el desarrollo de su función de control del gobierno local.*

**Respuesta del Alcalde de A Coruña: Aceptada.**





## **1.14 ÁREA DE MENORES**



### 1.14.1 INTRODUCCION

El número total de quejas recibidas en el año 2010 es de 61, con el siguiente desglose:

Iniciadas	61	
Admitidas	30	49 %
No Admitidas	26	43 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	5	8 %

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

Concluidas	18	60 %
En trámite	12	40 %

Los expedientes tramitados en esta área durante 2010 fueron 73, a los que hay que sumar 22 que se iniciaron en el 2009 y se concluyeron en el 2010. El desglose de los expedientes iniciados en el 2010 es el siguiente: 18 quejas concluidas, 12 en trámite, 26 inadmitidas, 5 remitidas al Defensor del Pueblo, y 12 escritos diversos.

El Valedor do Pobo mantiene un intenso compromiso con las personas menores de edad habida cuenta su especial vulnerabilidad y sus específicas necesidades. Téngase en cuenta, además, que la legislación sectorial insiste en dicho compromiso. En efecto, la Ley gallega 3/1997, de la Familia, Infancia y Adolescencia, atribuye a una vicevaledoría la supervisión de los asuntos relacionados con este colectivo, otorgando unas amplias competencias para ello.

La forma en que llegan a esta Institución los problemas de los menores es en gran parte reflejo de la propia característica vulnerable de este sector de población, que no acude directamente sino por medio de adultos y familiares. Ello obliga en ocasiones a un esfuerzo interpretativo y de contextualización mayor que en otras materias. Téngase en cuenta, como ya hemos explicitado en otras ocasiones, que 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 determinado menor. Esto exige que el enfoque de las quejas recibidas deba hacerse con especial cuidado y que las resoluciones emitidas tengan en cuenta este especial entorno jurídico en el que se mueve el Derecho de los menores.

De igual forma, como también ocurría en el ejercicio pasado, las actuaciones en esta Área han estado vinculadas con las propias del Área de Sociedad de la Información, bajo la supervisión en ambos casos del Vicevaledor José Julio Fernández Rodríguez, habida cuenta la conexión que a día de hoy evidencian esos dos ámbitos.

#### **1.14.2 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS**

En cuanto a las **quejas inadmitidas**, en casi todos los supuestos la razón de ello fue la naturaleza estrictamente judicial del asunto. Recordemos que el art. 20 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, nos impide entrar en procesos judiciales. Suelen ser casos referidos al régimen de visitas de los hijos, casos especialmente problemáticos y delicados. Aunque, como decimos, se trata de un asunto de competencia judicial, creemos necesario en este momento hacer una reflexión adicional. Este tipo de conflicto entre los padres, cuando se radicaliza, resulta particularmente agresivo con los hijos, que se ven perjudicados, desde el punto de vista psicológico y físico, por la irracionalidad de uno o ambos progenitores, que convierten, de una manera vergonzosa, a sus hijos en el objeto de la disputa y en arma arrojada contra la otra parte. Desde el Valedor do Pobo queremos al menos denunciar públicamente estos comportamientos y apelar a la sociedad para que trate

de encaminar de manera correcta a estos padres para que sus desencuentros no perjudiquen a sus hijos, víctimas de una situación ante la que no pueden hacer nada.

En las quejas admitidas y ya concluidas hemos contado con un intenso grado de colaboración por parte de la Xunta de Galicia. A continuación destacamos las que presentan una trascendencia más general o que podría generalizarse más allá de caso concreto en el que nace. Por lo tanto, no aludimos a las que tienen un marcado carácter individual.

En este sentido, el expediente Q/290/10 tiene por objeto ciertas **atracciones de feria** en el ayuntamiento de Ourense. Un ciudadano se quejaba por el tipo de canciones que las atracciones de feria usaban en un parque de Ourense, desaconsejables para los menores. La falta de respuesta del Ayuntamiento nos obligó a formular un recordatorio de deberes legales dirigido al Alcalde de Ourense para que cumpliera con el deber de remitir al Valedor do Pobo el informe solicitado, y para informarle de que su negativa en este sentido podría ser considerada hostil y entorpecedora de las funciones del Valedor. Tras ello, por fin, el Ayuntamiento contestó a esta Institución, aunque de una forma insatisfactoria. En efecto, lo enviado al Valedor fue un sencillo papel en el que se preguntaba qué día ocurrieron los hechos investigados. Esta forma de proceder resultaba extemporánea y fuera de lugar. Daba la impresión que se intentaba dilatar aún más la resolución del problema, lo que denotaba una preocupante falta de sensibilidad para arreglar los asuntos que afectan a los menores.

Entendemos que una concreción del interés superior del niño, que prevé la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de 1989, es la necesidad de que los espacios de ocio de los menores estén adaptados a las peculiaridades formativas, psicológicas y de comportamiento de los mismos. Ello es una obligación para los poderes públicos con el objeto de ayudar a la correcta socialización de los niños y de las niñas, y una manifestación de los deberes públicos de tutela y protección de los menores. Estas medidas supervisoras ya existen en diversos ayuntamientos gallegos, y se articulan a través de reuniones, informaciones orales y escritas, y cierta vigilancia por la policía municipal.

Sobre esta base el Valedor emitió una recomendación para que se articulen en Ourense mecanismos que permitan que las atracciones de feria destinadas a los menores estén correctamente adaptadas a los mismos, lo que también tiene que incluir las cuestiones de imagen y música. El Ayuntamiento respondió afirmativamente a esta recomendación. En concreto, se comprometió a llevar a cabo varias actuaciones: exigir, en las autorizaciones que expida para cualquier tipo de actividad en la vía pública que esté dirigida a los menores, que se respeten escrupulosamente los derechos de los mismos, en cuanto se refieren a los contenidos de carácter gráfico o musical; impulsar un mayor control por parte de los agentes de la policía local para comprobar que estas condiciones se cumplen rigurosamente; y adoptar las medidas sancionadoras preceptivas en aquellos casos en los que no se observen las condiciones impuestas en las autorizaciones correspondientes.

Las quejas referidas al funcionamiento de los **puntos de encuentro familiar** (por ejemplo, la Q/248/10 o Q/1004/10, o iniciadas en el 2009 y concluidas en el 2010, como la Q/80/09, Q/1982/09, Q/2017/09, Q/2314/10, o Q/2474/09) resultan complicadas por las razones que ya se explicitaron en informes anteriores. 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. Las quejas sobre estos puntos reflejan unos 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. En este sentido, la Consellería de Trabajo y Bienestar se ha interesado en mejorar la asistencia en tales puntos, realizando, incluso, alguna inspección derivada de las quejas tramitadas por el Valedor.

En uno de estos asuntos que versan sobre los puntos de encuentro se preguntaba si era procedente que los mismos emitieran informes a petición de parte. Desde un punto de vista general, entendemos que tal emisión no contraviene la normativa que regula ese tipo

de centros. Hay que tener en cuenta que el principio de interés superior del menor puede aconsejar la emisión de este tipo de informes. Además, la información que los puntos tengan de las actitudes y aptitudes parentales puede servir para defender los derechos de los menores en otras instancias administrativas o judiciales, por lo que los mencionados informes pueden responder también, teóricamente, a este objetivo.

También existieron quejas referidas al tema de las **adopciones** (como la Q/1262/10 y la Q/1300/10). Se aludía a los problemas existentes en los procesos de adopción en Etiopía. Los recientes problemas con este país africano en el presente ámbito se remontan a mayo de 2009 cuando el Tribunal de Primera Instancia de Addis Abeba suspendió temporalmente los juicios de adopción relativos a niños abandonados. Esto dio lugar a varias iniciativas por parte de la Comisión Interautonómica de Directores Generales de Infancia, que hay que entender adecuadas. A lo largo de 2010 las autoridades judiciales etíopes informaron a las autoridades españolas de nuevas medidas de garantía. También se denunciaron problemas con relación a Vietnam, lo que hizo que la Secretaría General de Familia y Bienestar abriese en marzo de 2010 un expediente informativo. En junio de 2010 la Comisión Interautonómica de Directores generales de Infancia tomó varios acuerdos para aportar garantías, como la exigencia que las propuestas de asignación de menores cumplan la Convención sobre Derechos del Niño, la creación de un grupo de trabajo mixto, o la suspensión durante seis meses de la tramitación de nuevos expedientes. El Valedor entendió, en estos casos, que las actuaciones administrativas fueron correctas, aunque también indicó que si la problemática subsiste sería conveniente remitir la queja al Defensor del Pueblo.

De igual forma, se trató la imposibilidad que existe en Galicia de tener abiertos dos expedientes en adopciones internacionales (art. 89.2 del Decreto 42/2000, de 7 de enero, modificado por el Decreto 406/2003, de 29 de octubre). Esta Institución considera razonable y proporcionada tal regulación y, en las circunstancias actuales, no propondrá de momento su modificación. Esta posición es acorde con el principio de interés superior del menor. Es cierto que es una situación que podría discutirse, como lo prueba el hecho de que la regulación sea diferente en alguna otra Comunidad Autónoma, aunque estas diferencias normativas son admisibles en el actual Estado descentralizado.

Respecto a las quejas sobre el funcionamiento de los **equipos de menores** (Q/70/10 o Q/1272/10), la investigación no reveló mal funcionamiento de los mismos. Asimismo, se entendió que no se deben entregar copias del acta de la Comisión de Propuestas de Especial Trascendencia cuando deben protegerse datos personales.

Por último, en cuanto a las quejas admitidas y ya concluidas, queremos aludir a un asunto referido al **contenido de blogs** accesibles desde una web de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria (Q/1906/10). El núcleo del problema exigía determinar previamente hasta donde llega la responsabilidad de los poderes públicos en el ámbito de sus páginas webs. En este sentido, es indudable que tal responsabilidad también es una categoría jurídica presente en las webs cuando su titularidad le corresponde a un órgano público. Tal responsabilidad, en términos genéricos, y no referida exclusivamente al sentido patrimonial, se deriva del art. 9.3 de la Constitución, y, ya de forma más concreta, de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. En esta última ley, su art. 4.h recoge el principio de responsabilidad en los servicios ofrecidos por las administraciones públicas por medios electrónicos. A su vez, el artículo 10.2 de esta Ley 11/2007 establece que las direcciones electrónicas de las administraciones públicas están sujetas, entre otros, al principio de responsabilidad.

Por lo tanto, no se trataba de analizar la extensión y límites de la libertad ideológica o de expresión, aunque estas, y dicho ahora de modo general, en ningún caso justifican los contenidos ilícitos. Es evidente que la publicación de fotos de personas condenadas por el delito de daños con la finalidad de subvertir el orden constitucional convierte el contenido en ilícito para las funciones propias de una administración pública. Sin embargo, como decimos, ese no es el núcleo de este problema. Se trata, por el contrario, de determinar el alcance de la citada responsabilidad en Internet y de las obligaciones que para las administraciones se derivan de aquella.

La consecuencia directa de esta responsabilidad en este ámbito es la necesidad de que los órganos públicos supervisen los contenidos de las webs que dependen de los mismos, lo que también se extiende a los hipervínculos que en ellas existan. La traducción jurídica de tal responsabilidad genérica es una potestad de control por parte de los poderes



públicos, que estos deben ejercer como manifestación de aquella responsabilidad. En este sentido, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia tiene que revisar los contenidos de sus webs para que sean acordes con las funciones propias de las administraciones públicas, de la citada Consellería y del sistema educativo.

Así las cosas, un contenido del blog aludido en la queja era ilícito, inapropiado e inadecuado para las finalidades que debe perseguir una administración pública y un sistema educativo democrático. Un link, con el mismo título del blog, ubicado en una dirección electrónica que depende del dominio xunta.es, daba acceso al mencionado blog. La web, al ser de titularidad pública, debe estar sujeta a la supervisión de la administración titular de esa dirección electrónica que aloja tal hipervínculo. Y como ya dijimos, el control de contenidos también tiene que extenderse a los hipervínculos. Por ello se emitió una recomendación dirigida a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria para que, en ejercicio de su potestad de control de contenidos de sus páginas webs, retirara el hipervínculo que daba acceso al blog controvertido.

Asimismo, en el marco de esta investigación se analizaron las normas de uso del servicio de alojamiento web de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia. En ellas se debería hacer constar la citada responsabilidad de los poderes públicos y, por lo tanto, eliminar las exoneraciones de parte de responsabilidad que se contenían en ellas, y que no se correspondían con las previsiones de la citada Ley 11/2007. Por lo tanto, se emitió una segunda recomendación para que esa Consellería reformase tales normas de uso con el fin de reflejar con claridad el principio de responsabilidad y la potestad de supervisión de contenidos.

La Consellería respondió afirmativamente a ambas recomendaciones.

En cuanto a las quejas iniciadas en el 2009 y concluidas en el 2010 (algunas ya citadas al aludir a los puntos de encuentro), podemos destacar la Q/925/09, que tuvo el programa denominado **“correlingua”**. Un padre presentó la queja al entender que, con este programa, ciertos centros educativos hacen un uso inadecuado de los menores de edad, alineándolos interesada y políticamente. El informe emitido por el Secretario General de la

Consellería de Educación y 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-Pedagógica Galega, CIG-Ensino, *Mesa pola Normalización Lingüística* y diversos ayuntamientos (Lugo, Pontevedra, Santiago o Vigo). El Alto Comisionado parlamentario cerró esta asunto con una resolución en la que afirma que, con independencia de que en estos hechos concurra o no la intervención de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, es evidente que dicho organismo no puede sustraerse a su primordial 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 ideológico, 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. Como consecuencia de este razonamiento, en aras de la especial tutela y protección que merecen los menores de edad, se emitió la siguiente sugerencia: “Que la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia adopte las medidas oportunas para que, en lo sucesivo, presupuesta siempre la exigible neutralidad política de los centros educativos públicos y concertados, se impida la concurrencia de sus educandos a aquellas actividades que puedan suponer su utilización para fines ideológicos o partidarios, cualquiera que sea su orientación, sin contar, dada su minoría de edad, con la autorización expresa de sus representantes legales”.

### **1.14.3 ACTIVIDAD DE PEDAGOGÍA DE DERECHOS**

Como es sabido, la labor de pedagogía y difusión de derechos de la infancia es uno de los ejes claves de la actividad del Valedor do Pobo. Todos los años, en función de las disponibilidades presupuestarias, se intenta elaborar un conjunto de iniciativas que permitan mejorar la concienciación social en este ámbito y la propia sensibilización de los responsables públicos frente a los problemas de los menores. También estas actuaciones ayudan a que los propios niños y niñas se formen en sus derechos y deberes. Reseñamos a continuación las más destacadas.

Se elaboró un **cartel informativo** para divulgar entre la población escolar gallega los derechos de la infancia. Los 6000 pósteres de esta campaña se enviaron a cerca de mil centros de educación infantil y primaria de la Comunidad Autónoma. Los carteles recogen una selección de los derechos reconocidos por la Declaración de los Derechos del Niño. Al lado de una ilustración de un niño y de una niña portando globos en sus manos sobre un fondo verde, se pueden leer diez derechos acompañados por un número. Este número trata de convertir también al cartel en un juego en el que los más pequeños deben intentar poner en orden tales números. Los derechos que se citan son el derecho a tener una familia, a una buena educación, a vivir sin discriminación, a no sufrir maltrato, a jugar, a ser escuchados, a crecer en libertad, a no ser manipulado y a tener una identidad.

Los canales de comunicación que la Institución mantiene con las **organizaciones no gubernamentales** se intensificaron para intercambiar distintas informaciones y recibir sugerencias, en especial sobre los puntos de encuentro familiar.

Por lo que respecta a las **conferencias**, destacamos la pronunciada por el Vicevaledor responsable de esta área titulada “Menores y redes sociales”, que tuvo lugar en el Colegio compostelano de La Salle el 17 de marzo. En ella se analizaron tanto los riesgos como las ventajas de la interacción entre Sociedad de la Información y menores, con especial incidencia en la problemática de las redes sociales; se explicaron diversas medidas de protección (formación, diálogo, software específico de protección, configurar correctamente las opciones de navegación), los mecanismos de reacción antes posibles abusos, y la necesidad de afrontar este tema con razonabilidad y adecuada formación.

De igual forma, la Institución acudió a diversos **cursos, congresos y jornadas** sobre temas de menores, sobre todo a través del Vicevaledor responsable del área. En este sentido, mencionaremos algunos de ellos:

- I Jornadas sobre acogimiento familiar en Galicia, celebradas el 8 de mayo de 2010, en las que el Vicevaledor participó en la mesa redonda titulada “El futuro de los menores: actuar hoy para garantizar el mañana”;

- Curso de Extensión Universitaria de la Universidad de Vigo sobre “la mediación como alternativa al proceso penal de menores”, celebrado el 20, 21 y 22 de julio de 2010. El Vicealedor defendió una ponencia sobre la situación de los menores infractores en Galicia.

- XIV Conferencia Anual de la Red Europea ENOC (*European Network of Ombudspersons for Children*), que se celebró en Estrasburgo en octubre bajo el lema “Escuchando a los niños e involucrándolos en la promoción e implementación de sus derechos”. Una de las novedades fue la participación de jóvenes en las actividades, que colaboraron e interactuaron con los representantes de las defensorías. También hubo talleres específicos sobre violencia, educación, salud, privacidad y los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías. De este modo se pudo avanzar en el intercambio de buenas prácticas y estrategias entre los defensores y las diferentes instituciones implicadas en la protección a los menores, tales como el Consejo de Europa, el Parlamento Europeo, el Comité de Naciones Unidas para los Derechos del Niño, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea o Unicef, entre otras.

- Jornada organizada por el Defensor del Pueblo sobre la determinación de la minoría de edad de menores extranjeros cuando no puede ser establecida con seguridad, celebrada en Madrid el 10 de noviembre. En ella se analizaron las deficiencias en el protocolo establecido para la determinación de la edad, además del problema que supone la existencia de prácticas distintas en función de la provincia donde son detectados los presuntos menores extranjeros.

- Seminario sobre programas de protección contra el maltrato infantil, organizado por la Secretaría General de Familia y Bienestar, y celebrado el 25 de noviembre. En el mismo el Vicealedor impartió la conferencia “Derechos de los menores: retos en el tiempo presente”. En la misma abordó la minoría de edad como un aspecto problemático para el ejercicio de los derechos de los menores; las limitaciones al ejercicio de derechos; la necesaria contextualización de los problemas que afectan a los derechos de los menores; la supervisión pública; el concepto “interés superior del menor”; los retos que las nuevas

tecnologías plantean a los más jóvenes; las amenazas emergentes en este ámbito; y el reflejo sobre los hijos de los problemas de los padres.

Por último, queremos hacer referencia a que en este año 2010 se han comenzado los preparativos para la elaboración de un importante informe sobre el **uso de Internet entre los y las adolescentes gallegos**, que saldrá a la luz en el primer trimestre de 2011. Se trata de conseguir datos fiables y científicos sobre las percepciones, motivaciones, creencias y hábitos en el uso de Internet por parte de la adolescencia de nuestra Comunidad Autónoma. Con esa base se podrán elaborar las oportunas conclusiones y, sobre todo, las recomendaciones que la Institución puede efectuar con la intención de salvaguardar el interés superior de estos menores ante la delicada problemática que la Red les plantea.

#### **1.14.4 SEGUIMIENTO DEL INFORME EXTRAORDINARIO DEL VALEDOR DO POBO SOBRE MENORES EN SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN**

En el año 2007 el Valedor do Pobo elaboró un informe extraordinario titulado *Menores vulnerables: desprotección y responsabilidad penal*. En el mismo se formulaban una serie de recomendaciones referidas tanto a los menores en situación de desprotección, como a los menores infractores.

Así las cosas, en este año 2010 se ha hecho un seguimiento del grado de cumplimiento de dichas recomendaciones. El resultado final hay que entenderlo como ciertamente positivo, pues desde la Xunta de Galicia se han realizado diversas actuaciones que en parte responden a las recomendaciones plasmadas en el citado informe extraordinario del Valedor

En este sentido, en el ámbito de la **prevención**, se han potenciado los servicios sociales de atención primaria y la coordinación por medio de varias medidas. Entre ellas, se complementaron 16 equipos de inclusión social, se desarrollaron acciones formativas de muy diverso tipo, y se avanzó en un sistema de notificación tecnológica de alertas de posibles indicadores de riesgo de desprotección infantil. Con relación a la prevención primaria, se potenciaron los programas de preservación familiar o el programa de atención

de día. Para mejorar la detección precoz y la notificación de las situaciones de desprotección infantil, se efectuó una campaña divulgativa del teléfono de la infancia y se implantó el Registro Unificado de Maltrato Infantil (RUMI) policial y educativo.

Respecto a las cuestiones relativas a la **protección**, se mejoraron los equipos técnicos de menores al incorporarse 26 profesionales que provienen del proceso selectivo del personal laboral fijo de la Xunta de Galicia. Ello permitió rebajar la ratio del número de menores/profesional responsable del caso. También se redistribuyeron los profesionales en equipos por objetivos de trabajo y se pusieron en marcha de manera definitiva los protocolos de acogimiento residencial. De igual modo, se promocionó el acogimiento familiar por medio de campañas, formación, incremento de las cuantías y unificación de los criterios del procedimiento de acogimiento familiar con circulares internas. En esta línea, se amplió el número de profesionales de los equipos de acogimiento, se potenció de manera especial el acogimiento familiar de menores de tres años y se apoyó económicamente a las familias acogedoras a través de una deducción en el tramo autonómico del IRPF de 300 € por cada menor acogido (Ley 15/2010, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas). Paralelamente, se incidió en la idea de evitar el acogimiento residencial prolongado: se estudió y revisó el estado de los menores con tiempos prolongados de institucionalización, se establecieron criterios de intervención y prelación a tener en cuenta en la asignación de medidas de acogimiento residencial, se elaboraron protocolos de actuación en centros de protección de menores, y se destinaron dos centros propios a la atención específica de menores con dificultades de conducta (Santo Anxo de Rábade en Lugo, y Montealegre en Ourense).

A su vez, en el marco de la **reeducación**, se activaron estrategias de asistencia social, entre ellas: servicios de tratamiento ambulatorio, ofertas de tiempo libre, y puesta en marcha de distintos programas (Programa Espabila para adolescentes tutelados o en guardia, programa de atención a familias con problemas con sus hijos, o programa de intervención ambulatoria en adolescentes).

Es de esperar que todas estas actuaciones sirvan para avanzar en un cambio de modelo de intervención, que responda a la complejidad de los problemas actuales de los

menores, y a la propia diversidad de los recursos existentes. Es preciso incidir en los tratamientos individualizados de cada situación familiar y en la capacitación de las familias en las que se produjeron casos de desprotección.

#### **1.14.5 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE MENORES**

**1.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 27 de enero de 2010 para que se adopten las medidas oportunas para que el alumnado de los centros educativos públicos y concertados no acudan a actividades que puedan suponer su utilización para fines ideológicos o partidarios sin contar con la autorización, previa y expresa, de sus representantes legales para cada una de dichas actividades (Q/925/09).**

El 26 de mayo de 2009 tuvo entrada en esta Institución correo electrónico remitido por Don J. M. D. G. en el que denunciaba un uso poco educativo, a su entender, con falta de libertad y de alternativa en la asistencia por la parte de centros educativos al “*Correlingua*”, lo que supone una utilización inadecuada de menores de edad con finalidad ideológica o partidaria.

De la recepción en esta oficina de dicha reclamación se acusó recibo al interesado el día 2 de junio de 2009, siendo admitida a trámite, bajo el número de queja O.11.Q/925/09, el día 30 de junio del mismo mes, fecha en la que se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, solicitando de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria el correspondiente informe sobre la causa que motivó la reclamación.

El 9 de septiembre de 2009 el Secretario General de la citada Consellería emitió el referido informe en el que hizo constar que “*aquella actividad, de carácter extraescolar, viene siendo organizada por entidades e instituciones ajenas a la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, como son: Asociación Socio-Pedagóxica Galega (AS-PG), CIG-Ensino, Mesa pola Normalización Lingüística y diversos Ayuntamientos (Lugo, Pontevedra, Santiago y Vigo, entre otros)*”.

Con independencia de que en estos hechos concurra o no la intervención de la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, es evidente que dicho organismo no puede sustraerse a su primordial obligación de velar por la libertad



e independencia de los educandos, máxime cuando se trata de menores de edad cuya participación en actos de carácter político e ideológico, cualquiera que sea su tendencia o orientación, debe venir condicionada por la autorización expresa de sus representantes legales, al no entenderse incluida aquella en la autorización genérica de los padres para actividades extraescolares.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, en aras de la especial tutela y protección que merecen los menores de edad, procede emitir la siguiente **SUGERENCIA:**

**Que La Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia adopte las medidas oportunas para que, en lo sucesivo, presupuesta siempre la exigible neutralidad política de los centros educativos públicos y concertados, se impida la concurrencia de sus educandos a aquellas actividades que puedan suponer su utilización para fines ideológicos o partidarios, cualquiera que sea su orientación, sin contar, dada su minoría de edad, con la autorización expresa de sus representantes legales.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:**  
**Aceptación expresa.**

**2.- Recomendación dirigida al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ourense en fecha 24 de septiembre de 2010 para que dicho Ayuntamiento establezca los mecanismos adecuados para que las atracciones de feria destinadas a los menores estén correctamente adaptadas a los mismos.(Q/290/10).**

El escrito presentado por M. R. V. ante esta Institución el 15 de febrero de 2010 dio lugar al expediente O.11.Q/290/10, que fue admitido a trámite y promovió una investigación sumaria e informal por parte del Valedor do Pobo con base en el artículo 22.1 de la Ley 6/1984.

El problema sustanciado se refería a la incorrecta adaptación de las atracciones de feria destinadas a los menores a las necesidades y exigencias que estos plantean, en especial en lo que se refiere al tipo de canciones que emplean.

El Valedor do Pobo tuvo que dirigirse hasta en tres ocasiones al Ayuntamiento para tratar de que este cumpliese con la obligación legal de contestar al requerimiento de esta Institución (los días 22 de marzo, 4 de mayo y 24 de agosto). En este sentido, tuvimos que formular un recordatorio de deberes legales sobre la obligación de los poderes públicos de Galicia de colaborar con el Valedor, y la posibilidad de que la negativa o negligencia en el envío de los preceptivos informes diera lugar a la declaración pública de hostilidad y entorpecimiento.

El 2 de octubre llega al registro del Valedor do Pobo un sencillo papel firmado por un técnico asesor del Ayuntamiento de Ourense en el que pregunta que día ocurrieron los hechos investigados. Esta forma de proceder resulta extemporánea y fuera de lugar. Da la impresión que se intenta dilatar aún más la resolución del problema, lo que denota una preocupante falta de sensibilidad por conseguir la solución de los asuntos que afectan a los menores. Lo que debería hacer el Ayuntamiento es informarnos de la existencia de los mecanismos de protección existentes de los niños y niñas en los espacios de ocio, o de su compromiso para la previsión de tales mecanismos de cara al futuro. Preguntar nueve meses después por el día exacto de los hechos es, cuando menos, dilatorio, y desconoce las

pautas de actuación del *Ombudsperson* gallego, que busca la justicia material y no los remedios de índole provisional y formal.

Entendemos que una concreción del “interés superior del niño”, que prevé la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño de 1989, es la necesidad de que los espacios de ocio de los menores estén adaptados a las peculiaridades formativas, psicológicas y de comportamiento de los mismos. Ello es una obligación para los poderes públicos con el objeto de ayudar a la correcta socialización de los niños y de las niñas, y una manifestación de los deberes públicos de tutela y protección de los menores. Estas medidas supervisoras ya existen en diversos ayuntamientos gallegos, y se articulan a través de reuniones, informaciones orales y escritas, y cierta vigilancia por la policía municipal.

Por lo tanto, y con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, emitimos la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

**Deben articularse en el Ayuntamiento de Ourense mecanismos que permitan que las atracciones de feria destinadas a los menores estén correctamente adaptadas a los mismos, lo que también tiene que incluir las cuestiones de imagen y música.**

**Respuesta del Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Ourense: Aceptación expresa.**

**3.- Sugerencia dirigida a la Conselleira de Traballo e Benestar en fecha 4 de octubre de 2010 para que el servicio de menores haga un seguimiento cercano de la niña T.M.C.H. (Q/1292/10).**

La entrada en esta Institución de diversos escritos de carácter confidencial dieron lugar al expediente O.11.Q/1292/10, que fue admitido a trámite y originó una investigación sumaria e informal.

El problema analizado se refiere a la situación de la menor T. M. C. H., que podría encontrarse en algún supuesto de riesgo.

El informe que la Consellería trasladó a esta Institución empieza con un error que debe ser corregido: se afirma que la queja la presentó la citada menor. Ello es falso, la queja tiene una naturaleza confidencial. Por lo tanto debe modificarse ese dato en los archivos de la Consellería, si realmente se hizo constancia del mismo, dado que eventualmente podría causar algún perjuicio a la menor.

Con base en dicho informe y en otros datos recabados en la investigación efectuada en el presente expediente, no se puede probar la situación de desprotección, pero sí constan diversos problemas emocionales y psicológicos que podrían tener consecuencias muy negativas para la menor.

Por lo tanto, y con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, se emite la siguiente **SUGERENCIA**:

**Los servicio de menores deberían hacer un seguimiento cercano y continuo de la situación de la menor T. M. C. H., con la finalidad, si resulta necesario, de adoptar alguna medida que proteja a dicha menor.**

*Respuesta de la Conselleira de Traballo y Bienestar: Aceptación expresa.*

**4 y 5.- Dos recomendaciones dirigidas al Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria en fecha 15 de noviembre de 2010. La primera para que retire un hipervínculo inadecuado que depende de una web de la consellería, y la segunda para que la consellería reforme sus “normas de uso del servicio de alojamiento web” para adecuarlas a la Ley 11/2007. (Q/1906/10).**

El escrito presentado por Doña M. G. L. C. (*Presidenta de la Asociación Galicia Bilingüe*), dio lugar al expediente O.11.Q/1906/10, el cual fue admitido a trámite por entender que cumplía con los requisitos exigidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo. Tras ello se abrió una investigación sumaria e informal para el estudio del problema planteado, referido a diversos contenidos a los que se puede acceder desde la web [www.edu.xunta.es](http://www.edu.xunta.es).

El núcleo del problema exige determinar previamente hasta donde llega la responsabilidad de los poderes públicos en el ámbito de sus páginas webs. En este sentido, es indudable que tal responsabilidad también es una categoría jurídica presente en las webs cuando su titularidad le corresponde a un órgano público. Tal responsabilidad, en términos genéricos, y no referida exclusivamente al sentido patrimonial, se deriva del artículo 9.3 de la Constitución, y, ya de forma mas concreta, de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. En esta última ley, su artículo 4.h recoge el principio de responsabilidad en los servicios ofrecidos por las administraciones públicas por medios electrónicos. A su vez, el artículo 10.2 de esta Ley 11/2007 establece que las direcciones electrónicas de las administraciones públicas están sujetas, entre otros, al principio de responsabilidad.

Por lo tanto, no se trata de analizar la extensión y límites de la libertad ideológica o de expresión, aunque estas, y dicho ahora de modo general, en ningún caso justifican los contenidos ilícitos. Es evidente que la publicación de fotos de personas condenadas por el delito de daños con la finalidad de subvertir el orden constitucional convierte el contenido en ilícito para las funciones propias de una administración pública. Sin embargo, como decimos, ese no es el núcleo de este problema. Se trata, por el contrario, de determinar el

alcance de la citada responsabilidad en Internet y de las obligaciones que para las administraciones se derivan de aquella.

La consecuencia directa de esta responsabilidad en este ámbito es la necesidad de que los órganos públicos supervisen los contenidos de las webs que dependen de los mismos, lo que también se extiende a los hipervínculos que en ellas existan. La traducción jurídica de tal responsabilidad genérica es una potestad de control por parte de los poderes públicos, que estos deben ejercer como manifestación de aquella responsabilidad. En este sentido, la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia tiene que revisar los contenidos de sus webs para que sean acordes con las funciones propias de las administraciones públicas, de la citada Consellería y del sistema educativo.

Así las cosas, un contenido del blog “*Na lingua de tod@s*” es ilícito, inapropiado e inadecuado para las finalidades que debe perseguir una administración pública y un sistema educativo democrático. Estamos aludiendo a un vídeo de “Skarnio” que aparece en una entrada de 26 de mayo de 2008, que se encuentra, en ese blog, en las direcciones:

<http://www.blogoteca.com/nalinguadetodos/index.php?mes=5&ano=2008>

<http://www.blogoteca.com/nalinguadetodos/index.php?cod=40004>

Un link, con el mismo título del blog, ubicado en la dirección electrónica <http://centros.edu.xunta.es/cuntiscpi>, da acceso al mencionado blog. Esta web es de titularidad pública por lo que debe estar sujeta a la supervisión de la administración titular de esa dirección electrónica que aloja tal hipervínculo. Y como ya dijimos, el control de contenidos también debe extenderse a los hipervínculos.

De este modo, y mientras el vídeo de “Skarnio” que acompaña al artículo de 26 de mayo de 2008 de ese blog permanezca en el mismo, se emite la siguiente **RECOMENDACIÓN**, al amparo del artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo:

**La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, en ejercicio de su potestad de control de contenidos de sus páginas webs, debe**

retirar el hipervínculo que en el URL <http://centros.edu.xunta.es/cuntiscpi/> aparece titulado como “Na lingua de tod@s”.

Así mismo, en el marco de esta investigación se analizaron las “Normas de uso del servicio de alojamiento web” de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia, que se pueden consultar en:

[http://centros.edu.xunta.es/portal/taxonomy\\_menu/1/4](http://centros.edu.xunta.es/portal/taxonomy_menu/1/4).

En ellas debería hacerse constar la citada responsabilidad de los poderes públicos y, por lo tanto, se eliminarán las exoneraciones de parte de responsabilidad que se contienen en los puntos 2 y 6, que no se corresponden con las previsiones de la Ley 11/2007.

Por lo tanto se emite una segunda **RECOMENDACIÓN:**

**La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria debería reformar sus “Normas de uso del servicio de alojamiento web” para reflejar con claridad el principio de responsabilidad y la potestad de supervisión de contenidos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 11/2007.**

**Respuesta del Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria:**  
**Aceptadas expresamente las dos recomendaciones.**





## **1.15 AREA DE CULTURA Y POLITICA LINGÜÍSTICA**



### 1.15.1 INTRODUCCIÓN

Las quejas tramitadas en el área de Cultura y Política Lingüística inciden, de forma mayoritaria, en la falta de adecuada protección a determinados elementos del patrimonio cultural gallego y en discriminaciones en el uso de una de las dos lenguas oficiales Galicia.

El cumplimiento del deber de colaboración con la institución en sus investigaciones por parte de la Consellería de Cultura y Turismo no se ha llevado a cabo siempre con la diligencia deseable. Ha sido común tener que reiterar el requerimiento de informe, la solicitud de informes complementarios por falta de exhaustividad en la documentación remitida, e incluso la repetición de requerimientos para que fuesen contestadas las recomendaciones y los recordatorios de deberes legales. La justificación habitual de los servicios de la Consellería es la insuficiencia de personal para atender la carga de trabajo a que ha de hacer frente.

### 1.15.2 QUEJAS RECIBIDAS Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

A lo largo del 2010 se recibieron en esta área 141 quejas con el siguiente estado:

Iniciadas	141	
Admitidas	101	72 %
No Admitidas	34	24 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	6	4 %

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

Concluidas	86	85 %
En trámite	15	15 %

### 1.15.3 QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

#### 1.15.3.1 La protección del patrimonio cultural

Una parte de las quejas admitidas a trámite y concluidas en materia de Cultura han sido presentadas por el colectivo ecologista *Luita Verde*, centradas principalmente en la falta de protección de determinados petroglifos (As Abelaires, Torre de Meira, Devesa do Rei, Laxe de Chan, Bronlle, Borna...). En general, el grado de protección y vigilancia sobre estos elementos del arte rupestre gallego, poco conocidos y menos valorados, deja mucho que desear. En alguna ocasión, de la que tuvo conocimiento esta institución, a escasos metros de las piedras que soportan este bien patrimonial se realizaron vertidos (Q/45/10, Q/47/10, Q/378/10, en Cangas), hechos que fueron posteriormente constatados por los servicios técnicos del departamento territorial de la Consellería de Cultura y Turismo en Pontevedra. Resulta muy negativo que, tras haberse llevado a cabo una labor de inventario y catalogación complementaria de los petroglifos como monumentos y conjuntos histórico-artísticos objeto de protección, no se preste toda la atención necesaria a estos bienes culturales. El caso de As Abelaires es significativo, porque el petroglifo, en un estado de total abandono y rodeado de basura, se encuentra en una finca que es propiedad municipal.

Las quejas que han llegado a esta institución han sido, por lo general, por la falta de respuesta de las administraciones implicadas y su pasividad ante las denuncias hechas por particulares o por grupos ecologistas, señaladamente *Luita Verde* y ADEGA, y han concluido con recomendaciones o recordatorios de sus deberes legales.

Lo mismo cabe decir de la protección de bienes de interés cultural como los denunciados en las Q/185/10, Q/186/10, en la aldea de Froxán; de yacimientos como los de A Cunchosa o Castro Leboreiro (Q/84/10, Q/86/10); la protección de la mina romana de A Toca (Seoane do Courel), denunciada en las quejas Q/200/10, Q/203/10, Q/206/10 y Q/207/10 a Q/210/10; la falta de protección del patrimonio histórico cultural afectado por

obras públicas en la zona de As Nogais-Becerreá; la indebida legalización de una obra a menos distancia de la permitida legalmente junto a un hórreo de más de trescientos años de antigüedad en Lousame (Q/1439/10); o la demolición de una iglesia por Iberdrola (Q/604/10). También algunas actuaciones de *Unión-Fenosa* han sido especialmente lesivas para elementos patrimoniales, como la colocación de un poste de hormigón del tendido eléctrico al lado de un crucero (Q/1625/10), o la tala de árboles en los jardines del Pazo de Sistallo, en Cospeito, en aplicación de la normativa antiincendios por parte de la Consellería de Medio Rural, cuando los jardines estaban atravesados por unos cables de tendido eléctrico sin habilitación ni título para ello (Q/1164/10).

Contra la Consellería de Cultura y Turismo se han presentado también quejas por subvenciones (Q/2162/10), por el funcionamiento de la oficina de restauración de bienes culturales (Q/2252/10) y los criterios de adjudicación de proyectos de restauración en bienes culturales de propiedad eclesiástica.

### **1.15.3.2 Deportes.**

En materia de deportes, las quejas presentadas han sido, en general, por el inadecuado funcionamiento de polideportivos y piscinas municipales (Q/669/10, Q/1446/10 o Q/1562/10), o por problemas con algunas federaciones deportivas gallegas.

### **1.15.3.3 Los derechos lingüísticos en el ámbito de las Administraciones Públicas.**

La Constitución Española (en adelante CE) supuso un importante y novedoso instrumento a favor del reconocimiento de la realidad plurilingüe de España. Tanto el castellano como “las demás lenguas españolas serán oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.1 y 2 CE); al ordenar constitucionalmente la *realidad plurilingüe de la nación española* establece un régimen de cooficialidad lingüística (ver Sentencia del Tribunal Constitucional 337/1994, del 23 de diciembre, fundamento jurídico 6). Así, en la organización territorial del Estado Autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen territorios, como es el caso de Galicia, dotados de un *estatuto de cooficialidad lingüística*

en los que -como establece la STC 82/1986, fundamento jurídico 3- el uso por los particulares de cualquier lengua oficial efectivamente tiene plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquiera poder público radicado en dicho territorio, “siendo el derecho de las personas al uso de una lengua oficial un derecho fundado en la Constitución y el respectivo Estatuto de Autonomía”. Por tanto, se establece la co-oficialidad de los idiomas y principio de no discriminación idiomática. El Estatuto de Autonomía de Galicia (en adelante EAG), establece (art. 5) lo que sigue:

*“1- La lengua propia de Galicia es el gallego. 2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos. 3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento. 4- Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua.”*

Así pues, uno de los derechos que nos compete tutelar es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, como también supervisar la efectividad del deber estatutario que afecta a los poderes públicos de la Comunidad de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas y de la potenciación del empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

El artículo 4 apartado 1º de la Ley 3/1983, 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, y que también lo es el castellano, como lengua oficial del estado.

El plan general de normalización de la lengua gallega marca como objetivo asegurar que en la administración autonómica el gallego sea la lengua habitual en las relaciones internas, en las relaciones entre las administraciones y en las relaciones con los ciudadanos, con lo que se logrará, de este modo, consolidar el gallego como lengua general de referencia en la administración autonómica.

El ar. 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 art. 7 de la Ley 5/1997, de 22 de julio, de la administración local de Galicia, especifica que el gallego, como lengua propia de Galicia, también lo es de su administración local.

#### **a) Actuaciones de la Administración autonómica.**

En este ámbito se puede hacer mención a un grupo de quejas presentadas por particulares cuyo contenido tenía por objeto supuestos incumplimientos por parte de la administración autonómica de la Ley de Normalización Lingüística, en unos casos, o de la Constitución Española, en otros.

Se comprueba que contra la administración sanitaria hay denuncias tanto por la no utilización de modelos en lengua gallega como en lengua castellana (falta de impresos en castellano en algún centro sanitario, y falta de ellos en gallego en otros). La administración sanitaria indicó que se están realizando todas las actuaciones posibles para cumplir la normativa vigente y para que todos los documentos de los centros sanitarios estén en las dos lenguas oficiales de la Comunidad gallega.

También se presentaron denuncias contra otras Consellerías por la no utilización de la lengua gallega tanto en las páginas *web* como en las plataformas de teleformación. Por el contrario, otros ciudadanos hacían referencia en sus escritos a la discriminación del castellano en los mismos medios. Todas estas quejas fueron tramitadas ante los departamentos correspondientes, recordándoles la legislación aplicable y consiguiendo un compromiso por parte de aquellos de hacer las gestiones precisas para solventarlo.

Respeto de la señalización de las carreteras se produjeron varias reclamaciones por la ausencia de rotulaciones con la toponimia adecuada, como en el caso de las señales en la intersección de las carreteras AC-566 y AC-112, circunstancia corregida

(Q/2095/11). Algunas de ellas se remitieron al Defensor del Pueblo, por tratarse de actuaciones de la Administración General del Estado que escapan a nuestras competencias.

Hay que señalar que ante todas la quejas presentadas en esta materia, en los diferentes informes remitidos por los distintos departamentos de la Administración autonómica, se ratificaba el compromiso, que ya reflejamos en informes anteriores, de facilitar al administrado la información oral y también la documentación de que se trate en cada caso, en la lengua que voluntariamente el ciudadano elija.

#### **b) Actuaciones de la Administración local.**

Dentro de este apartado se presentaron quejas referentes a la inexistencia de formularios de petición para los administrados en alguna de las dos lenguas cooficiales. Así, en el Ayuntamiento de Valdoviño no disponían de modelos en lengua gallega. Por el contrario, otro ciudadano denunciaba la no utilización del castellano en los escritos por parte del Ayuntamiento de Cariño.

Ante estas quejas, tras la investigación realizada por la institución y a la vista de la información suministrada por las diferentes entidades locales, se les recordó la normativa aplicable en materia lingüística. Las administraciones afectadas manifestaron su compromiso de poner todos los medios para dar respuesta a la petición de los ciudadanos.

Hay que mencionar también en este lugar la presentación de varias quejas por la utilización de toponimia incorrecta en señalizaciones de obras, calles y plazas de diferentes ayuntamientos, como Pedrafita do Cebreiro o Cangas. Por parte de esta institución se comunicó que la toponimia oficial de Galicia ha sido aprobada en base a los principios establecidos en la Ley de Normalización Lingüística, que señala que los topónimos tendrán como única forma oficial la gallega y habilita a la Xunta para la determinación de los nombres oficiales de los municipios, los territorios, los núcleos de población, las vías de comunicación interurbanas y los topónimos de Galicia. Por lo demás, 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.



En la Q/1548/09 se ponía en conocimiento de esta institución que en el Ayuntamiento de Ribeira, todos los documentos, impresos y escritos tenían el membrete de Ribeira con v. El ayuntamiento contestó en el informe solicitado que se trataba de un acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento ante la decisión acordada por la Consellería de Presidencia aprobando el nombre oficial del Ayuntamiento sin haber dado audiencia a la Corporación y sin haber realizado ningún estudio con fundamento sólido. Esta institución, al igual que se hizo en supuestos similares, en base a la legislación vigente en materia de toponimia, realizó un recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento (ver resoluciones incluidas en esta área en el Informe de 2009), que finalmente respondió rechazando la resolución, lo que resaltamos, de acuerdo con lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo.

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.

Respecto a la elección de lenguas en el funcionamiento interno de las corporaciones locales, se presentó una queja por un miembro de la corporación del Ayuntamiento de Brión, al no haber sido incluida en el orden del día de un pleno una moción por estar redactada en lengua castellana (Q/1327/10). Solicitada información, nos fue remitida indicando que la moción no había sido incluida no solo por estar redactada únicamente en lengua castellana, sino también por otras razones que señalaba el escrito de contestación. Por nuestra parte, y tras evaluar las alegaciones del Ayuntamiento, elaboramos el oportuno informe recogiendo tanto la legislación aplicable como la jurisprudencia dictada en esta materia, concluyendo con un recordatorio de deberes legales al ayuntamiento (ver resolución nº 2 de las de esta área), que fue aceptado.

#### **1.15.4 QUEJAS NO ADMITIDAS**

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 motivaron con mayor frecuencia la no admisión a trámite son la naturaleza jurídico-privada del problema (por ejemplo, por discriminación del gallego por empresas como la Mutua Gallega, Orange, o en determinadas programaciones de actividades) o la no existencia de actuación administrativa. 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.

#### **1.15.5 QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO**

De las seis quejas remitidas al Defensor del Pueblo, dos se referían a la falta de utilización de la lengua gallego en la señalización de dos vías pertenecientes a la Red de Carreteras del Estado del Ministerio de Fomento. Otra se quejaba por la discriminación del gallego en la documentación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Otra se refería al tramo aragonés del Camino de Santiago. Otra era una reclamación ante el Colegio Notarial. Por último, se presentó un escrito de queja contra una sanción en materia deportiva por parte de una Federación deportiva nacional.

### **1.15.6 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA.**

**1.- Sugerencia dirigida al Conselleiro de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, en fecha 30 de marzo de 2010 para que se estudie la conveniencia de proceder a dar las ordenes oportunas, para que en la autovía Santiago-Brión la señalización de la misma esté en los dos idiomas oficiales de esta comunidad autónoma. (Q/2398/09).**

Con fecha de 30 de noviembre de 2009, se recibió por parte de la interesada, un escrito de queja, que quedó registrado en esta Institución con el número P.3.Q/2398/09, en el que nos indicaba esencialmente *que la vía de alta capacidad AG 56 A Rocha-Brión, de titularidad autonómica, está señalizada en su totalidad con indicaciones que excluyen la lengua gallega. Que eso contradice el artículo 5.3 del Estatuto de Autonomía de Galicia, el artículo 35 de la Ley 30/1992; los artículos 1,2,3,4 y 6 de la Ley 3/1993, y el Real Decreto 334/1982, de 12 de febrero entre otras.*

Una vez estudiada su 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, 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 esa Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, siendo remitido el correspondiente informe y en el mismo esencialmente se indica:

*Que en relación al asunto indicado, la señalización de la autovía Santiago-Brión, se corresponde con la establecida en el Proyecto modificado nº 1 de la Autovía Santiago-Brión y el corredor Pardiñas-As Galanas, aprobado por resolución de la entonces Dirección Xeral de Obras Públicas de fecha 15 de noviembre de 2007. Este proyecto contempla señales en lengua castellana.*

*Posteriormente se añadió la señalización de la población de Milladoiro, en el enlace de Santiago-Sur, en febrero de 2009.*

*Así mismo, en la señalización de los paneles de mensajería variable instalados en esta autovía, se emplea la lengua castellana y gallega en períodos alternados de 3 segundos de duración.*

Que examinados en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y teniendo en cuenta así mismo el informe remitido por la Dirección Xeral de Infraestructuras de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras, 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 en el que se prescribe: *“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 2º *“Las demás 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”*.

En el artículo 5 del Estatuto de Autonomía de Galicia, en el que se señala: *“A lengua propia de Galicia es el gallego”*. Siguiendo en el apartado 2º *“que los idiomas gallego y castellano son oficiales en Galicia y que todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos”*. Continuando en el 3º de sus apartados 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, se regula que: *“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 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*”.

Y por último tampoco se está cumpliendo con el Real Decreto 334/1982, de 12 de febrero, sobre señalización de carreteras, aeropuertos, estaciones ferroviarias, de autobuses y marítimas y servicios públicos de interés general en el ámbito de las comunidades autónomas constituidas con otra lengua oficial distinta del castellano, que en sus artículos 1 y 2 disponen que la señalización e indicaciones escritas en las carreteras y autopistas se efectuarán en lengua castellana y en la otra lengua oficial de la comunidad autónoma que está reconocida en su respectivo estatuto de autonomía; y también que le corresponderá la ejecución de la normativa anterior a la Administración pública, Entidades o concesionarios responsables de las carreteras, estaciones etc.

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 concedora de los grandes esfuerzos que la administración está realizando, para cumplir con la normativa legislativa vigente en la presente materia, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.1 de la Ley del Valedor do Pobo, le formulamos a la Consellería de Medio Ambiente Territorio e Infraestruturas la siguiente :

#### **SUGERENCIA:**

**Estudiar la conveniencia de proceder a dar las ordenes oportunas, para que en la autovía Santiago-Brión la señalización de la misma esté en los dos idiomas oficiales de esta comunidad autónoma, tal y como ya figura en la señalización de los paneles de mensajería variable, para así poder cumplir con lo establecido en la Constitución Española, Estatuto de Autonomía de Galicia, Ley de Normalización Lingüística y Real Decreto 334/1982, de 12 de febrero.**

**Respuesta de la Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras: Aceptada.**

**2. Recordatorio de deberes legales de 24 de septiembre de 2010, dirigido al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Brión, para la tramitación de documentación presentada en lengua castellana. (Q/1327/10).**

Ante esta Institución, mediante escrito de queja, compareció D. C.T.F., miembro de la corporación del Ayuntamiento, solicitando nuestra intervención, en relación con la posible discriminación de la lengua castellano en ese ayuntamiento.

Solicitado el preceptivo informe a ese ayuntamiento, nos fue remitido y esencialmente se indica en el mismo que la moción objeto de esta queja fue tratada en el pleno y rechazada por motivos políticos y, además, según se señala por la alcaldía, por estar redactada en castellano.

Continúa el informe de la Administración correspondiente haciendo una valoración de aquel proceder y presentando los argumentos que considera pertinentes para justificar su adaptación a derecho, y en concreto a las normas vigentes reguladoras de la política lingüística, así como menciones a determinada jurisprudencia, haciendo una interpretación de aquellas, y concluyendo que la Alcaldía “en una interpretación sistemática de ambas normas entiende que desde el año 1988 la ley determina que documentos tienen que realizarse por lo menos en gallego...”.

Examinados los antecedentes, en primer lugar el escrito presentado por el recurrente en queja, y habida cuenta asimismo el informe remitido por el Ayuntamiento de Brión, esta Institución se dirige a vde. para hacer las siguientes reflexiones en la defensa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, de los derechos fundamentales y de las libertades públicas reconocidos en la Constitución así como para la tutela de los derechos individuales y colectivos emanados del Estatuto de Autonomía, en especial, los sancionados en su Título Preliminar (art. 1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, del Defensor del Pueblo).

La Constitución Española (en adelante CE) supuso un importante y novedoso instrumento a favor del reconocimiento de la realidad plurilingüe de la Nación española. En efecto, el artículo 2 de la misma proclama la unidad de la Nación española al tiempo que reconoce las nacionalidades y regiones que la integran a las que garantiza su derecho a la autonomía y a la solidaridad entre todas ellas. En correspondencia con este presupuesto (ver la Sentencia del Tribunal Constitucional 337/1994, del 23 de diciembre, Fundamento jurídico 6) al ordenar constitucionalmente la llamada “realidad plurilingüe de la Nación española” establece un régimen de cooficialidad lingüística del castellano “lengua oficial del Estado” (art. 3.1 CE) y de las demás lenguas españolas, las cuáles serán también oficiales en las respectivas Comunidades Autónomas de acuerdo con sus Estatutos (art. 3.2. CE). Así en la organización territorial del Estado Autonómico que configuraron la Constitución y los Estatutos de Autonomía existen unos territorios -caso de Galicia- dotados de un “estatuto de cooficialidad lingüística” en los que -cómo establece la STC 82/1986, fundamento jurídico 3- el uso por los particulares su elección de una de las dos lenguas oficiales tiene efectivamente plena validez jurídica en las relaciones que mantengan con cualquiera poder público radicado en dicho territorio.

Cooficialidad de los idiomas, no obligatoriedad de conocer el gallego y principio de no discriminación idiomática que por lo que se refiere a la legislación autonómica también recoge el Estatuto de Autonomía para Galicia (en adelante EAG) aprobado por la Ley Orgánica 1/1981, del 6 de abril, que establece textualmente en su artículo 5 lo que sigue:

*“1- La lengua propia de Galicia es el gallego.*

*2- Los idiomas gallego y castellano son oficiales de Galicia y todos tienen el derecho de conocerlos y de usarlos.*

*3.- Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal y oficial de los dos idiomas y potenciarán el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa, y dispondrán los medios necesarios para facilitar su conocimiento.*

*4- Nadie podrá ser discriminado por causa de la lengua.”*

Pues bien, uno de los derechos que aplicando nuestra Ley reguladora nos compete tutelar por ser sancionado el mismo en el Estatuto de Autonomía de Galicia y, en concreto, en su Título Preliminar (art. 5), es el derecho al uso normal del gallego como idioma propio de Galicia, teniendo el deber estatutario los poderes públicos de esta Comunidad Autónoma de garantizar el uso normal y oficial de los dos idiomas cooficiales, potenciando el empleo del gallego en todos los planos de la vida pública, cultural e informativa.

Pero no es menos cierto que nuestras facultades se extienden a la supervisión de la Administración Autonómica y Local para garantizar el sometimiento de sus actuaciones a la Ley, y dentro de estas y en primer lugar a propia Constitución Española, que en sus artículos 9.1 y 103.1 consagra el principio de legalidad en el sentido de someter los poderes públicos a lo dispuesto en la misma y en el resto del Ordenamiento Jurídico, estableciendo la propia CE en su artículo 3 que la lengua oficial del Estado es el castellano siendo la única de la que se preconiza el “*deber*” de conocer.

Por lo demás, y en el presente supuesto, se debe hacer mención a la Ley de Normalización Lingüística de Galicia (en adelante LNLG) en especial su artículo 6 que establece

*1. Los ciudadanos tienen derecho al uso del gallego, oralmente y por escrito, en sus relaciones con la Administración Pública en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.*

*2. Las actuaciones administrativas en Galicia serán válidas y producirán sus efectos cualquier que sea la lengua oficial empleada.*

*3. Los poderes públicos de Galicia promoverán el uso normal de la lengua gallega, oralmente y por escrito, en sus relaciones con los ciudadanos.*



4. *La Xunta dictará las disposiciones necesarias para la normalización progresiva del uso del gallego. Las Corporaciones Locales deberán hacerlo de acuerdo con las normas recogidas en esta Ley.*

Asimismo, tener en cuenta también la Ley 5/1988, del uso del gallego como lengua oficial de Galicia por las entidades locales. Dicha norma establece en su artículo 1 que “*las convocatorias de sesiones, órdenes del día, mociones, votos particulares propuestas de acuerdo, dictámenes de las comisiones informativas y actas de las entidades locales de Galicia se redactarán en lengua gallega*”, y continúa en su apartado 2 “*sin perjuicio del dispuesto en el apartado anterior, dichas entidades pueden hacerlo, además, en la otra lengua oficial*”.

Por lo tanto de lo anterior se infiere **el principio de libertad total de elección por los ciudadanos de las lenguas cooficiales** para dirigirse a las Administraciones radicadas en esas Comunidades Autónomas, sean estas Administraciones estatales, autonómicas o locales. Principio de libertad que estimamos también debe regir en la relación entre los miembros de las corporaciones locales en su calidad de representantes de los ciudadanos por los que fueron elegidos.

Es decir vista la situación idiomática y en el caso que nos ocupa de rechazo de moción por, entre otros motivos señalados por la Alcaldía, “estar redactada en castellano”, hay que tener en cuenta que en aquellas Comunidades Autónomas que tienen lenguas cooficiales -como establece la STC 337/1994 citada- **no existe el deber para los ciudadanos de conocer las lenguas oficiales distintas de la oficial del Estado, aunque sí exista el derecho a conocerlas y usarlas** y eso en contraposición con el establecido en el artículo 3.1 de CE cuando después de afirmar que el castellano es la lengua española oficial del Estado, dice que todos tienen el deber de conocerla y el derecho a usarla, conclusión esta avalada por el Tribunal Constitucional y que tiene su razón de ser en el juego, entre otros, **del artículo 14 de la CE que prohíbe todo tipo de discriminación entre los españoles**, consagrando así el principio de igualdad, y el 139.1 en relación con el 3.1 y 2 de la CE ya que si, según aquel, todos los españoles tienen los mismos derechos y deberes en cualquier parte del territorio del Estado, sería contrario a dicho mandato la

imposición en una parte de España de un deber inexistente en otras CC.AA donde no existan dos lenguas cooficiales.

La interpretación de los preceptos normativos citados fue realizada, entre otras, por la Sentencia de 25 de septiembre de 2000 del Tribunal Supremo, Sala Tercera, de lo Contencioso-administrativo, Sección 4ª, en recurso 7249/1994. En ella, en su fundamento de derecho sexto se señala, entre otras cosas, que

*“.. del régimen de doble cooficialidad, del castellano y gallego, proclamado directamente por el artículo 3.1 CE y reconocido por el artículo 4.2 EAG, resulta un estatus básico integrado por la igualdad de las lenguas y territorialidad, del que derivan una serie de principios y derechos que articulan la relación de ambas lenguas.*

*La igualdad supone la posibilidad de que castellano y gallego sean utilizados como medio de comunicación válida entre los poderes públicos y los ciudadanos, convirtiéndose así en lenguas válidas para cualquier actuación jurídicamente relevante; y la territorialidad, a su vez, comporta que tal validez se proyecte en relación con las actuaciones jurídicamente relevantes que se produzcan en el ámbito de la Comunidad Autónoma, no solo de la Administración comunitaria sino también de las Administraciones locales gallegas. De esta manera los derechos básicos en materia lingüística indisponibles para el legislador ordinario son: a) el derecho de uso de dichas lenguas para realizar válidamente y con plena eficacia actuaciones de relevancia jurídica en el ámbito territorial gallego; b) el principio de no discriminación por razón de lengua, de manera que una actuación realizada en gallego no puede otorgar unos efectos diferentes respecto a la misma actuación realizada en castellano, y viceversa; y c) el derecho de elección de lengua oficial, como derecho que asiste a los ciudadanos derivado directamente del artículo 3.2 CE. Al mismo tiempo, no cabe ignorar que la libertad lingüística se plasma en los llamados derechos lingüísticos que, sobre la base estatutaria, comprenden: el conocimiento de las dos lenguas oficiales, expresarse pública y privadamente en cualquiera de ellas, ser atendido en una y otra; utilizarlas libremente en todos los ámbitos; y no ser discriminado en razón de la lengua oficial que se utilice.*

En el apartado séptimo la Sentencia hace un análisis de las consecuencias jurídicas de la declaración contenida en el EAG art. 5.1 (declaración del gallego como lengua propia de Galicia) e integrante del bloque de constitucionalidad:

*“Corresponde al legislador autonómico, al Parlamento de Galicia, la competencia lingüística, de acuerdo con el artículo 5.3 EAG que atribuye a los poderes públicos gallegos la garantía del uso normal y oficial de los idiomas [castellano, como idioma oficial en todo el Estado, y gallego, como lengua propia del Galicia] y la potenciación del uso del gallego en todos los órdenes de la vida pública, además de en la vida cultural e informativa. y dentro de esta habilitación/mandato, con una clara orientación teleológica encaminada a la «normalización lingüística», caben distintas opciones encaminadas a asegurar el respeto y fomentar el uso de la lengua propia de la Comunidad Autónoma y cooficial en ésta, según ha reconocido la STC 337/1994, de 23 Dic. De esta manera cabe que por ley autonómica resulte un uso prioritario del gallego, siempre que se respeten los límites que representa el modelo lingüístico constitucional, a que se ha hecho referencia, y, por tanto, el derecho de todo ciudadano a usar el castellano tanto en sus relaciones con los poderes públicos-- incluyendo la facultad de solicitar traducción al castellano cuando se alegue incompreensión del gallego--, como en su participación, en condiciones de igualdad, en los asuntos y funciones públicas (art. 23 CE). Debe, en suma, tenerse en cuenta que el artículo 3.2 CE al instaurar la cooficialidad de las respectivas lenguas españolas en determinadas Comunidades Autónomas tiene consecuencias para todos los poderes públicos en dichas Comunidades, y, de forma destacada, el derecho de los ciudadanos a usar cualquiera de las dos lenguas ante cualquier Administración en la Comunidad respectiva con plena eficacia jurídica.*

*En consecuencia, es constitucionalmente posible que la legislación autonómica incorpore un uso preferente de la lengua gallega en las Administraciones Públicas, de la propia Comunidad Autónoma y de las Entidades locales gallegas, que se traduce, en lo que aquí importa en que éstas actúen de acuerdo con lo dispuesto en la LNLG (art. 6.4), y que no ofrezca dudas de constitucionalidad, siempre que sea interpretada ex constitutione según los límites expuestos, la disposición legal, que reproduce la sentencia recurrida,*

*establecida en el artículo 1 de la Ley del Parlamento de Galicia, Ley 5/1988, de 21 Jun., sobre uso del gallego como lengua oficial por entidades locales.*

*Así, la interpretación del precepto, según el modelo lingüístico constitucional requiere distinguir las actuaciones internas de las Administraciones locales gallegas, relacionadas en el artículo 1.1 de Ley del Parlamento de Galicia, Ley 5/1988, de 21 Jun., sobre uso del gallego como lengua oficial por entidades locales, y las actuaciones externas o ad extra; de manera que el uso prioritario del gallego en la primeras respeta los derechos subjetivos de los ciudadanos y se concilia también con el derecho de utilización de cualquiera de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de las funciones y cargos públicos municipales, si se entiende que la posibilidad de que las entidades locales gallegas utilicen también el castellano, a que se refiere el artículo 1.2 de la misma Ley, se traduce en un correlativo deber de la Administración Local cuando concurren los referidos derechos.”*

De los textos normativos analizados -Constitución Española; Estatuto de Autonomía, Ley de Normalización Lingüística y Ley 5/1988 de uso del gallego por las entidades locales-, así como de la interpretación jurisprudencial que de aquellas normas hacen nuestros Tribunales, se deriva la necesaria y pacífica coexistencia de ambas lenguas en las actuaciones administrativas a fin de evitar cualquier posible discriminación por razón de la lengua.

Por todas las argumentaciones jurídicas expuestas entiende esta Institución que sería atentatorio a lo dispuesto en los artículos 3.1 y 14 de la Constitución Española -que establecen respectivamente el régimen de doble cooficialidad del uso del castellano y el gallego, y sobre el principio de igualdad de los ciudadanos prohibiendo toda clase de discriminación de los españoles por razón de nacimiento, raza, sexo, religión opinión o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social- y el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia -que establece que también es el castellano lengua oficial del estado-, la admisión de la utilización exclusiva del gallego en la redacción de convocatorias de sesiones, órdenes del día, mociones, votos particulares, proposiciones de acuerdos, dictámenes de las Comisiones informativas y las actas en las entidades locales.

Por todo lo anterior, a la vista de la normativa reseñada y de conformidad con lo establecido en el artículo 32 apartado 1 de la ley 4/1984, de 5 de junio, del *Valedor do Pobo*, por esta Institución se formula a esa administración local el **siguiente recordatorio de deberes legales:**

**Que por parte de ese Ayuntamiento de Brión, se dé cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3.1 y 14 de la Constitución Española, el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia y el artículo 2, 3, y 4, de la Ley 2/1983, del Parlamento de Galicia, de normalización lingüística, en su organización y funcionamiento no excluyendo la tramitación de documentaciones presentadas en lengua castellano.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Brión: Aceptado.**

**3.- Recordatorio de Deberes Legales dirigido a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Cangas, en fecha 1 de octubre de 2010 para que se proceda a dictar resolución expresa en el expediente promovido como consecuencia de los escritos presentados por el Colectivo Ecoloxista “L.V.”, con fecha 13 de agosto de 2008 (Q/45/10).**

En esta institución como consta en ese ayuntamiento, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención el Colectivo Ecoloxísta “L. V.”.

En su escrito, esencialmente nos indicaba que con fecha 13 de agosto de 2008 habían presentado dos escritos en ese ayuntamiento, sobre la instalación en el área de protección del petroglifo Laxe da Chan de un poste con caja y una torreta de cableado eléctrico por parte de la empresa Unión Fenosa, sin la correspondiente autorización de la Dirección Xeral de Patrimonio, así como la falta de protección del petroglifo As Abelaires, tanto uno como otro Bienes de Interés Cultural de Galicia, catalogados con los números 36.008.048 y 36.008.025, respectivamente.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 27 de la Constitución Española, 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 acordó con fecha 14 de abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en los que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó de ese ayuntamiento informe sobre las actuaciones denunciadas, que fue remitido con fecha 8 de marzo de este año, relacionado con el petroglifo de Laxe da Chan, en el que hace contar según había informado la Inspección de Obras, se trataba de un poste situado en el lugar hace más de diez años, por lo que desde el Departamento de Urbanismo en los que se apreciaba la necesidad de iniciar expediente administrativo, acordándose el siguiente día 15 el archivo de la queja.

El colectivo reclamante presentó nuevo escrito solicitando la reapertura, por no haberse resuelto sobre las otras denuncias a que se refería su escrito, acordándose dicha reapertura con fecha 8 de abril y reclamándose el correspondiente informe, que tuvo entrada en esta institución y en él se expone que:

*“Respecto a la construcción del punto limpio, esta fue proyectada y ejecutada por la Xunta de Galicia que entregó al Ayuntamiento la obra ya finalizada por lo que entendemos que el Ayuntamiento es ajeno a cualquier problema derivado de la instalación.*

*Por lo que respecta a los vertidos estos fueron objeto de investigación sin que se pudiese determinar el origen de los mismos.*

*En cualquier caso este Ayuntamiento en uso de las competencias que tiene asignadas en materia de patrimonio cultural está trabajando para conseguir una protección adecuada de los petroglifos dos Abelaireas. Las actuaciones precisas de protección no*

*pueden ser acometidas con los medios propios del Ayuntamiento dado que precisan de personal con la calificación profesional adecuada lo que obliga a una contratación externa que se está retrasando por las dificultades económicas por las que están pasando las administraciones públicas en general pero muy especialmente los ayuntamientos.”*

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en los escritos de la administración procede acordar el archivo del presente expediente por lo que se refiere a las cuestiones de fondo de las quejas.

Sin embargo, el colectivo reclamante pone de relieve que no le fueron contestadas las reclamaciones que, en su día, había presentado, lo que en ningún momento contradice el informe del ayuntamiento contra el que se dirige la queja, por lo que, teniendo en cuenta:

**1º.-** La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

**2º.-** Que de conformidad con el número 2 del citado artículo el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el que fije la norma reguladora del correspondiente procedimiento, que no deberá de exceder de seis meses, y, según el número 3, cuando las normas reguladoras no fijen plazo máximo, será de tres meses que, en los expedientes iniciados a solicitud del interesado, se contará desde la fecha que dicha solicitud tuviera entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

**3º.-** La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del citado artículo.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**:

**“Que por el Ayuntamiento de Cangas se proceda a dar cumplimiento a lo establecido 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 y, en consecuencia, se proceda a dictar resolución expresa en el expediente promovido como consecuencia de los escritos presentados por el Colectivo Ecologista “L. V.” con fecha 13 de agosto de 2008 e así mismo a notificarla a dicho colectivo.”**

**Respuesta del Ayuntamiento de Cangas: Acepta el recordatorio de deberes legales.**

**4.- Recomendación dirigida al Conselleiro de Cultura y Turismo, en fecha 8 de octubre de 2010 para que presente un proyecto de modificación de la LMT Vilalba-Cospeito a su paso por el Pazo de XX, bien enterrando la línea o bien alejándola del bien inventariado, con el fin de evitar el impacto sobre el bien protegido y alterar los árboles de su jardín (Q/1164/10).**

En esta institución, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención don J. L. R., y con domicilio en el Ayuntamiento de Cospeito (Lugo).

En su escrito, esencialmente nos indicaba que es propietario del *Pazo de X*, que está incluido en el Inventario General del Patrimonio Cultural de Galicia con la categoría de bien catalogado y que, con relación al mismo, sucedieron los siguientes hechos:

a) Que en el año 2007 el compareciente recibió un requerimiento de la Consellería de Medio Rural en el que se le instaba a que permitiese a la empresa Barras Eléctricas Galaico Asturianas S.A. (BEGASA) la entrada para que procediera a cortar el arbolado que estuviese en una franja de 25 metros a



cada lado de la línea eléctrica que -ilegalmente- atraviesa los jardines del pazo. Que el tendido de la línea fue colocado sin autorización o permiso y sin que hubiera expropiación, por lo que nos encontramos ante una situación manifiestamente ilegal y contraria a derecho.

b) Que ante los términos del requerimiento, presentó un escrito en la Delegación Provincial de Lugo de la Consellería de Cultura, en la que solicitaba amparo por la situación y, además, pedía que se aplicase la Ley del Patrimonio Cultural de Galicia de 30 de octubre de 1995 y la Ley de Patrimonio Histórico de 25 de junio de 1985, leyes que establecen la obligación de retirar los cables eléctricos de los jardines históricos, proponiendo que, o bien se enterrara la línea o bien se desplazara.

c) La citada delegación no contestó a las peticiones, contestando solo que “*informaba favorablemente al expediente de referencia*”, que limitaba la tala a tres árboles, pero en ningún momento insta la aplicación de las leyes de patrimonio, por lo que se ampara, con su actuación, una situación de ilegalidad, al utilizar las normas para permitir a una empresa privada una auténtica confiscación.

d) Los anteriores hechos provocaron que se iniciase un expediente sancionador contra el compareciente, seguido con el número LU-025/2009-IO, en el que se dictó resolución con fecha 14 de septiembre de 2009 por la que se le sanciona. Presentó recurso de alzada en la Consellería de Medio Rural, exponiendo la ilegalidad de la conducta y, al mismo tiempo, ponía de manifiesto que había presentado el 16 de octubre de 2009 un escrito ante el Conselleiro de Cultura y Turismo pidiendo su intermediación, solicitando por eso, a medio de otrosí la suspensión del expediente sancionador mientras no resolviera la Consellería de Cultura.

e) El recurso de alzada fue resuelto sin contestar los argumentos del recurrente y haciendo caso omiso de la solicitud de suspensión para la espera del informe.

f) La Consellería de Cultura y Turismo trasladó, según participó, el escrito y la documentación a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural para que la valoraran. Pasaron más de seis meses sin que tuviera respuesta alguna a dicho escrito y, telefónicamente le manifestaron que está pendiente de resolución, tratándose del expediente 68/09-LU del Servicio de Vigilancia de dicha consellería.

g) Que se dio la paradoja de que la Consellería de Medio Rural resolvió el expediente sancionador sin contestar las alegaciones del compareciente y sin esperar el informe de la Consellería de Cultura e Turismo y esta no contestó, por lo que se puede consumir una agresión contra nuestro patrimonio cultural.

h) En consecuencia, presenta la queja contra la actuación de ambas consellerías por su forma de actuar en los expedientes y por el atentado contra el derecho de propiedad y el patrimonio cultural.

i) Con fecha 23 de junio pasado, con el objeto de su incorporación al expediente, presentó el compareciente un nuevo escrito al que junta otro del 21 anterior, en el que solicita de la Consellería de Medio Rural la revisión de oficio y la revocación de la sanción interpuesta, declarando la nulidad por inexistencia de la conducta infractora.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional, derivada del artículo 46 de la Constitución Española, 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 admitir la misma a trámite y se promovió la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

Se reclamaron los correspondientes informes a las Consellerías de Cultura y Turismo y de Medio Rural, que tuvieron entrada en esta institución el pasado día 27 de julio.

La Consellería de Medio Rural manifiesta en su informe que:

*“En el seno del procedimiento sancionador INC-LU-0025/2009-IO, seguido contra J. L. R. el jefe territorial del Departamento Territorial de esta Consellería en Lugo dictó la resolución del procedimiento, en la que justificaba jurídicamente la adecuación a derecho de la citada resolución.*

*En el hecho Décimo de esta resolución se hace referencia a una petición de informe que se efectuó a la Subdirección General de Apoyo Jurídico de la Consellería do Medio Rural con el objeto de fundamentar jurídicamente la contestación a las alegaciones presentadas por el inculpado. En el presente informe se extracta parte de este informe clarificador de la normativa aplicada.*

*Con fecha de 01.03.2010 el secretario general por delegación del conselleiro do Medio Rural resolvió el recurso de alzada que había sido interpuesto por el interesado contra la resolución del procedimiento sancionador.*

*En esta resolución se le indica expresamente que, debido a la similitud del contenido del recurso de alzada con respecto a las anteriores alegaciones formuladas, se consideran suficientemente contestadas, por lo que se hace una remisión a las argumentaciones jurídicas ya formuladas y notificadas debidamente al inculpado en la resolución del procedimiento sancionador.*

*A mayor abundamiento, es necesario puntualizar lo que sigue:*

*No fue objeto del procedimiento sancionador, como así pretende hacer ver el inculpado, la forma jurídica en la que se procedió en su día a la instalación de la infraestructura eléctrica, ni el procedimiento que se siguió para esto.*

*El procedimiento sancionador que instruyó y resolvió la Consellería do Medio Rural versa sobre una competencia expresamente atribuida a esta, cual es la prevención y defensa contra los incendios forestales, por lo que procedió al ejercicio de sus competencias, velando por el cumplimiento de la normativa vigente en la actualidad en materia de prevención de incendios, contenida en la Ley 3/2007, de 9 de abril, de prevención y defensa contra los incendios forestales de Galicia y en el Decreto 105/2006, de 22 de junio, por el que se regulan las medidas relativas en prevención de incendios forestales, a la protección de los asentamientos en el medio rural y a la regulación de los aprovechamientos y repoblaciones”.*

*“A todo esto, debe añadirse, que la actuación de la Consellería do Medio Rural, en contra de lo alegado por el interesado, no ampara en modo ninguno un atentado contra el derecho de propiedad, más al contrario, la aplicación de la normativa citada se dirige precisamente a preservar la propiedad frente a los incendios forestales y previéndolos y a proteger a las personas de ellos, velando por el interés público.*

*Con base en la fundamentación jurídica efectuada a través del presente informe puede concluirse que la Consellería actuó consonte a derecho garantizando, durante la tramitación del procedimiento, los derechos del inculpado y adecuando su contenido a la normativa vigente de aplicación al caso.”*

El Conselleiro de Cultura y Turismo, en su escrito que tuvo entrada el día 27 de julio, hace constar lo siguiente:

*“Segundo consta no "Informe sobre o Pazo de X", de resposta al expediente P.5.Q/1164/10, firmado por la Jefa de Servicio, A. M. C., en fecha de 19 de julio de 2010, y referente al contenido del escrito del día 16 de octubre de 2009, presentado por J. L. R., con el DNI xx, y con domicilio en el Pazo de X:*

*"El Pazo de X aparece relacionado en el apartado de arquitectura civil del Ayuntamiento de Cospeito en el anexo 3 de las Normas Complementarias y Subsidiarias de Planeamiento Provincial (Orden del 3 de abril de 1991). Dicho Pazo se incluye en el catálogo de las Normas Subsidiarias de Planeamiento del Ayuntamiento de Cospeito, en el apartado de arquitectura civil (aprobado el 14 de abril de 1997).*

*Según la disposición adicional segunda de la Ley 8/1995 de patrimonio cultural de Galicia queda incluido en el Inventario general del patrimonio cultural de Galicia.*

*El artículo 30.2 de las Normas Complementarias y Subsidiarias de Planeamiento Provincial determina que tiene un contorno de protección de 100 metros "desde el elemento o vestigio más exterior del bien que se protege".*

*En la fachada del Pazo se encuentra un escudo al que le es de aplicación el Decreto 571/1963 de 14 de marzo, por el que tiene la categoría de Bien de Interés Cultural (BIC). En virtud de la disposición adicional primera de la Ley 8/1995, tiene la consideración de BIC y queda sometido al mismo régimen jurídico de protección que estos bienes.*

*El pazo de X debe entenderse como un conjunto definido, siendo inseparable la edificación de su entorno cerrado.*

*Cualquier intervención en el Pazo de X., o en su contorno de protección, debe ser autorizada previamente por la Consellería de Cultura, en virtud del artículo 37 de la Ley 8/1995.*

*En la reunión de la Comisión Territorial del Patrimonio Histórico de Lugo de julio de 2008 fue informado el expediente 12202 promovido por la Delegación de la Consellería do Medio Rural en Lugo, para la poda de árboles en los jardines del Pazo de X. en cumplimiento de la normativa de prevención de incendios en el entorno de las líneas eléctricas.*

*Dicho expediente fue autorizado por resolución de fecha 8 de agosto de 2008. En el informe técnico recogido en la citada resolución se indica literalmente " ...se estima... que el trazado de la línea eléctrica....no debería invadir el contorno de protección de un bien inventariado...."*

*En respuesta al escrito presentado por D. J. L. R. el 19 de octubre de 2009 en el registro de la Consellería de Cultura e Turismo en Santiago, remitido a la Jefatura territorial de la Consellería en Lugo el 29 de enero de 2010; se emite el siguiente*

#### **INFORME**

*Visto lo anteriormente expuesto, se considera que sería conveniente que la empresa que realizó la instalación eléctrica presentase un proyecto de modificación de la LMT Vilalba-Cospeito a su paso por el Pazo de X., bien enterrando la línea o bien apartándola del bien inventariado. Con esto se evitaría el impacto sobre el bien protegido y no sería necesario alterar los árboles de su jardín. Dicho proyecto deberá ser informado por la Comisión Territorial del Patrimonio Histórico de Lugo para autorización de la Consellería de Cultura."*

Teniendo en cuenta todo lo transcrito anteriormente, resulta:

1º.- El Pazo de X., de conformidad con lo establecido en la disposición adicional segunda de la Ley 8/1995, de 30 de octubre, del patrimonio cultural de Galicia, queda incluido en el Inventario general del patrimonio cultural de Galicia y en la fachada del Pazo se encuentra un escudo al que le es de aplicación el Decreto 571/1963, de 14 de

marzo, por lo que tiene la categoría de Bien de Interés Cultural (BIC), por lo que, queda sometido al mismo régimen jurídico de protección de estos bienes, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional primera de la Ley 8/1995 citada. Por otro lado, siguiendo lo informado por el Conselleiro de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia en su informe citado, el Pazo de X debe entenderse como un conjunto definido, siendo inseparable la edificación de su entorno cerrado, por lo que cualquier intervención en él y en su contorno de protección, debe ser autorizada previamente por la citada consellería.

2º.- Como expresamente se contiene en el citado escrito, por el informe técnico que recoge la resolución de 8 de agosto de la Comisión del Patrimonio Histórico de Lugo, se dice que el trazado de la línea eléctrica no debería invadir el contorno de protección de un bien inventariado, sin necesidad de tener que entrar a dilucidar aquí, que no es la institución adecuada, si la empresa de electricidad tiene título válido para la colocación y mantenimiento de la línea eléctrica a lo largo de los jardines del pazo.

A la vista de todo lo manifestado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, formula la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

**Que tal como se informa, se considera conveniente que la empresa que realizó la instalación eléctrica, o la que en su caso la pueda sustituir, presente un proyecto de modificación de la LMT Vilalba-Cospeito a su paso por el Pazo de XX, bien enterrando la línea o bien alejándola del bien inventariado, con el fin de evitar el impacto sobre el bien protegido y alterar los árboles de su jardín, previo informe de la Comisión Territorial de Patrimonio Histórico de Lugo para su autorización por la Consellería de Cultura e Turismo.**

**A tal fin, por la citada Consellería de Cultura e Turismo de la Xunta de Galicia, ya que nos encontramos ante la protección de un bien con la consideración de BIC, de conformidad con la disposición adicional**

**primera de la Ley 8/1995, se procederá a iniciar de oficio el correspondiente expediente para la consecución de lo recomendado.**

**Respuesta de la Consellería de Cultura y Turismo: Pendiente de efectividad.**

**5.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Director Xeral do Patrimonio de la Consellería de Cultura y Turismo, en fecha 9 de noviembre de 2010 para que se proceda a dictar resolución expresa, en el plazo legalmente establecido, del recurso de alzada interpuesto por don M. V. M., registrado de entrada con fecha 6 de mayo de 2008 y que tiene asignada la referencia RA-L-12.08 (Q/397/09).**

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención don M. V. M., con el DNI nº XXX, y con domicilio en Alcorcón (Madrid), en la calle S..

En su escrito, esencialmente nos indicaba que el 15/11/2006, había solicitado del Ayuntamiento de Palas de Rei, permiso de obras (ya iniciadas), de rehabilitación de casa unifamiliar sita en el lugar donde nació, Vilar de Remonde, Palas de Rei Lugo. Que el 21/11/2006 el ayuntamiento mediante una denuncia que coincidió en el tiempo con la solicitud, mediante Decreto 534/2006, ordenó la paralización de las obras iniciando un expediente de reposición de la legalidad y sancionador si era procedente. Con fecha 8/08/2007 el expediente fue archivado con la legalización de las obras de acondicionamiento de la parcela. O 01/10/2007 solicitó ante el citado ayuntamiento, ampliación de obras y modificación parcial de parte de la autorizada y no ejecutada, con el correspondiente informe técnico, informado favorablemente por el ayuntamiento, este remitió el expediente a la Dirección Xeral de Patrimonio, que con el número de expediente 330/2007, acordó no autorizar lo solicitado, e informando desfavorablemente. El 14/05/2008 presentó ante la citada Dirección Xeral, recurso contra tal decisión aportando toda la documentación disponible, haciendo lo mismo el ayuntamiento ya que fue requerido para iniciar expediente de reposición de la legalidad. El recurso al día de presentación de la queja estaba sin resolver.



Reunido la queja 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 sobre la base del artículo 46 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y el derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, se acordó con fecha 14 abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, con fecha 9 de marzo de 2009 fue reclamado el correspondiente informe de esa consellería, que tuvo que ser reiterado en fechas 8 de mayo, 17 de junio, 24 de julio, 23 de septiembre y 1 de diciembre de 2009, 21 de enero, 23 de febrero y 6 de abril de 2010. El 26 de abril de 2010 se le hace un nuevo recordatorio con apercibimiento expreso de poder ser declarada administración hostil y entorpecedora a las funciones del Valedor do Pobo, lo que le fue reproducido con fechas 18 de junio, 23 de julio y 9 de septiembre de 2010. Con fecha 4 de noviembre pasado tuvo entrada en esta institución el informe, en el que se reconoce que el recurso de alzada está a la espera de ser resuelto y que, con fecha 28 de octubre se había solicitado un informe técnico a la Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural.

A la vista del contenido de la reclamación, teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

**“Que por la Consellería de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia se proceda a dictar resolución expresa, en el plazo legalmente establecido, del recurso de alzada interpuesto por don M. V. M., registrado de entrada con fecha 6 de mayo de 2008 y que tiene asignada la referencia RA-L-12.08”**

**Respuesta del Director General del Patrimonio de la Consellería de Cultura y Turismo: Pendiente de efectividad.**

**6.- Recordatorio de deberes legales de 12 de noviembre de 2010, dirigido a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Valdoviño, para poner a disposición de los ciudadanos formularios genéricos de petición tanto en lengua gallega como en castellano. (Q/1343/10).**

Recibida la información que usted nos facilitó que tuvo entrada en esta institución el 29 de septiembre pasado, y transmitido su contenido al interesado en la queja, por este se nos remitió escrito insistiendo en la inexistencia y falta de disposición para los ciudadanos de impresos y formularios en lengua gallega.

A la vista del informe por usted remitido y tras las argumentaciones y alegaciones del interesado en la queja, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984,

del 5 de junio, reguladora de la institución del *Valedor do Pobo* le formulamos el siguiente recordatorio de deberes legales:

**Que por parte del Ayuntamiento de Valdoviño, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3.1 y 14 de la Constitución Española, el artículo 4.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia y el artículo 2, 3, y 4, de la Ley 2/1983, del Parlamento de Galicia, de normalización lingüística, se den las instrucciones oportunas para que en la sede del Ayuntamiento existan a disposición de los ciudadanos formularios genéricos de petición tanto en lengua gallega como en castellano.**

**Respuesta del Ayuntamiento de Valdoviño. Aceptado.**

**7.- Recordatorio de deberes legales dirigido al Conselleiro de Cultura y Turismo, en fecha 23 de noviembre de 2010 para que se proceda a dictar resolución expresa, en el plazo legalmente establecido, del recurso de alzada interpuesto por don M. V. M., registrado de entrada con fecha 6 de mayo de 2008 y que tiene asignada la referencia RA-L-12.08. (Q/397/09).**

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención don M. V. M., con el DNI nº XXX, y con domicilio en Alcorcón (Madrid), en la calle X..

En su escrito, esencialmente nos indicaba que el 15/11/2006, había solicitado del Ayuntamiento de Palas de Rei, permiso de obras (ya iniciadas), de rehabilitación de casa unifamiliar sita en el lugar donde nació, Vilar de Remonde, Palas de Rei Lugo. Que el 21/11/2006 el ayuntamiento mediante una denuncia que coincidió en el tiempo con la solicitud, mediante Decreto 534/2006, ordenó la paralización de las obras iniciando un expediente de reposición de la legalidad y sancionador si era procedente. Con fecha 8/08/2007 el expediente fue archivado con la legalización de las obras de acondicionamiento de la parcela. O 01/10/2007 solicitó ante el citado ayuntamiento, ampliación de obras y modificación parcial de parte de la autorizada y no ejecutada, con el

correspondiente informe técnico, informado favorablemente por el ayuntamiento, este remitió el expediente a la Dirección Xeral de Patrimonio, que con el número de expediente 330/2007, acordó no autorizar lo solicitado, e informando desfavorablemente. O 14/05/2008 presentó ante la citada Dirección Xeral, recurso contra tal decisión aportando toda la documentación disponible, haciendo lo mismo el ayuntamiento ya que fue requerido para iniciar expediente de reposición de la legalidad. El recurso al día de presentación de la queja estaba sin resolver.

Reuniendo la queja 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 sobre la base del artículo 46 de la Constitución Española, con el sometimiento a la ley y el derecho y al principio de eficacia que debe regir las actuaciones de las administraciones públicas, como establece el artículo 103 de dicho texto legal, se acordó con fecha 14 abril admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, con fecha 9 de marzo de 2009 fue reclamado el correspondiente informe de esa consellería, que tuvo que ser reiterado en fechas 8 de mayo, 17 de junio, 24 de julio, 23 de septiembre y 1 de diciembre de 2009, 21 de enero, 23 de febrero y 6 de abril de 2010. El 26 de abril de 2010 se le hace un nuevo recordatorio con apercibimiento expreso de poder ser declarada administración hostil y entorpecedora a las funciones del Valedor do Pobo, lo que le fue reproducido con fechas 18 de junio, 23 de julio y 9 de septiembre de 2010. Con fecha 4 de noviembre pasado tuvo entrada en esta institución el informe, en el que se reconoce que el recurso de alzada está a la espera de ser resuelto y que, con fecha 28 de octubre se había solicitado un informe técnico a la Subdirección Xeral de Protección do Patrimonio Cultural.

A la vista del contenido de la reclamación, teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que de conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **recordatorio de deberes legales**:

**“Que por la Consellería de Cultura y Turismo de la Xunta de Galicia se proceda a dictar resolución expresa, en el plazo legalmente establecido, del recurso de alzada interpuesto por don M. V. M., registrado de entrada con fecha 6 de mayo de 2008 y que tiene asignada la referencia RA-L-12.08”**

**Respuesta del Conselleiro de Cultura y Turismo: Pendiente de efectividad.**

**8.- Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación dirigidos al Conselleiro de Cultura y Turismo, en fecha 23 de noviembre de 2010 para que se cumpla el plazo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de RJAP y PAC, para resolver el recurso de reposición y que se proceda a facilitar los medios personales y materiales para que se puedan resolver los recursos, respectivamente. (Q/1971/09).**

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja presentado el día 5 de octubre de 2009, compareció solicitando nuestra intervención el *Colectivo Ecoloxista Luita Verde*.

En su escrito, esencialmente nos indicaban que presentaba la queja en base a la falta de respuesta por parte de esa consellería a las denuncias y alegaciones en relación con el expediente sancionador S-P-12/07 de fecha de resolución de 27 de julio de 2007. Que desde el año 2008 han reclamado tanto en la delegación como en la consellería la ejecución de la resolución del expediente, sin que tuviera lugar tal ejecución.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 27 de la Constitución Española, 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 acordó con fecha 14 de octubre de 2009 admitir la misma a trámite, promovándose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, que fue remitido y con fecha 12 de noviembre de 2009 se informa que el expediente sancionador S-P 12/07 fue incoado a *Excongall* por la realización de obras en el área de protección del petroglifo Pozo Garrido, sin la preceptiva autorización. Que con fecha 27 de julio de 2007 se le impuso a dicha empresa una sanción de 130.000 euros como responsable de la comisión de

dos infracciones administrativas. Que contra esta resolución el 14 de agosto de 2007 se interpuso recurso de alzada, que se encuentra en ese momento pendiente de resolución expresa, por razón de la acumulación de trabajo en la unidad competente para el estudio, tramitación y formulación de la propuesta de resolución del recurso.

El siguiente día 18 de noviembre de 2009, esta institución acordó el archivo de la reclamación notificándolo a la entidad recurrente en queja, que el 12 de enero de 2010 presenta nuevo escrito en el que se solicita la reapertura del expediente, solicitando que la consellería diera cumplida respuesta a las denuncias que había presentado y se le notificaran las resoluciones como parte interesada en el expediente sancionador.

Por acuerdo de 19 de enero de 2010 se continúa con la tramitación de la queja, solicitando de esa consellería que se remitiese en el plazo de quince días nuevo informe sobre lo pedido por el Colectivo Ecoloxista Luita Verde. Transcurrido dicho plazo, el 23 de febrero, el 6 de abril, el 31 de mayo, el 6 de julio, el 5 de octubre y el 10 de noviembre siguientes se le reiteró la remisión de dicho informe.

Con fecha 18 de noviembre último tuvo entrada escrito de la secretaría general de esa consellería por la que se informa de que el anterior día 4 se había dictado, por delegación del conselleiro de Cultura y Turismo, la resolución desestimatoria del recurso interpuesto por *Excongá*, no como de alzada sino como de reposición, al haberse detectado un error en la calificación por el recurrente, resolución que le fue notificada a dicha entidad y de la que se le dio traslado al ayuntamiento de Moaña y al *Colectivo Ecoloxista Luita Verde*.

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en los puntos anteriores, resulta que la *Sociedade Excavaciones y Conducciones de Galicia S.L. (Excongá)* interpuso recurso de alzada con fecha 14 de agosto de 2007 contra la resolución de 27 de julio anterior, en el procedimiento sancionador S-P-12/07, que fue resuelto por otra de 4 de noviembre de 2010. En consecuencia, teniendo en cuenta:

1º.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

2º.- Que de conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses y, en el supuesto del recurso potestativo de reposición, como fue calificado definitivamente el recurso, el artículo 117.2 lo señala en un mes.

3º.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE LOS DEBERES LEGALES:**

**“Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 115.2 señala como plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada el de tres meses desde su interposición y, en el supuesto del recurso potestativo de reposición, como fue calificado definitivamente el recurso a que se refiere esta queja, el artículo 117.2 establece el plazo de un mes”.**

Y la siguiente **RECOMENDACIÓN:**



**“Que por esa Consellería de Cultura y Turismo se cuide que, en lo sucesivo, se proceda a facilitar a las unidades competentes para el estudio, tramitación y formulación de la propuesta de resolución de los recursos los medios personales y materiales necesarios para que se puedan resolver en un plazo próximo al establecido en la ley de procedimiento administrativo”**

**Respuesta del Conselleiro de Cultura y Turismo: Pendiente de efectividad.**

**9.- Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación dirigidos al Conselleiro de Cultura y Turismo, en fecha 30 de noviembre de 2010 para que se cumpla el plazo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de RJAP y PAC, para resolver el recurso de alzada y que se proceda a facilitar los medios personales y materiales para que se puedan resolver los recursos, respectivamente. (Q/77/10).**

En esta institución como consta en esa consellería, mediante escrito de queja, compareció solicitando nuestra intervención el Colectivo Ecoloxista “Luita Verde”

En su escrito, esencialmente nos indicaba que en esa consellería se estaban tramitando los procedimientos sancionadores nº S-P-128.07 y S-P-129-07 por denuncias presentadas por actuaciones sin autorización en el ámbito de protección del petroglifo de Borna, situado en Domaio, termino municipal de Moaña.

Reuniendo la queja los requisitos formales establecidos en el artículo 18 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, y que encuentra, en principio, cobertura constitucional sobre la base del artículo 27 de la Constitución Española, 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 acordó con fecha 26 de enero de 2010 admitir la misma a trámite, promoviéndose la oportuna investigación sumaria e informal, como establece el artículo 22.1 de dicha ley, para el esclarecimiento de los supuestos en que se basa y para los efectos de dicho precepto legal.

A tal fin, se solicitó informe sobre las actuaciones denunciadas, y transcurrido el plazo y no teniendo entrada el mismo en los registros de esta institución, fue reclamado nuevamente dicho informe con fechas 2 de marzo, 12 de abril, 31 de mayo, 6 de julio, 9 de septiembre y 10 de noviembre siguientes.

El pasado día 26 tuvo entrada en esta institución el informe de esa consellería en el que se dice:

*A) En relación con el **procedimiento sancionador S-P-128.07**, con fecha 28 de abril de 2008 el director general del Patrimonio Cultural dicta resolución por la que se sobresee el procedimiento incoado a J. S. G., en representación de la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Domaio, porque no se puede concluir que dicha Comunidad sea responsable de la tala realizada en el contorno del petroglifo de Borna, situado en Domaio, término municipal de Moaña, sin la preceptiva autorización de la consellería competente en materia de patrimonio cultural.*

*El Colectivo Ecoloxista Luita Verde interpone recurso de alzada contra a dicha resolución:*

- Está registrado de entrada en la consellería el 9 de junio de 2008 y repartido a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.*
- Tiene asignada la referencia RA-P-57.08.*

*B) En relación con el **procedimiento sancionador S-P-129.07**, con fecha 25 de abril de 2008 el director general del Patrimonio Cultural dicta resolución por la que impone una sanción de 480 euros al Moto Clube M. como responsable de la comisión de una infracción administrativa de carácter grave en materia de protección del patrimonio cultural, por el hecho de organizar una prueba del campeonato gallego de trial el 7 de mayo de 2006 en el ámbito del petroglifo de Borna, situado en Domaio, termino municipal de Moaña, sin la preceptiva autorización de la consellería competente en materia de patrimonio cultural.*

*El Colectivo Ecoloxista Luita Verde interpone recurso de alzada contra dicha resolución:*

- Está registrado de entrada en la consellería el 9 de junio de 2008 y repartido a la Dirección Xeral de Patrimonio Cultural.*
- Tiene asignada la referencia RA-P-56.08.*

*Con fecha 16 de octubre de 2008, acompañándose los expedientes RA-P-56.08 e RA-P-57.08 al Servizo Técnico-Xurídico, dependiente de la Secretaría Xeral de la extinta Consellería de Cultura e Deporte, que tiene atribuida, entre otras funciones, el estudio, tramitación y formulación de propuestas de resoluciones de los recursos administrativos que debe resolver el titular de la consellería.*

*A la fecha de este escrito, por razón de la acumulación de trabajo en dicha unidad debida a la falta temporal de medios personales, están pendientes de dictarse resolución expresa.*

A la vista del contenido de la reclamación y de lo consignado en el informe de la consellería, teniendo en cuenta:

1.- La obligatoriedad que tiene la Administración de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, que establece el nº 1 del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

El número 2 del citado artículo establece que el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulta de la tramitación del procedimiento aplicable a cada caso. Cuando la norma del procedimiento no los fije, el plazo máximo será de tres meses. El derecho a obtener una resolución sobre lo pedido a la Administración impone a esta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables al ciudadano, sin perjuicio de poder aplicar a normas de silencio positivo o negativo. La exposición de motivos de la ley ya dice que el silencio administrativo,

positivo o negativo, no debe ser un instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares queden vacíos de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con la celeridad debida a las funciones para las que se organizó.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que no acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de lo que se pueda esperar de ella y, lo mínimo que debe ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho, con sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido en la ley y según los principios garantizados por el artículo 9.3 de la Constitución española.

2.- De conformidad con el número 2 del artículo 115 de dicha ley el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada será de tres meses.

3.- La responsabilidad directa del personal al servicio de las Administraciones públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos, así como de los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver los mismos, del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo, todo eso sin perjuicio de las responsabilidades a que pudiera dar lugar el incumplimiento, que establece el nº 7 del artículo 42 citado.

Procede, a la vista de lo establecido en el artículo 32 nº 1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, del Valedor do Pobo, efectuar el siguiente **RECORDATORIO DE LOS DEBERES LEGALES:**

*“Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común en su artículo 115.2 señala como plazo máximo en el que debe notificarse la resolución del recurso de alzada el de tres meses desde su interposición”.*

Y la siguiente **RECOMENDACIÓN**:

*“Que por esa Consellería de Cultura e Turismo se vigile que, en lo sucesivo, se procedan a facilitar a las unidades competentes para el estudio, tramitación y formulación de la propuesta de resolución de los recursos, los medios personales y materiales necesarios para que se puedan resolver en un plazo próximo al establecido en la ley de procedimiento administrativo”.*

**Respuesta del Conselleiro de Cultura y Turismo: Pendiente de efectividad.**



## **1.16 ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**





### **1.16.1 DATOS GENERALES E INTRODUCTORIOS**

Los expedientes tramitados en el área de Sociedad de la Información durante el 2010 fueron 13, a los que hay que sumar 14 que se originaron en el 2009 y se concluyeron en el 2010. El desglose de los expedientes iniciados en el 2010 es el siguiente: 7 quejas concluidas, 1 en trámite, 4 inadmitidas y 1 remitida al Defensor del Pueblo.

Esta área fue creada en 2009 para satisfacer las nuevas exigencias que en este ámbito presenta la sociedad gallega, incluidas las cuestiones de protección de datos. A partir de ese momento se ha convertido en un eje clave de nuestra estrategia institucional. No obstante, y a pesar de que la presencia de las nuevas tecnologías en nuestra Comunidad Autónoma es relevante, el número de quejas que ha recibido esta área es escaso. La explicación jurídica de ello es el carácter transversal de la materia: en efecto, las cuestiones propias de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías tienen una naturaleza horizontal y afectan a un elevado número de cuestiones. Por ello, diversas quejas que inciden en la Sociedad de la Información están tratadas en otras áreas del Valedor do Pobo.

Hay que recordar, como ocurría en el ejercicio pasado, que las actuaciones de esta área se han realizado en conexión con las propias del área de menores, bajo la coordinación, en ambos casos, del Vicevaledor José Julio Fernández Rodríguez. La razón de ello es la especial peligrosidad que las nuevas tecnologías representan para los menores, lo que obliga a una atenta supervisión en este sentido.

Asimismo, la Institución también ha seguido modernizándose tecnológicamente en su actuación interna, como exigencia ineludible de calidad. Sirva como ejemplo la incorporación a la Plataforma de Contratación Pública de la Xunta de Galicia, que representa por sí misma una medida más de transparencia. Este sistema permite acceder desde un menú principal a los procedimientos de contratación en cada una de sus etapas. La Plataforma se administra mediante un sistema de certificación electrónica, con el que se garantiza la

confidencialidad de la información y se brinda la posibilidad de realizar cualquier tipo de modificación en los procedimientos en tiempo real.

### 1.16.2 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

El número total de quejas recibidas en el año 2010 es de 13, con el siguiente desglose:

Iniciadas	13	
Admitidas	8	62 %
No Admitidas	4	30 %
Remitidas al Defensor del Pueblo	1	8 %

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

Concluidas	7	88 %
En trámite	1	12 %

Con relación a los expedientes que se **inadmitieron**, la principal causa de dicha inadmisión fue el carácter privado que presentaba el problema trasladado al Valedor. En efecto, de acuerdo con los artículos 1.3 e 13 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo, las funciones del Valedor se refieren al control de la actuación de los poderes públicos autonómicos, no de los privados. En este orden de cosas, el expediente Q/100/10 se refería a la línea informativa de un periódico; y el expediente Q/2194/10 a una posible vulneración de datos por parte de una empresa privada. Asimismo, se inadmitió el expediente Q/2130/10 por no haber transcurrido el tiempo necesario para que la falta de respuesta del órgano público

podiera entenderse como un supuesto de mala administración. Respecto al expediente Q/160/10, en la que una madre denunciaba la existencia de fotografías de sus hijas en diversas páginas webs, a pesar de su carácter privado y de la consiguiente inadmisión, se le dieron una serie de consejos para que pudiera enfrentarse a este delicado, y cada vez más común, problema. Así las cosas, se le recomendó que diseñara con sus hijas de estrategias de prevención y formación en nuevas tecnologías, que se dirigiera a la persona que ha colgado las fotos y a las webs implicadas para que las retirasen, y que presentara una queja ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Respecto a las quejas admitidas y ya concluidas, quizá los asuntos de mayor trascendencia se refirieron a problemas en la señal de la **Televisión Digital Terrestre (TDT)**: en Porto do Cabo (núcleo que pertenece a los ayuntamientos de Valdoviño, Cedeira y Cerdido, en la provincia de A Coruña; expediente Q/394/10); en San Fiz do Varón (municipio de Carballiño, en Ourense; expediente Q/1172/10); en Corme (A Coruña; expediente Q/1662/10).

El fondo jurídico de dicho tema es de relativa complejidad pues el deslinde competencial hace que intervengan distintos entes públicos que pertenecen a niveles territoriales diferentes. También, a través de la técnica de la concesión, están presentes empresas privadas, que son las responsables directas de la difusión de la señal. El aspecto referido al servicio de telecomunicaciones y a las obligaciones relativas a los servicios de interés general de este sector se corresponde con competencias del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio del Estado central. Esto hizo que una de estas quejas (Q/394/10), inicialmente admitida, se acabara reenviando al Defensor del Pueblo para buscar una mayor eficacia en su resolución.

En estos problemas analizados de la TDT, la Xunta de Galicia, a través de su Secretaría Xeral de Medios, ha buscado diversas opciones técnicas para afrontarlos, que hemos estimado adecuadas y correctas. Los planes de implantación de la TDT se están aplicando de forma razonable, teniendo en cuenta la dispersión poblacional y la orografía

propias de Galicia. En este sentido, la Xunta de Galicia colabora con los ayuntamientos para la extensión de la cobertura de la red oficial, por ejemplo a través de estaciones transmisoras de TDT de baja potencia en red de frecuencia única (basadas en la disposición adicional duodécima del Real decreto estatal 944/2005). Las medidas adoptadas parece que han sido eficaces para solucionar los cortes de señal.

De igual forma, la administración autonómica abrió una línea de subvención para la recepción satelital en zonas donde no llega la señal de la TDT por medios terrestres, para colectivos en riesgo de exclusión social (Resolución do 2 de xuño de 2010 –DOG do 8 de xuño de 2010-).

De todos modos, el Valedor do Pobo permanece atento a la evolución de esta problemática. Por ello ha indicado a los ciudadanos reclamantes que informen de la aparición de nuevos problemas de cobertura, lo que nos obligaría a adoptar nuevas medidas que hasta el momento no se han considerado necesarias.

El expediente Q/1988/10, tras su estudio, se archivó por entender que del conjunto de documentos de la web de la Xunta señalados por el reclamante **no** se desprende el **lenguaje sexista** denunciado ni resulta, en ningún caso, discriminatorio.

Asimismo, en el caso Q/1853/10, en el que se recogen diversos desacuerdos con la **redacción de un noticia** en la TVG, se entendió 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. En esta caso, además, no se menciona el nombre de la reclamante, ni se ha producido agresión al honor ni a la intimidad.

Por último, se encuentra en trámite el expediente Q/1471/10. Se trata de una interesante queja sobre la exigencia en algún servicio de la web de la Xunta de un **determinado navegador**, que podría ser contrario al deseable principio de neutralidad tecnológica.

También en 2010, como se ha dicho, se cerraron una serie de quejas cuya tramitación comenzó el año anterior. En este ámbito encontramos la Q/1461/09, en la que un ciudadano protestaba por la **presunta censura** de la opinión de un miembro de la plataforma "Galicia, mellor sen touradas" con relación a una noticia emitida el 6 de agosto de 2009, noticia que se decía que en la web [www.agalega.info](http://www.agalega.info) no aparecía. El asunto se cerró tras entender el Valedor que no se produjo ningún tipo de censura por parte de la CRTVG. En efecto, la noticia objeto de la queja se emitió en el *Telexornal Serán*, con declaraciones tanto a favor como en contra. La transposición de dicha noticia a la página web [www.agalega.info](http://www.agalega.info) se encontró con un problema técnico que hizo que no tuviera titular propio. Este problema, que existía en ese momento (agosto 2009), hacía que en algunas ocasiones la última noticia de un programa o de algún bloque del mismo no se identificara de forma independiente por su titular. Sin embargo, la noticia en cuestión aparece en la mencionada web tal y como fue emitida en el *Telexornal Serán*, aunque por ese problema técnico no apareció en los titulares.

La queja Q/2428/09 se concluye en el 2010 considerando que la TVG actuó correctamente. Se trata de un ciudadano que protesta por la falta de **veracidad de ciertas informaciones de la TVG**, que le incumbían, y por la ausencia de rectificación de las mismas. El Valedor entendió que estas informaciones se hallaban claramente amparadas en el derecho fundamental de libertad de información (artículo 20 de la Constitución española). Este derecho cubre las informaciones obtenidas siguiendo el procedimiento periodístico habitual, lo que las hace veraces. Ello es independiente de su estricto ajuste a la realidad. Asimismo, había que tener en cuenta que noticias similares salieron en otros medios de comunicación, lo que prueba la generalidad de la fuente, lo que es relevante para la veracidad. Respecto al escrito de solicitud de rectificación de la noticia, este se produce mucho más allá del plazo de siete días naturales que prevé la LO 2/1984, reguladora del derecho de rectificación, en su artículo 2, por lo que no procede la aplicación del citado derecho.

Del mismo modo, la queja Q/2450/09 se cerró en el 2010: el objeto de la misma era el **tratamiento informativo** que se dio en la TVG a ciertos acontecimientos. Esta Institución entendió 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 concreta debe ser examinado desde la óptica de la dimensión individual de la libertad de información, y no de las exigencias constitucionales que se refieren a la actividad general de un medio de comunicación público.

También en 2010 se concluyeron dos quejas iniciadas en 2009 sobre los problemas de **recepción de la TVG en El Bierzo**, tras el paso de la televisión analógica a la digital (Q/1543/09 y Q/2388/09). Ambas quejas se acabaron remitiendo al Procurador del Común de Castilla y León para que actuara como considerase oportuno en el marco de sus competencias. Para que esta recepción se produzca sería necesario firmar un convenio entre las comunidades autónomas afectadas. El Procurador castellanoleonés formuló una resolución a la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León para que se inicien las negociaciones con la Xunta de Galicia con el objetivo de suscribir un convenio de colaboración que permita la emisión de la TVG en la Comarca de El Bierzo y en la zona de Alta Sanabria.

En fin, la queja Q/2612/09, sobre la falta de **subtitulado de filmes y series** por la TVG, dio lugar a una sugerencia dirigida al Director de la CRTVG para que se acelere el proceso de subtitulado de las emisiones o se emitan productos ya subtitulados, con el objeto de favorecer a las personas con dificultades auditivas. Esta sugerencia fue plenamente aceptada por dicho Director, que manifestó su compromiso para acelerar este subtitulado. Asimismo, comentó las dificultades de este proceso porque, en principio, el subtitulado en gallego debería hacerlo íntegramente la TVG ya que no es posible comprar productos audiovisuales subtitulados en esa lengua. También se recuerda que en la actualidad se trabaja en un sistema de reconocimiento de voz para automatizar el mencionado subtitulado.

### **1.16.3 ACTIVIDAD DE PEDAGOGÍA DE DERECHOS**

Desde esta área también se ha realizado una labor de difusión y pedagogía de derechos. Parte de la misma se ha hecho en conexión con el **área de menores** porque, como

ya se ha dicho, las nuevas tecnologías, mal empleadas, pueden suponer un elevado riesgo para los mismos, y, al mismo tiempo, les ofrecen nuevas posibilidades formativas. Ello justifica la necesidad de prestar especial atención a este tipo de cuestiones. En este sentido, nos remitimos a lo que se dice en el área de menores del presente informe, donde se recogen distintas actividades de promoción de derechos que ponen en conexión las nuevas tecnologías y la minoría de edad.

Esta actividad de difusión de derechos relacionada con las nuevas tecnologías se ubica en la línea que marca **Plan Estratégico de Actuación** del Valedor do Pobo para el período 2008-2012. En el mismo se recoge el impulso de la Sociedad de la Información, la cual tiene que ser un avance que aumente la calidad de vida de las personas y facilite el ejercicio de sus derechos. Los poderes públicos deben tratar, en el terreno de los derechos, de maximizar lo positivo y mitigar las restricciones que el mundo digital supone para los mismos. Los derechos son las primeras categorías afectadas por los cambios que la evolución social impone. Por eso es necesario analizar este tipo de cuestiones para mantener plenamente operativa la eficacia de los derechos al margen de las mutaciones que la evolución tecnológica depare. La labor de pedagogía de derechos ayuda en este sentido al concienciar a las personas y a proporcionarles información que pueden usar en su protección.

En este orden de cosas, el Vicevaledor responsable acudió a diversas **jornadas y eventos** relacionados con la problemática de esta área. Asimismo, el propio Valedor participó en una mesa redonda sobre e-administración y derechos, organizada por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha. En esta intervención se recordó que las reformas normativas de los últimos años han representado el paso del “poder” al “deber” en la prestación de servicios electrónicos por parte de los poderes públicos y, por lo tanto, en la instauración de la e-administración. Ello ha tenido una relevante traducción en el terreno de los derechos de la ciudadanía, que se configuran como una de las claves jurídicas que permitirá avanzar el proceso, si efectivamente logramos un adecuado desarrollo y aplicación de los mismos. En este sentido, permanecen cuestiones abiertas, que todavía permiten un planteamiento jurídico diverso. Sirven como ejemplo, el derecho a escoger el medio, digital o no, de relacionarse con

la administración; la búsqueda de un adecuado equilibrio entre el derecho de acceso a la información administrativa y el derecho de protección de datos personales; o el riesgo de la desigualdad, es decir, el peligro de la temida brecha digital, se ha convertido en un arma silente que puede acabar con la instauración de la e-administración.

De igual forma, en las **visitas** que los centros de enseñanza hacen a la sede del Valedor do Pobo, el Vicevaledor insiste en los peligros que puede suponer el mal uso de las nuevas tecnologías, tanto para el propio usuario como para terceros, en especial en el ámbito de las redes sociales. Así las cosas, se comenta, por ejemplo, que no se faciliten datos a desconocidos, ni propios ni de la familia, que se hable con los padres o profesores ante cuestiones extrañas que aparezcan en la navegación, o que se respete los derechos de terceros, lo que significa, entre otras cosas, que no se debe publicar fotos sin el permiso de los que aparecen en ellas.

Por último, y como ya se ha comentado en el área de menores, es de reseñar que a finales del 2010 se ha empezado el diseño y preparación de un **informe extraordinario sobre los y las adolescentes gallegos e Internet**, que en principio verá la luz en el primer trimestre de 2011, recogiendo las oportunas conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar la compleja problemática que a día de hoy la red de redes plantea a este sector de la población. Se trata de un estudio pionero en Galicia que esperamos ayude a resolver parte de los crecientes problemas que se aprecian en tal ámbito.



#### **1.16.4 RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO EN MATERIA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**1.- Sugerencia dirigida al Director General de la Compañía de Radiotelevisión de Galicia en fecha 21 de mayo de 2010 para que se acelere el proceso de subtitulado de las emisiones con el objeto de favorecer a las personas con dificultades auditivas (Q/2612/09).**

El escrito presentado por D. J. L. P. L. ante esta Institución dio lugar al expediente R.11.Q/2612/09, que fue admitido a trámite y dio lugar a la oportuna investigación con base en el artículo 22 de la Ley 6/1984, del Valedor do Pobo.

El problema planteado se refiere a la emisión de contenidos televisivos subtitulados, al entender del reclamante muy escasa en la TVG, lo que podría afectar a la comprensión de las personas con problemas auditivos.

La igualdad material reconocida en el artículo 9 de la Constitución española exige que se remuevan los obstáculos que impiden o dificultan el pleno disfrute de los derechos. Ello se dirige especialmente a las personas con necesidades especiales o con diversidad funcional. Este es el caso de los ciudadanos con dificultades auditivas. En este sentido, el Valedor do Pobo reconoce el compromiso de la TVG con el colectivo de personas sordas, que se refleja en diversas medidas y actuaciones, y también los intentos de avanzar en un incremento de la programación subtitulada, como se afirma en el informe remitido a esta Institución.

En esta línea de compromiso, entendemos que dicho proceso debe reforzarse. Por lo tanto, y con base en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, se emite la siguiente **SUGERENCIA:**

**Que, con objeto de favorecer a las personas con dificultades auditivas, se acelere el proceso de subtitulado de las emisiones o se emitan productos audiovisuales ya subtitulados.**

**Respuesta del Director General de la Compañía de Radiotelevisión de Galicia:  
Aceptación Plena.**

## **1.17 . QUEJAS DE OFICIO**



## **Área de medio ambiente.**

En esta área iniciamos diferentes quejas de oficio por los perjuicios ocasionados por *botellones* o celebraciones sin las medidas adecuadas de prevención y control.

En relación con el *botellón* de O Carballiño iniciamos la Q/1044/10 debido a la noticia de *La Región* (26-04-10), aunque también conocimos otra promovida por un afectado (Q/1381/10). En la primera el Ayuntamiento se mostraba reacio a intervenir (“no existe ninguna normativa que lo prohíba”, decía), por lo que le indicamos la normativa que citamos en el Área de Medio Ambiente de este Informe y le indicamos que debían evitarse las consecuencias que los *botellones* tienen para los vecinos afectados, fundamentalmente por los desórdenes y el ruido. Reclamamos una intervención municipal eficaz para preservar los derechos de los vecinos (arts. 18.1 e 2, 43 y 45 CE), pero a pesar de ello la queja promovida por el vecino aún no ha sido respondida por el Ayuntamiento, siendo preciso recordarle su deber legal de colaborar en las investigaciones de esta institución y advertirle de su posible declaración como hostil y entorpecedor de la labor de la institución.

En relación con el desarrollo de este mismo fenómeno en Santiago iniciamos una queja de oficio, la Q/995/10, debido a la noticia de *El Correo Gallego* del 17-04-10 en la que se decía que se había hecho un gran *botellón* en el Campus. Solicitamos información a la Universidad de Santiago de Compostela (USC), que reconoció que una Escuela había *celebrado* lo que denominaba “día de la Escuela” en el exterior y con altavoces, sin aclarar que contara con autorización municipal, de acuerdo con la normativa de espectáculos públicos (Real Decreto 2816/1982, Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas). Pero sobre todo la USC subrayaba que este era un caso puntual, en contraste con el *botellón* que periódicamente se celebra en el Campus y que el Ayuntamiento no impedía. El Rector señalaba que “se han realizado gestiones desde la USC con los responsables del Ayuntamiento de Santiago, a quien corresponde la competencia en la materia, con ocasión de la deslocalización de los botellones masivos desde la Alameda a la plaza de los Colegios Mayores, ... sin que hasta el momento se llegase a una solución”. Así, requerimos informe al Ayuntamiento, indicándole que de

confirmarse tal cosa se estaría incumpliendo la normativa municipal en relación con la materia. El Ayuntamiento respondió en primer término sin aclarar las medidas aplicadas para impedir ese botellón denunciado por la USD, y, después de pedir aclaración, que no conocía las concretas gestiones realizadas por la USC en este sentido y que además no era un asunto de su competencia, razón por la cual continuamos conociendo la queja para que finalmente se impida la celebración periódica de este botellón, que perjudica a los residentes en la zona.

En cuanto a las celebraciones sin las medidas adecuadas de prevención y control, autorizadas o consentidas por autoridades, fue especialmente grave el caso protagonizado por la Universidad de A Coruña -UDC- (Q/914/10). La UDC negó que lo que se hubiera dado fuera *botellones*, lo que contrastaba con lo indicado unánimemente en los medios de comunicación e incluso por los promotores y protagonistas. Se señaló que “el botellón vuelve al campus” (*La Voz de Galicia*, 19-03-10); “clase magistral de botellón” (*La Voz de Galicia*, 28-03-10); “el organizador de la fiesta cree que el botellón de Informática si les fue de las manos” (*El Ideal Gallego*, 28-03-10); “económicas de A Coruña suspende la fiesta del patrón para evitar un nuevo macrobotellón” (*La Voz de Galicia*, 06-04-10); etc. El aspecto más llamativo de lo ocurrido y que acredita la falta de organización y la inadecuada actuación de las autoridades académicas fue la invasión y consumo de alcohol en las aulas, con respecto al cual la UDC no señaló absolutamente nada, a pesar de que los medios lo mencionaban y se había indicado en el requerimiento de información que aportamos en el inicio de la queja de oficio. De eso dedujimos que se reconocía implícitamente y subrayamos que resultaba especialmente negativo y muestra de que la UDC no había actuado adecuadamente, a pesar de ser concedora de las previsiones y de autorizar el evento. Por lo tanto, ni tan siquiera se controló el interior, dándose un uso claramente inapropiado a un centro público habilitado para las funciones docentes e investigadoras que son propias de cualquier institución universitaria. Lo que sucedió excedió con mucho de una sencilla y organizada celebración y lo que realmente se dio fue algo similar a un botellón, expresión que utilizan todos los medios, con un número importante riesgos, molestias y problemas, y con una organización escasa y que no consiguió el objetivo propio de ésta, garantizar el orden, la seguridad, limitar el aforo, etc. Por ello, recomendamos a la UDC (ver recomendación nº 5 del área de medio ambiente)

que en el caso de producirse nuevas solicitudes de autorización para celebraciones o espectáculos en el exterior de los recintos universitarios, con previsible afluencia masiva, esa Universidad se abstenga de otorgarlas, y en el caso de conocer su previsible celebración sin autorización, se realicen o impulsen las actuaciones precisas para impedir que se produzcan esas concentraciones masivas con consumo de alcohol en el entorno de los centros universitarios e incluso dentro de los mismos, como ha sucedido en el caso examinado, por resultar contrarias a los fines que son propios de las Universidades. La UDC respondió con los mismos argumentos y rechazando la recomendación, lo que resaltamos por su carácter negativo en este Informe al Parlamento, de acuerdo con lo previsto en el art. 33.2 de la Ley del Valedor do Pobo, al no obtenerse una justificación adecuada y considerarse que era posible una solución positiva.

Una consecuencia asociada a la mala gestión del fenómeno del *botellón* lo conocimos en la queja de oficio Q/2147/10. El diario *La Opinión* del 20 de noviembre señalaba que un fuego había arrasado el parque infantil de un patio en un colegio de A Coruña, San Pedro de Visma. El patio era utilizado por grupos de jóvenes que saltaban las vallas y hacían botellones por las noches. En el colegio estaban hartos de ver por las mañanas el lugar de recreo de los pequeños repleto de latas y cristales abandonados por los vándalos, además de sufrir desperfectos en los juegos; el patio se había convertido en un *botellonódromo*. En la noche del jueves los bomberos tuvieron que acudir alertados por un vecino que vio las llamas. “El colegio está cerrado con un vallado, pero los jóvenes saltan para dentro”, lamenta el conserje del colegio. “Rompen los juegos, hacen sus necesidades, dejan cristales, latas de cerveza, botellas enteras...”, dice una docente. Requerimos informe al Ayuntamiento de A Coruña y a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, y en la actualidad estamos a la espera de esos informes.

Por ruidos en general iniciamos una queja de oficio relativa a Vigo (Q/1666/10), debido a la noticia que señalaba que el ruido nocturno había vuelto a las calles Real y Teófilo Llorente al año de declararse zona protegida. Desapareció el *botellón*, pero denuncian las aglomeraciones de jóvenes frente a los pubs. “La declaración de zona protegida funcionó muy bien en un principio y los vecinos incluso nos extrañábamos por la tranquilidad que se respiraba para dormir después de tantos años sufriendo el botellón,

pero últimamente descendió la presión policial y estamos volviendo a lo mismo”. Repuntaron las concentraciones de jóvenes a las puertas de los locales de copas. “A veces llamamos (a la policía local) y ni siquiera vienen, alegando que hay falta de efectivos. En otras ocasiones, se presentan y no hacen absolutamente nada ...”. La última denuncia está firmada por 42 personas. Muchas personas del barrio se cambiaron de residencia. El Ayuntamiento aún no ha respondido al requerimiento de informe, a pesar de haberlo reiterado y de recordarle su deber legal de enviarlo en plazo.

Debido a la situación de las zonas acústicamente saturadas de Vigo seguimos conociendo la queja de oficio Q/2431/08, que tiene por antecedentes las Q/258/06, Q/1640/06 y Q/937/07. A pesar del mucho tiempo transcurrido desde que se comenzaron lo cierto es que el asunto sigue sin aclararse, como detallamos en el comentario del área de medio ambiente.

En relación con incidentes con perros peligrosos iniciamos una queja de oficio (Q/1286/10) como consecuencia de las noticias contenidas en diferentes diarios en las que se daba cuenta del fallecimiento de un niño de dos años atacado por un pitbull, en Pazos de Borbén, del ataque de otro perro pitbull en Escairón, y del ataque de un bull terrier en Lugo.

En los diarios se señalaba que en el primero caso “todo apunta a que un descuido de la familia permitió que el menor se acercara al recinto vallado donde se guardaba el perro, que lo enganchó y lo mató a dentelladas” (El País, 16-05-10). Se investiga si se guardaron las medidas de seguridad en relación con razas peligrosas, como es esta. La normativa señala que este tipo de animales deben estar atados o en un habitáculo que proteja a las personas o animales que accedan o se acerquen al lugar, y en la calle deben ir con bozal y cadena o correa no extensible. Además, los dueños deben tener una autorización administrativa municipal con validez por 5 años, lo que obliga a probar una serie de requisitos, como la aptitud física y psíquica, y a tener un seguro de responsabilidad civil. El niño, de 24 meses, estaba familiarizado con el perro porque ambos se habían criado juntos en un piso de Vigo. El padre trasladó al perro a la finca de los abuelos en O



Mosteiro hace cuatro meses. Por esa razón, los vecinos nunca habían visto al animal, aunque oían sus ladridos.

En la segunda noticia (La Voz de Galicia, 14-06-10) se señala que un perro de presa atacó a otro perro y al dueño de este. Se trata de un pitbull que se le había escapado a su dueña en Monforte. Después de unos días vagando por el monte fue a aparecer la quince kilómetros de distancia, en Escairón. Eran las seis de la tarde y numerosos vecinos disfrutaban de la tarde en el parque de la Devesa. Entre ellos, una mujer y su padre octogenario paseaban su perra. De repente, el pitbull se echó encima de ella y la agarró con la boca por el cuello. Poco después, la soltó ya muerta. En el forcejeo para intentar ahuyentar al perro agresor el anciano sufrió un fuerte mordisco en la mano. Minutos después una ambulancia recogía al herido y lo trasladaba al hospital de Monforte.

En la tercera noticia (El Progreso, 17-06-10) se señalaba que un perro suelto atacó a una mujer y le rompió un brazo y una costilla. El marido y el hijo de la víctima persiguieron hasta su casa al dueño del animal, un bull terrier, y después presentaron denuncia. El perro iba suelto y sin bozal y se abalanzó sobre la mujer, haciendo que cayera y provocándole la rotura de los huesos citados. Además, se partió los dientes y sangró por la boca. Le pidieron al dueño que cogiera al animal, pero no lo hizo; después de lo sucedido echó a correr. Esto sucedió el día 2 de junio. En esta noticia se añade que la Sociedad Protectora de Animales de Lugo detecta cada vez más conflictos derivados de la presencia de perros sueltos, sin correa, en los paseos del Ratón y del Miño. Los paseantes consideran su presencia como una amenaza.

La Consellería de Medio Rural, competente en la materia, y los ayuntamientos de Lugo y Monforte, también competentes en parte, han respondido dando cuenta de forma satisfactoria del cumplimiento de sus responsabilidades en relación con el asunto. En Monforte toda la documentación sobre el asunto se trasladó al juzgado, por lo que resta conocer el resultado de las actuaciones judiciales y si en consecuencia se debe proseguir con las actuaciones en el ámbito administrativo. En Lugo la policía local denunció el caso por incumplimiento de determinados deberes de los propietarios, como son la retención del animal o la posesión del pasaporte sanitario. Sin embargo, después de mucho tiempo desde

el inicio de la queja seguimos sin recibir informe alguno del Ayuntamiento de Pazos de Borbén, por lo que hemos dirigido a su alcalde un recordatorio de su deber legal de responder y una advertencia de declaración de hostilidad y entorpecimiento.

La queja de oficio Q/956/10 la iniciamos por las noticias referentes a casos de vandalismo en Palmeira-Ribeira. De la información recibida del Ayuntamiento de Ribeira pudo conocerse que el ente local realizó una serie de actuaciones a través de su policía local para atajar la situación. Ahora la situación está tranquila, aunque ocurren hechos aislados, sin que se pueda considerar que existen bandas juveniles organizadas, sino que se trata de jóvenes de la localidad que se reúnen causando alguna molestia e intranquilidad. Por su parte la Delegación del Gobierno señala que la Policía Nacional dispuso la actuación de los protocolos oportunos, y en contacto con el Ayuntamiento se activaron las actuaciones de vigilancia y control tendentes a normalizar la situación desde el punto de vista de la seguridad ciudadana, tomando las decisiones oportunas para la exigencia, si es el caso, de las responsabilidades administrativas o penales que correspondan.

## **Área de educación**

En la queja de oficio Q/955/10, abierta en abril de 2010, esta institución tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación que los casi 300 comedores escolares que gestiona directamente la Xunta se encontraban afectados porque desde el mes de enero no recibían las subvenciones para mantener el servicio. Se realizaron diversas gestiones por parte de la dirección de los centros educativos para solucionar el problema sin que, según se recogía en la prensa, les hubieran dado contestación. Se señalaba que el atraso de los pagos afectaba sobre todo en el medio rural y que consideraban que aproximadamente una veintena de centros estaban planteando el cierre del comedor. En el informe enviado por la Consellería se justificó el retraso en la complejidad de los trámites administrativos, derivados de la apertura del ejercicio económico en el mes de febrero; en la no justificación en el expediente de que los importes de las bolsas hubieran sido calculados excluyendo las cantidades que deben abonar los alumnos por la utilización del comedor, que motivó la devolución de los expedientes por parte de intervención; y en dificultades de contabilización y otros aspectos relativos a la gestión. Uno de ellos, con bastante incidencia, surgió del hecho de que este año los centros carecieron de las aportaciones directas de los comensales en sus cuentas, ya que desde el curso actual tales aportaciones pasan a las cuentas del Tesoro, en calidad de precios públicos.

Otras dos quejas se abrieron por problemas en las instalaciones escolares. En un caso se refiere a un centro recién construido que adolece de graves defectos constructivos. Es el caso de la queja de oficio Q/1667/10, abierta a raíz de las informaciones aparecidas en la prensa sobre las altas temperaturas del CEIP Nazaret, en Cangas. Esta institución solicitó a la Consellería de educación y Ordenación Universitaria que nos informara sobre las obras que se habían realizado para solucionar un problema que se agudizó este año, pero que existía desde hacía tres cursos; sobre la activación de un plan de emergencia ante la insostenible temperatura de las aulas a partir de la primavera, para evitar que los padres tuvieran que recoger a los niños a media mañana, sin poder finalizar la jornada lectiva, y sobre la realización de estudios o auditorías de la calidad ambiental del edificio, dado que los padres informaban de frecuentes ingresos por bronquitis o neumonías en niños de corta edad, consecuencia de las altas temperaturas del interior en relación con el exterior. La

Consellería informó de que el incremento del aislamiento y de la estanquidad de las edificaciones dio como resultado inesperado el aumento del efecto invernadero en las aulas de diversos centros de nueva construcción en la provincia de Pontevedra como el CEIP de Cangas, CEIP Chano Piñeiro de Gondomar, CEIP Castrillón-Coiro de Cangas y el CEIP A Lomba de Vilagarcía de Arousa. Para resolver estos problemas, se instalaron láminas de control solar en las ventanas de las fachadas más castigadas por el sol para rebajar el grado de insolación con lo que se consiguió bajar las temperaturas interiores. La falta de ventilación impide renovar el aire interior, por lo que se decidió introducir un sistema de ventilación forzada para bajar la humedad relativa y la temperatura. No obstante, el problema no puede considerarse definitivamente resuelto y habrá que valorar su eficacia cuando aumente de nuevo la temperatura exterior. Por otra parte, los técnicos de la Consellería manifiestan que no se dispone de herramientas de análisis y cálculo de este tipo de problemas termodinámicos.

Otro caso que dio lugar a la apertura de una queja de oficio fue el estado de las instalaciones del CEIP Couceiro Freijomil, algunos de cuyos espacios estaban sometidos a constantes anegamientos, filtraciones de agua desde una pasarela cubierta situada encima del pasillo de las aulas de infantil, desprendimientos de planchas de falso techo y problemas de sobretensión eléctrica que originaron cortes y averiaron equipos del centro derivados del incorrecto traslado de la caja general de protección (Q/2126/10). La Administración puso en conocimiento de la institución la visita realizada al centro y las medidas ejecutadas para solucionar estas incidencias, por lo que se procedió a su archivo.

## **Área de servicios sociales**

Para conocer la situación general de la dependencia en Galicia iniciamos un procedimiento de oficio (Q/1578/10). Indicamos a la Consellería de Trabajo y Bienestar (CTB) que el diario La Voz de Galicia señalaba en agosto de 2010 que había unas 40.000 personas a la espera de la ayuda de la Ley de Dependencia, en algún punto de su largo proceso burocrático, frente a las 37.500 que ya la reciben. Aunque la Xunta asume que un tercio de los dependientes están sin atender, “la cifra que maneja el Ministerio de Sanidad y Política Social es mucho mayor. Este tiene en cuenta a los que presentaron la solicitud pero aún no recibieron el primer dictamen, que les dice su grado y nivel, que son unas 20.000 personas”. La respuesta a lo anterior proporcionada por la CTB la detallamos en el área de servicios sociales. De todo lo aportado por la CTB en su respuesta debe resaltarse que parecen acertadas algunas de sus objeciones a la hora de realizar una estadística adecuada de los expedientes activos y por tanto de los que dentro de ese grupo se encontrarían pendientes y retrasados. Se observan lo que la Consellería llama múltiples incidentes acumulados en las estadísticas. El análisis real debe tener en cuenta algunas de esas circunstancias (fallecidos, desistidos, renunciados, duplicados, archivados, situaciones administrativas imputables a los interesados -principalmente por requerimientos-, etc.). No obstante, de su propia conclusión se pone en evidencia un número importante de expedientes pendientes. Además, el análisis de los que se encuentran retrasados no tiene en cuenta que el plazo para resolver es ahora de 3 meses, y no de 6, como señala en dos ocasiones, y eso tanto para los expedientes posteriores al Decreto 15/2010 como para los anteriores (disposición transitoria primera de ese Decreto). Tampoco parece tenerse en cuenta que muchos de los expedientes archivados se refieren a casos de PIAs retrasados y con fallecimiento del dependiente, como exponemos ampliamente en el desarrollo del área. Por ello, respecto de los mismos la valoración no puede concluir en la simple mención del archivo, puesto que estos expedientes (los de fallecido con PIA sin abono de atrasos, claramente, pero también los de fallecidos sin PIA, pero con retraso en el procedimiento) han generado una deuda que la administración tendrá que asumir con cargo a los presupuestos dedicados a la dependencia.

La queja de oficio Q/1579/10 la iniciamos debido a la noticia aparecida en La Voz de Galicia el 22 de agosto de 2010 en relación a la situación de retraso de un procedimiento de dependencia. El dependiente, hijo de la reclamante, tiene dos años y medio, y con sólo unos días le diagnosticaron un tipo de meningitis. muy virulenta. Logró sobrevivir, pero las secuelas son importantes y precisa una atención constante. Tiene un implante coclear para poder oír y una válvula instalada en la cabeza que le ayuda a drenar líquido. Primero le diagnosticaron un nivel de dependencia en grado dos, pero luego se elevó hasta el grado tres y nivel dos. Las consultas al médico y las jornadas de rehabilitación para recuperar desarrollo muscular impiden que la madre pueda trabajar. “Puede ser que no haya dinero, pero a veces lo gastan en cosas superfluas. Que lo dediquen a lo que realmente es preciso”, explica. Cuando dejó de trabajar comenzó a percibir el desempleo y luego, durante seis meses, obtuvo la prestación para aquellos que ya agotaron la ayuda por desempleo. “Pero hace unos dos meses que se acabó y ahora ya no recibo nada. Aunque busque trabajo, donde voy a encontrar cuando les diga que tengo que faltar unos días a la semana. ¿Va a pagar un empresario a alguien por no trabajar?”. Para la madre el esfuerzo es continuo, pero merece la pena porque su hijo evoluciona bien. “Tiene que ir a rehabilitación y también va al logopeda al colectivo de sordos, aunque está supervisado por el personal del Materno”, apunta.

Pues bien, a pesar de lo expresado, después de recibir el correspondiente informe sobre el caso fue preciso formular a la Consellería de Trabajo y Bienestar una recomendación (ver recomendación nº 33 de las del área de servicios sociales) debido al retraso en la resolución del procedimiento. A pesar del tiempo transcurrido desde la formulación de la recomendación, el 20 de octubre de 2010, al cierre del Informe aún no se había respondido a la misma.

También iniciamos una queja de oficio (Q/2133/10) debido a la noticia de prensa que señalaba que una persona con una hija discapacitada, a la que lleva de forma habitual al Hospital Universitario de Santiago desde Porto do Son, con frecuencia se encuentra con dificultades porque las plazas para discapacitados están ocupadas de forma inadecuada. Presentó una reclamación en el servicio de atención al paciente del hospital; señaló que “están aparcando coches sin tarjeta y a veces hasta algunos conductores se rieron de

nosotros diciéndonos que llame a quien quiera, que no le van a hacer caso”. Cando protestó “los vigilantes nos contestaron que ellos llaman a la Policía, pero les dicen que dejen de molestar”. Pero “un día que aparqué un momento en una plaza reservada para taxistas, a pesar de que los guardias me vieron bajar con mi hija para acercarla a la puerta, no dudaron en pedirme que retirase inmediatamente el coche ya que molestaba, pero las plazas para minusválidos estaban ocupadas por personas a quienes no les correspondían”. La noticia señala que “en Conxo también reclaman más espacio, y que las que hay se usan mal”. Una acompañante de un familiar con discapacidad que acudió allí para recibir el tratamiento encontró el espacio habilitado para ellos ocupado por un coche con el cartel de “se vende” y sin autorización para estacionarlo allí. Protestó y le dijeron que al parecer era de un trabajador del hospital. Señala que las plazas para utilizar por discapacitados “son totalmente insuficientes”, a pesar de que la presencia de la Unidad Pluripatológica de Edad Avanzada y otros servicios hace que el número de discapacitados que acuden sea elevado. Al cierre del Informe seguimos a la espera de la respuesta de la Consellería de Sanidad, y hemos recibido la respuesta del Ayuntamiento de Santiago, que indicó que no es un asunto de su competencia, circunstancia que vamos a matizar en el próximo escrito que le dirigamos, una vez contemos con los dos informes reclamados en esta queja.

## **Área de sanidad**

### **1.- La tramitada con el número Q/1064/10**

Con fecha 11 de mayo de 2010, a la vista de las informaciones aparecidas en los días pasados en la prensa escrita sobre la problemática existente en el centro de salud de Arteixo por la cuota de 1.204 niños que tiene asignada la pediatra del mismo, doctora C.I.F.C. , y que, según consta en las mismas, presentó seis escritos solicitando un nuevo pediatra ya que está desbordada, sin que fueran contestados, esta institución acordó la apertura de una queja de oficio, solicitando de la Consellería de Sanidade que facilitase información sobre:

1º.- Cuotas que corresponden a cada uno de los pediatras asignados en los centros de salud de Arteixo. 2º.- Cuotas medias que, según las normativas, tienen los pediatras de los centros de salud. 3º.- Razones por las que no fueron contestados los escritos remitidos por la pediatra doctora FC.

Por la Consellería de Sanidade se remitió, en su día, un amplio informe sobre el número de especialistas en pediatría con que cuenta un Servicio de Atención Primaria, que se establece en función de los ratios de población infantil, la labor desarrollada por los pediatras en atención primaria, dentro del programa del niño, que se basa en la realización de una serie de revisiones periódicas a lo largo del tiempo con el fin de garantizar el normal desarrollo del niño y la atención precoz de posibles patologías y que no tienen en su mayoría una fecha concreta de realización. Se señala que el número óptimo de niños por pediatra debería de ser de 1.000, si bien la Organización Mundial de la Salud señala como cuota máxima la de 1.200. Se pone de manifiesto que, en la actualidad, hay una escasez total de profesionales de esta especialidad en situación de desempleo, y, en muchas ocasiones, hay serias dificultades para poder cubrir las ausencias de los profesionales habituales, en el caso de sus permisos reglamentarios y enfermedades, por lo que, en la actualidad no es posible ampliar las coberturas de plazas de pediatría de los cuadros de personal de los Centros de Salud, sin perjuicio de intentar adoptar las medidas organizativas encaminadas a optimizar la calidad de la prestación pediátrica.



A la vista del contenido del informe, en el que se pone de manifiesto la situación del SAP de Arteixo, el desarrollo de las actuaciones de los pediatras en atención primaria y todas las conversaciones entre la doctora F.C. y la Xerencia de Atención Primaria de A Coruña, las ofertas de otras plazas, la imposibilidad de creación de nuevas plazas de pediatría, la posibilidad de una reestructuración y reorganización de cuotas en una reunión conjunta, pendiente de concertar, y que con fecha 27 de mayo pasado se dio respuesta escrita a las cuestiones planteadas en el escrito de 16 de abril anterior, se entendió que no era preciso mantener abierta esta información, acordándose, en consecuencia, el archivo.

## **2.- La tramitada con el número Q/1459/10**

Con fecha 26 de julio de 2010, a la vista de las informaciones aparecidas en los días pasados en los periódicos de esta ciudad de Santiago, se reclamó informe sobre la situación en la que se encontraba el paciente don S.P.D. en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela, que, según se publica, va a ser dado de alta sin que le fuera tratada una intoxicación de mercurio que padece.

El siguiente día 5 de agosto se recibió escrito de ese complejo hospitalario de 30 de julio anterior, en el que se pone de manifiesto que el paciente acude a urgencias el día 29 de junio de 2010 y recibe el alta hospitalaria el día 1 de julio, negándose a abandonar el hospital. El día 2 ingresa en la Unidad Médica de Alta Precoz, estudiándose la situación sobre la intoxicación por mercurio, que finaliza el día 20 de julio, fecha en la se procede a darle nuevamente el alta por no precisar hospitalización, negándose a abandonar el hospital. Se gestiona una segunda opinión a través de una orden de asistencia al Hospital Clínico de Barcelona para que el paciente sea valorado por su Unidad de Toxicología Clínica, que no acepta al paciente por haber sido atendido en la misma con anterioridad y no diferir sus conclusiones de las expresadas en el informe del CHU de Santiago de Compostela. Por todo ese, se comunica al juzgado de guardia la negativa del paciente a abandonar el hospital.

A la vista del contenido de su informe y de estar pendiente, en la fecha del mismo, de una resolución judicial, se acuerda el archivo del expediente.

## **Área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil**

En el área de corporaciones locales, servicios municipales y protección civil y, en concreto, en el sector referente a la prestación de servicios locales, con el carácter de mínimos y obligatorios, se han impulsado en el año 2010 seis quejas de oficio.

La primera de ellas tuvo su origen en la turbidez del agua destinada a consumo doméstico en el Ayuntamiento de Lugo. A través de los diferentes medios de comunicación y de llamadas telefónicas, se tuvo conocimiento de que el agua de la traída municipal se recibía en los domicilios particulares sin reunir las condiciones de pureza exigidas. Ello motivó una suspensión temporal de algunos ramales de la red, para proceder a su limpieza, y la práctica de un conjunto de medidas para sanear el depósito municipal de captación con la finalidad de garantizar la potabilidad del suministro.

Revisados los canales de captación y distribución y garantizada por las autoridades sanitarias su consumo, se reanudó el servicio en condiciones de regularidad y salubridad. La comunicación de la alcaldía acreditando el cumplimiento de estas condiciones motivo la conclusión del expediente de queja nº 263/10.

Las restantes cinco quejas de oficio tramitadas tuvieron como objeto común conocer la situación creada por la huelga del servicio de recogida de residuos sólidos en los Ayuntamientos de Santiago de Compostela, Padrón, Ourense, Ames y Carnota.

Para paliar las consecuencias de dicha huelga, se recomendó a los Ayuntamientos la necesidad urgente de adoptar las medidas programadas para que no afectasen a la salubridad y ornato públicos y realizar los esfuerzos adecuados para reanudar la prestación de los servicios mínimos esenciales.

El restablecimiento de la situación y la prestación del servicio de recogida de basuras, en condiciones de continuidad y regularidad, motivaron la conclusión de los expedientes de queja números 1130/10, 1878/10, 2042/10, 2115/10 y 2116/10

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



### 3.1 EL DEBER LEGAL DE COLABORACIÓN EN LAS INVESTIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

#### **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 2010. 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.

### **3.1.2 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.

**Administración Autonómica:**

- Consellería de Trabajo y Bienestar : 17 veces .

(Q/2118/09; Q/690/10; Q/881/10; Q/126/10; Q/301/10; Q/1028/10; Q/1274/10; Q/1290/10; Q/1043/10; Q/158/10; Q/909/10; Q/1336/10; Q/1502/10; Q/1232/10; Q/1523/10; Q/1353/09; Q/1578/10 )

- Secretaría General de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria; 1 vez (Q/2164/08).

- Consellería de Cultura y Turismo: 1 vez (Q/397/09)

**Administración Local:**

Provincia de A Coruña

Ayuntamiento de Abegondo : 1 vez ( Q/2043/08)

Ayuntamiento de Boiro: 1 vez (Q/1266/10)

Ayuntamiento de Camariñas: 1 vez ( Q/146/10)

Ayuntamiento de Cee: 1 vez (Q/2519/09)

Ayuntamiento de Cedeira: 1 vez (Q/2051/09)

Ayuntamiento de Coristanco: 2 veces (Q/990/08 y Q/2367/09)

Ayuntamiento de Culleredo : 1 vez (Q/2140/09 y acumulados)

Ayuntamiento de Fene : 1 vez ( Q/2467/09)

Ayuntamiento de Ferrol: 1 vez (Q/315/10)

Ayuntamiento de Fisterra: 1 vez (Q/1323/09)

Ayuntamiento de Laracha: 2 veces (Q/390/10 y Q/395/10)

Ayuntamiento de Muros: 1 vez (Q/1362/10)

Ayuntamiento de Muxía: 1 vez (Q/1341/08).

Ayuntamiento de Narón: 1 vez (Q/1634/09)

Ayuntamiento de Oroso: 2 veces ( Q/ 289/09, Q/ 311/09)



Ayuntamiento de Padrón : 1 vez (Q /1261/10)

Ayuntamiento de As Pontes: 1 vez (Q/196/10)

Ayuntamiento de Ribeira: 7 veces (Q/273/09, Q/1840/07, Q/1616/10, Q/1231/10, Q/1548/09, Q/652/09 y Q/602/09)

Ayuntamiento de Santiago de Compostela: 1 vez ( Q/297/09)

#### Provincia de Lugo

Ayuntamiento de Chantada: 1 vez (Q/1128/10)

Ayuntamiento de Lugo: 2 veces (Q/542/09, Q/1229/10)

Ayuntamiento de Monforte: 3 veces (Q/1650/09, Q/104/09, Q/579/10)

Ayuntamiento de Pol: 1 vez (Q/1710/09)

Ayuntamiento de Valadouro: 1 vez (Q/2223/09)

#### Provincia de Ourense

Ayuntamiento de Barbadás: 1 vez (Q/1626/09)

Ayuntamiento do Carballiño: 1 vez (Q/1381/10)

Ayuntamiento de Xinzo de Limia: 1 vez (Q/1830/07)

Ayuntamiento de Ourense: 1 vez (Q/290/10)

Ayuntamiento de Vilar de Barrio: 1 vez (Q/633/09)

Provincia de Pontevedra

Ayuntamiento de Arbo: 1 vez (Q/92/08)

Ayuntamiento de Cangas: 1 vez (Q/1049/10)

Ayuntamiento da Estrada: 2 veces (Q/434/09, 597/09)

Ayuntamiento de Gondomar: 1 vez (Q/820/08)

Ayuntamiento de O Grove: 1 vez (Q/57/10)

Ayuntamiento de Moaña: 1 vez (Q/909/08)

Ayuntamiento de Pontearreas: 2 veces (Q/16/09, Q/766/07)

Ayuntamiento de Pontevedra: 4 veces (Q/1907/08, Q/1133/10, Q/1348/09; Q/1353/09).

Ayuntamiento de Porriño: 3 veces (Q/1154/09, Q/1155/09, Q/762/09).

Ayuntamiento de Salceda de Caselas: 3 veces (Q/1605/09, 2007/08, 1605/09)

Ayuntamiento de Silleda: 1 vez (Q/2186/09)

Ayuntamiento de Tui: 2 veces (Q/2065/07, Q/2101/09)

Ayuntamiento de Vigo: 3 veces (Q/2431/08, Q/2431/08 -segunda vez-, y Q/889/10)

Ayuntamiento de Vila de Cruces: 1 vez (Q/1247/09)

Ayuntamiento de Vilanova de Arousa: 1 vez (Q/1802/08)

Ayuntamiento de Pontecesures: 1 vez (Q/503/10).

Ayuntamiento de Barro: 2 veces (Q/2335/09 y Q/2465/09).

**3.1.3 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.**

<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>Nº Quejas</b>
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	4
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	33
Consellería de Economía e Industria	8
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	13
Consellería de Sanidad	13
Consellería de Cultura y Turismo	2
Consellería de Trabajo y Bienestar	106
Consellería del Medio Rural	9
Consortio Gallego de Igualdad	1

## DIPUTACIONES PROVINCIALES

Diputación Provincial	Nº Quejas
A Coruña	1

## AYUNTAMIENTOS

### A CORUÑA

Ayuntamiento	Nº Quejas
Abegondo	1
Ares	2
As Pontes	2
Bergondo	1
Betanzos	1
Boiro	4
Camariñas	2
Cambre	1
Culleredo	10
Carral	1
Cedeira	2
Cee	2
Coristanco	2
Coruña, A	4
Fene	2
Ferrol	4
Fisterra	1
Irixoa	1
Laracha	5
Mazaricos	1
Muros	2
Muxía	1
Narón	3
Oleiros	3
Oroso	2
Padrón	5

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Nº Quejas</b>
Pobra do Caramiñal, A	1
Ponteceso	3
Pontedeume	2
Porto do Son	1
Ribeira	3
Rois	2
Santiago de Compostela	6

### **LUGO**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Nº Quejas</b>
Antas de Ulla	2
Chantada	2
Lugo	3
Mondoñedo	1
Monforte	1
Ribadeo	2
Pol	3
Triacastela	1
Valadouro	2

### **OURENSE**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Nº Quejas</b>
Barbadás	1
Carballiño, O	2
Castrelo do Val	1
Ourense	3
Vilar de Barrio	1

### **PONTEVEDRA**

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Nº Quejas</b>
Barro	2
Bueu	1

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Nº Quejas</b>
Cangas	4
Covelo, O	1
Golada, A	1
Gondomar	4
Grove, O	4
Estrada, A	2
Forcarei	1
Marín	1
Moaña	2
Mondariz	1
Neves, As	1
Pazos de Borbén	1
Poio	1
Ponteareas	1
Pontecesures	1
Pontevedra	4
Porriño, O	1
Portas	1
Salceda de Caselas	1
Sanxenxo	1
Silleda	3
Soutomaior	2
Tui	2
Vigo	9
Vila de Cruces	3
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 efectividad”, sin perjuicio de lo que se resuelva finalmente en relación con estas últimas. Las que figuran como *pendientes* en los listados que se mencionan a continuación se han formulado hace poco tiempo, por lo tanto no pueden considerarse aceptadas tácitamente.

### 3.1.2 RESPUESTAS DE LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES Y ÓRGANOS A LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO

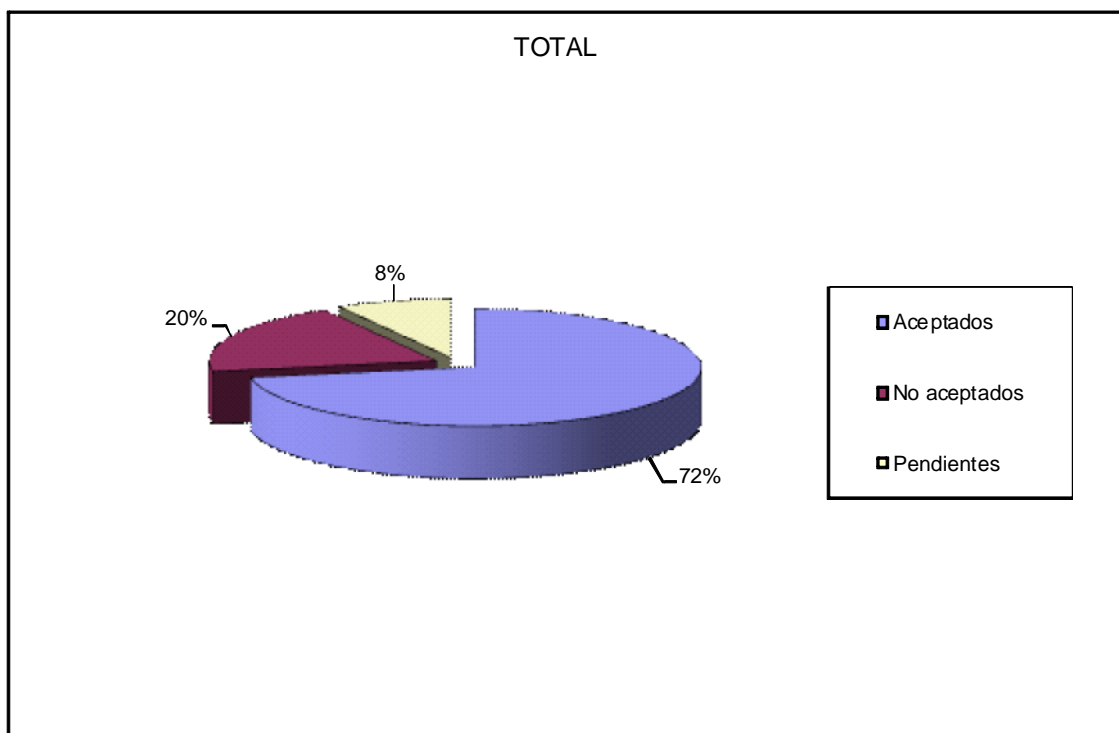
Administraciones u órganos	Resoluciones formuladas	Aceptadas	No aceptadas	Pendientes
Consellería de Hacienda	1	1	0	0
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	3	2	1	0
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	13	13	0	0
Consellería de Sanidad	2	1	1	0
Consellería de Cultura y Turismo	5	5	0	0
Consellería de Trabajo y Bienestar	56	32	17	7
Consellería del Medio Rural	2	2	0	0
Universidad de A Coruña	1	0	1	0
CRTVG	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ribadumia	1	1	0	0
Ayuntamiento de Bergondo	1	0	1	0
Ayuntamiento de Coles	1	1	0	0

<b>Administraciones u órganos</b>	<b>Resoluciones formuladas</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>No aceptadas</b>	<b>Pendientes</b>
Ayuntamiento de Redondela	1	1	0	0
Ayuntamiento de Curtis	1	1	0	0
Ayuntamiento de Tomiño	1	0	0	1
Ayuntamiento de Cedeira	1	1	0	0
Ayuntamiento de Portas	1	1	0	0
Ayuntamiento da Coruña	2	2	0	0
Ayuntamiento de A Guarda	1	1	0	0
Ayuntamiento de Viveiro	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ourense	3	3	0	0
Ayuntamiento de Brión	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cangas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Valdoviño	1	1	0	0
Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa	1	1	0	0
Ayuntamiento de Monforte de Lemos	3	1	2	0
Ayuntamiento de Paderne de Allariz	1	1	0	0
Ayuntamiento de Mondariz	1	1	0	0

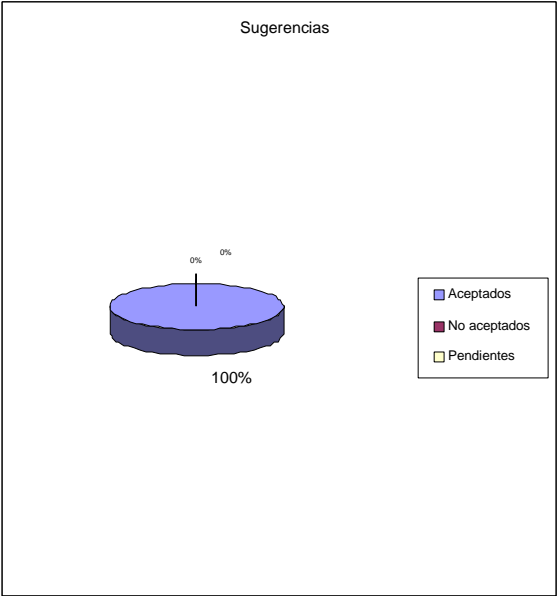
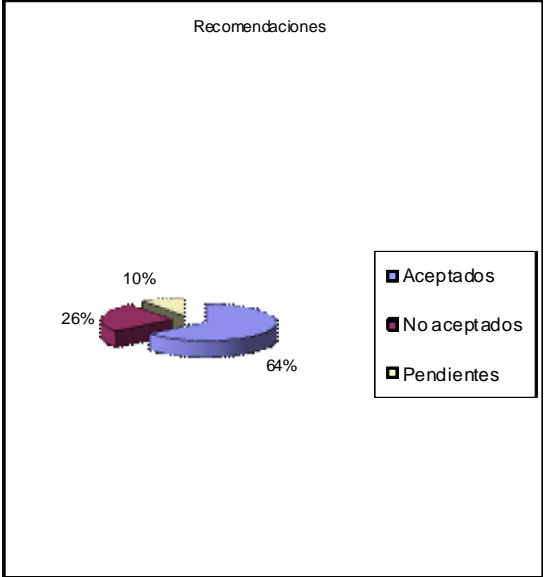
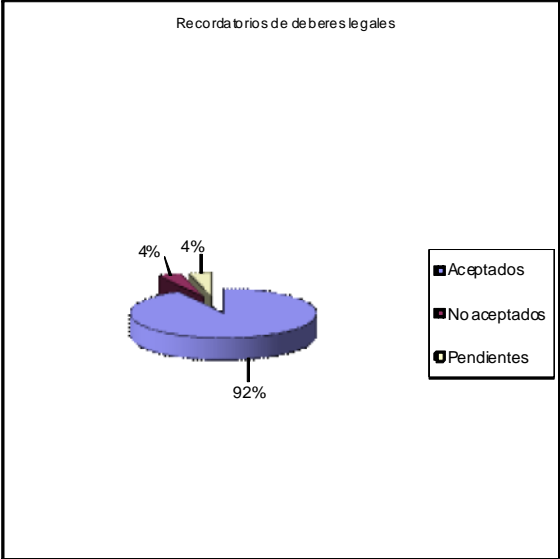
<b>Administraciones u órganos</b>	<b>Resoluciones formuladas</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>No aceptadas</b>	<b>Pendientes</b>
Ayuntamiento de Oroso	1	0	1	0
Ayuntamiento de Melide	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ponteceso	1	1	0	0
Ayuntamiento de Baiona	1	1	0	0
Ayuntamiento de Camariñas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Ribeira	1	0	0	1
Ayuntamiento de Paldas de Rei	1	1	0	0
Ayuntamiento de Teo	1	1	0	0
Ayuntamiento de Carral	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cabanas	1	1	0	0
Ayuntamiento de Sada	1	1	0	0
Ayuntamiento de Parada do Sil	1	1	0	0
Ayuntamiento de Malpica	1	1	0	0
Ayuntamiento de Cerco	1	1	0	0
Ayuntamiento de Muxía	1	1	0	0

**3.1.3 RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES DEL VALEDOR DO POBO Y DE SU ACEPTACIÓN POR LAS CORRESPONDIENTES ADMINISTRACIONES.**

<b>RESOLUCIONES FORMULADAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>ACEPTADAS</b>		<b>NO ACEPTADAS</b>		<b>PENDIENTES</b>	
		N°	%	N°	%	N°	%
<i>Recordatorios deberes legales</i>	<b>25</b>	23	92 %	1	4 %	1	4 %
<i>Recomendaciones</i>	<b>90</b>	58	65 %	23	25 %	9	10 %
<i>Sugerencias</i>	<b>7</b>	7	100 %	0	0 %	0	0 %
<b>Total resoluciones</b>	<b>122</b>	88	72 %	24	20 %	10	8 %







### 3.1.4 LAS RESPUESTAS A LAS RESOLUCIONES.

#### A) RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.

##### Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2337/09	Ayuntamiento de Ribadumia	Aceptado
Q/633/10	Ayuntamiento de Bergondo	No aceptado
Q/1170/10	Ayuntamiento de Coles	Aceptado
Q/325/09	Ayuntamiento de Redondela	Aceptado
Q/63/10	Ayuntamiento de Curtis	Aceptado
Q/261/10	Ayuntamiento de Tomiño	Pendiente

##### Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/923/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/1970/09	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/655/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado
Q/1610/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptado

##### Área de agricultura, montes y pesca

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1406/10	Consellería del Medio Rural	Aceptado
Q/1407/10	Consellería del Medio Rural	Aceptado

##### Área de Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2051/09	Ayuntamiento de Cedeira	Aceptado
Q/1345/10	Ayuntamiento de Portas	Pendiente efectividad
Q/1488/10	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptado

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1563/10	Ayuntamiento de A Guarda	Pendiente efectividad
Q/1584/10	Ayuntamiento de Viveiro	Pendiente efectividad

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/290/10	Ayuntamiento de Ourense	Aceptado

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1327/10	Ayuntamiento de Brión	Aceptado
Q/45/10	Ayuntamiento de Cangas	Aceptado
Q/397/09	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente efectividad
Q/1343/10	Ayuntamiento de Valdoviño	Aceptado
Q/397/09	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente efectividad
Q/1971/09	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente efectividad
Q/77/10	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente efectividad

## B) RECOMENDACIONES.

### Área de empleo público e interior.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1502/08	Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa	Aceptada
Q/1868/09	Ayuntamiento de Monforte de Lemos	No Aceptada
Q/2042/09	Ayuntamiento de Monforte de Lemos	No aceptada
Q/886/10	Consellería de Hacienda	Aceptada
Q/1073/10	Consellería de Sanidad	Aceptada

### Área de urbanismo y vivienda.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/272/09	Ayuntamiento de Paderne de Allariz	Aceptada
Q/534/09	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	No aceptada
Q/1118/09	Ayuntamiento de Mondariz	Aceptada

### Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1754/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1667/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Pendiente de efectividad
Q/999/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada

### Área de Medio Ambiente.

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/636/09	Ayuntamiento de Oroso	No aceptada
Q/1903/08	Ayuntamiento de Melide	Aceptada
Q/1483/09	Ayuntamiento de Ponteceso	Aceptada
Q/1650/09	Ayuntamiento de Monforte de Lemos	Aceptada
Q/914/10	Universidad de A Coruña	No aceptada
Q/1429/10	Ayuntamiento de Baiona	Pendiente de efectividad
Q/146/10	Ayuntamiento de Camariñas	Pendiente de efectividad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1840/07	Ayuntamiento de Ribeira	Pendiente

Área de servicios sociales

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2141/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1551/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1909/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1978/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2342/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2520/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2171/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/175/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1892/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1206/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1230/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/128/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/693/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada Parcialmente
Q/74/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1310/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1229/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1205/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/133/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/132/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/275/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/499/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/961/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/1127/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1453/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/2463/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/2331/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/103/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada Parcialmente
Q/1193/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1240/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	No aceptada
Q/404/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1398/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1476/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1026/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/301/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1579/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1242/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada
Q/1140/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1169/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1622/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1838/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1382/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1751/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1364/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1297/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1309/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1418/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1258/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1243/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente de efectividad
Q/1916/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/1290/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/1421/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/1970/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/1586/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2118/09	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente
Q/2081/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Pendiente

#### Área de Sanidad

QUEJAS	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1732 y 2617/09; Q/39, 41, 68, 69,72,114,142,144, 201, 400, 492, 493, 494, 511, 601, 931, 1056, 1057, 1058, 1213, 1220, 1221, 1222, 1223, 1224 y 1225/10	Consellería de Sanidad	No Aceptada

#### Área de administración económica y transportes

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2556/08	Ayuntamiento de Palas de Rei	Pendiente

#### Área de Obras públicas y expropiación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2630/09	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	Aceptada Parcialmente

Área de Organización y funcionamiento de régimen local y protección civil

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2087/09	Ayuntamiento de Teo	Aceptada
Q/1908/08	Ayuntamiento de Carral	Aceptada
Q/546/09	Ayuntamiento de Cabanas	Aceptada
Q/1546/09	Ayuntamiento de Ourense	Aceptada
Q/1945/09	Ayuntamiento de Sada	Aceptada
Q/2384/09	Ayuntamiento de Parada do Sil	Aceptada
Q/1/10	Ayuntamiento de Malpica	Aceptada
Q/1488/10	Ayuntamiento de A Coruña	Aceptada
Q/1603/10	Ayuntamiento de Cervo	Aceptada

Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/290/10	Ayuntamiento de Ourense	Aceptada
Q/1906/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1906/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada

Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1164/10	Consellería de Cultura y Turismo	Pendiente de efectividad

### C) SUGERENCIAS.

#### Área de educación

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/1591/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1631/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Pendiente de efectividad
Q/1626/10	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada

#### Área de menores

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/925/09	Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	Aceptada
Q/1292/10	Consellería de Trabajo y Bienestar	Aceptada

#### Área de cultura y política lingüística

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2398/09	Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	Aceptada

#### Área de sociedad de la información

QUEJA	ADMINISTRACIÓN	ESTADO ACTUAL
Q/2612/09	CRTVG	Aceptada



**CAPÍTULO 4**  
**RELACIONES INSTITUCIONALES**



Al margen de la intensa labor de supervisión de la actividad de los poderes públicos que despliega el Valedor do Pobo en su intrínseco afán de conquista de una más eficiente administración, así como de la tarea pedagógica, que también tiene encomendada, en pro de la difusión y defensa de los Derechos Fundamentales de las personas, el Valedor do Pobo despliega cada año una viva agenda institucional que le mantiene en contacto con la realidad, con otras entidades públicas y con la propia ciudadanía, que se ofrece condensada en las líneas que suceden.

Como alto comisionado suyo, el Valedor do Pobo mantiene unas fluidas relaciones institucionales con el Parlamento de Galicia, ante el que cada año tramita sus informes ordinarios y extraordinarios, colabora en la organización de eventos, envía publicaciones, e informa sobre sus diferentes iniciativas y estrategias. Estos contactos no han resultado menos habituales en la anualidad que se somete a repaso con el poder ejecutivo gallego, y no sólo por dirigirse, a petición propia o de los ciudadanos, casi de forma permanente a sus diferentes departamentos en busca de informes o del cumplimiento de sus resoluciones, sino porque de manera bidireccional, máximos responsables de la Administración gallega, tanto autonómica como local, han resultado frecuentes interlocutores a la hora de emprender proyectos comunes o tratar asuntos que estaban ocasionando algún perjuicio a los reclamantes.

El 2010 ha supuesto, por otra parte, avances en pro de la transparencia perseguida por parte del actual titular de la institución, Benigno López, desde su llegada a la misma. De hecho, desde principios de año el Valedor do Pobo forma parte de la Plataforma de Contratación Pública de Galicia, es decir, que todos los procedimientos de contratación iniciados desde la oficina son incluidos en la base de publicaciones de la administración gallega. También con ese mismo propósito, un año más se han organizado sesiones de puertas abiertas aprovechadas por diferentes grupos de universitarios y alumnos de educación secundaria y bachillerato para conocer de cerca el Valedor, su funcionamiento y utilidad.

El contacto del titular de la institución con diferentes colectivos unidos por problemáticas comunes, bien de índole profesional, vecinal o personal, ha sido

permanente habiendo conocido el Valedor durante este ejercicio, de boca de los afectados, las dificultades con las que se encuentran enfermos de fibromialgia, celadores de hospitales públicos, colectivos de gays y lesbianas, de ciudadanos de etnia gitana, de defensores de la gratuidad de los libros de texto, o de los *bateiros*, entre otros.

En otro orden de cosas, y como tercer Valedor do Pobo de Galicia, Benigno López, ha tenido ocasión de reunir en su sede a su predecesor, José Ramón Vázquez Sandes, así como a la familia del primer titular de la institución ya fallecido, José Cora, con motivo de la conmemoración del XX aniversario de la puesta en funcionamiento de la entidad. En homenaje al buen hacer de ambos, y “por sentar las firmes bases que esta institución hoy representa”, Benigno López, procedió a inaugurar en el mes de julio una galería con sus retratos en la tercera planta de la oficina.

## **4.1 ACTIVIDADES PARLAMENTARIAS. INFORMES ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS**

### **4.1.1 INFORME ORDINARIO**

El informe ordinario anual correspondiente al año 2009 inició su tramitación parlamentaria el día 15 de marzo de 2010, al serle entregada la versión definitiva del documento a la presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo, en un lápiz de memoria USB. Siguiendo el protocolo normal, se dio difusión pública al contenido del informe en esa misma jornada a través de los medios de comunicación y de las páginas web del Valedor do Pobo y del Parlamento de Galicia.

Benigno López González pudo ver cumplido en este ejercicio su propósito de presentar la memoria de la actividad institucional dentro del primer trimestre del año, para así poder acercar más a su contexto la radiografía que cada año realiza de las preocupaciones de la sociedad gallega.

El documento entregado daba cuenta del ejercicio del 2009, en el que se tramitaron un total de 2.634 quejas, 76 más que en el ejercicio anterior. El estreno de la

VIII Legislatura y el trabajo desarrollado por el nuevo Ejecutivo en su etapa inicial, así como la crisis hizo entonces que ganaran peso las quejas más vinculadas a las políticas sociales acaparando cerca del 14% del total de las iniciadas.

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 2009. Realizada el 22 de marzo de 2010. 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. Al profundizar en los temas que causaron más inquietud a los gallegos, el alto comisionado destacó el peso que en aquella anualidad ganaron las reclamaciones relacionadas con los asuntos sociales como motivo de queja dentro de un contexto generalizado de crisis.

\_El Valedor resumió el contenido del Informe Ordinario 2009 ante el pleno del Parlamento de Galicia el 13 de abril del 2010. Con la exposición de Benigno López González y las deliberaciones realizadas por los tres grupos representados en la Cámara concluía la tramitación parlamentaria del documento. "Por primera vez me permito ver satisfecho mi deseo de darles a conocer los resultados de la memoria en los tres primeros meses del año, para acercar más los resultados a su contexto real", manifestó hacia el final de su intervención.

El repaso en sesión plenaria incluyó descripciones de los asuntos más relevantes tratados en cada una de las áreas en que estructuran las quejas, en función de su naturaleza y las administraciones afectadas, y permitió profundizar en las estadísticas generales y sociológicas de la anualidad.

Para finalizar, el Valedor do Pobo recordó que es su misión "trasladarles el diagnóstico que los ciudadanos nos hicieron llegar a lo largo de doce meses sobre las deficiencias que, según su criterio, afectaron a la administración a la hora de exigirle

mayor eficacia y calidad". En este sentido incidió en que el informe se realiza cada año desde una perspectiva analítica y guardando fidelidad a los principios de independencia y vocación de servicio a las personas ya que "son éstas con su actitud e interactividad las que convierten a este Alto Comisionado en portavoz de sus inquietudes ante los poderes públicos".

#### **4.1.1 INFORME EXTRAORDINARIO**

El informe extraordinario *Las personas sin hogar en Galicia* fue entregado a la presidenta de la Cámara, Pilar Rojo, el 25 de noviembre de 2010. El documento, que analiza la situación que padecen las personas que viven y duermen en las calles gallegas, víctimas de la exclusión social, fue remitido en esa misma jornada a los medios de comunicación, Xunta de Galicia, entidades sociales, ONGs y servicios que trabajan en pro de ese colectivo, entre otros destinatarios.

El informe prosiguió su tramitación parlamentaria normal, que concluyó con la comparecencia ante la Comisión de Peticiones de la Cámara gallega del titular de la institución el día 16 de diciembre. El Valedor do Pobo destacó en su intervención la existencia de una nueva generación de *sin techo* a la que se le está otorgando prestaciones de exigencias mínimas "de cara a la subsistencia en situación de pobreza extrema" sin garantizarles "una vía de salida clara hacia su posible integración"; algo que, a su parecer, debe llamar la atención de los poderes públicos.

De hecho, en su repaso del informe, el defensor gallego criticó ante los representantes de los tres grupos parlamentarios el prevalente carácter asistencial de los servicios dirigidos a los indigentes, siendo los canales más empleados en la comunidad los de alojamiento y manutención. "El problema no se afronta desde un aspecto de atención integral del necesitado, sino desde un plano parcial, proporcionando alojamiento y manutención puntual, pero obviando políticas públicas y generales a medio plazo", aseguraba.

A modo de conclusión, Benigno López dirigió un total de 20 recomendaciones a la Xunta de Galicia y a los ayuntamientos con el objeto de que incidan en las políticas de prevención, la coordinación entre dispositivos o la puesta en valor del trabajo de los voluntarios, con carácter general.

## **4.2 OTRAS ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN**

### **4.2.1 CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Desde enero del 2010, los procedimientos de contratación iniciados por la institución del Valedor do Pobo son difundidos a través de la Plataforma de Contratación Pública de la Xunta de Galicia, como una medida más a favor de la transparencia. En el momento de iniciar el procedimiento, los interesados tienen constancia de los mismos por medio de la sección de contratación de la página web de la institución [www.valedordopobo.com](http://www.valedordopobo.com), así como a través de [www.contratosdegalicia.com](http://www.contratosdegalicia.com), donde se publicitan todos los actos de contratación de la administración gallega.

La inclusión del Valedor do Pobo en el sistema supone un avance más en el camino de la transparencia comprometido por el titular de la institución, Benigno López González en su Plan Estratégico vigente hasta el año 2012. Este sistema permite acceder desde un menú principal a los procedimientos de contratación en cada una de sus etapas. Las fichas de cada uno de ellos permiten obtener la información completa, desde la fase en la que se encuentran, hasta la tipología del contrato, importe, fechas de publicación en los boletines oficiales, etc.

El Valedor do Pobo ya consta entre las decenas de órganos contratantes incluidos en la base de publicaciones de la plataforma, que además se administra mediante un sistema de certificación electrónica desde la propia institución, con lo que se garantiza la confidencialidad de la información y se brinda la posibilidad de realizar cualquier tipo de modificación en los procedimientos en tiempo real, para que tengan conocimiento de las mismas todos los usuarios de la plataforma y posibles interesados en presentar ofertas.

#### **4.2.2 CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE DERECHOS**

La institución del Valedor do Pobo completó durante el mes de abril la distribución en Galicia de 6.000 carteles divulgativos sobre los derechos de la infancia entre un millar de centros escolares públicos, privados y concertados que imparten educación Infantil y Primaria en la comunidad. La campaña formó parte del conjunto de iniciativas que con asiduidad desarrolla el alto comisionado parlamentario en su tarea de hacer pedagogía de los derechos entre la población de menor edad.

Los pósteres en cuestión recogían, con un lenguaje muy sencillo, una selección de los derechos reconocidos en la Declaración de los Derechos del Niño, proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en noviembre de 1959. Al lado de una ilustración de un niño y una niña portando globos en sus manos sobre un fondo verde, se pueden leer diez de los "derechos de la infancia" acompañados de un número, por lo que la propuesta del Defensor se convierte también en un juego en el que los más pequeños deben proceder a ponerlos en orden. Entre los principios figuran el derecho de los menores a tener una familia, una buena educación, a vivir sin discriminación, a no sufrir maltrato, a jugar, a ser escuchados, a crecer en libertad, a no ser manipulados e incluso a tener una identidad.

Con la iniciativa, el Valedor consolida una vez más su especial compromiso para con este colectivo de población, tanto por las características de vulnerabilidad que presenta, como por las previsiones de la legislación sectorial, ya que la Ley gallega 3/1997, de la familia, la infancia y la adolescencia atribuye una vicevalería de modo permanente a la supervisión de los asuntos relacionados con menores.

#### **4.2.3 VEINTE AÑOS DEL VALEDOR**

La institución conmemoró el 10 de junio el veinte aniversario del nombramiento del primer Valedor do Pobo de Galicia. Con esta ocasión, Benigno López González descubrió los retratos de sus dos predecesores en un acto solemne al que asistieron



representantes parlamentarios de los tres grupos, así como el ex Valedor José Ramón Vázquez Sandes e hijos y nietos del primer Valedor ya fallecido, José Cora.

El primer Valedor do Pobo de Galicia, José Cora Rodríguez, fue nombrado por el Parlamento de Galicia reunido en sesión plenaria el 30 de mayo de 1990, a pesar de que la Ley de la institución había sido aprobada seis años antes, el 5 de junio de 1984. De este modo, el 8 de junio de 1990 tomaba posesión de su puesto el primer defensor del pueblo en Galicia. Transcurridos veinte años, y para conmemorar esa fecha, el actual Valedor do Pobo, Benigno López González, quiso rendir homenaje a sus predecesores y procedió a inaugurar en la sede de la institución una galería de retratos de José Cora Rodríguez y José Ramón Vázquez Sandes, primer y segundo valedores do pobo respectivamente. Las obras están firmadas por José Míguez, que, en palabras del Valedor do Pobo “supo plasmar en los lienzos, con fidelidad casi fotográfica, los rasgos y características físicas de Pepe y de José Ramón y, principalmente, lo que es más difícil, penetrar en el interior de sus espíritus, reflejando, a través de sus ojos, de su limpia mirada, la bondad y la bonhomía que siempre les caracterizó”.

El actual Valedor do Pobo, Benigno López González, dirigió unas palabras a los asistentes con las que quiso destacar el buen hacer de sus predecesores, reconociendo su importante labor para el devenir democrático de la institución. “Tanto Pepe Cora como José Ramón Vázquez Sandes, con su rectitude de miras, con su bondad, con su honestidad y su independencia hicieron posible sentar las firmes bases del que esta Institución hoy representa, consolidando, a su vez, su innegable prestigio, pues, en mi opinión, son las personas las que prestigian a las instituciones y no a la inversa, desplegando una trayectoria sin fallo y una brillante actuación, primero en su etapa judicial, como máximos representantes de la Justicia gallega y, posteriormente, como valedores ejerciendo la hermosa y trascendental función de velar por la defensa de los derechos humanos, de los derechos fundamentales de las personas y de las libertades públicas de los ciudadanos”, indicó.

#### **4.2.4 SESIONES DE PUERTAS ABIERTAS**

Diferentes grupos de estudiantes universitarios y de alumnos de educación secundaria y bachillerato de centros repartidos por toda Galicia tuvieron la oportunidad de recorrer las dependencias del Valedor do Pobo y conocer, de mano de su personal, tanto su origen y funciones como su compromiso y/o utilidad para con estos colectivos. En sus visitas, los participantes suelen plantear sus dudas o comentarios sobre la institución algo que a la larga, repercute en beneficio de una mayor difusión exterior del Valedor do Pobo.

Entre los representantes universitarios, la defensoría recibió a grupos procedentes de la Facultad de Derecho de Vigo (5 de marzo), Facultad de Ciencias Sociales del Campus de Pontevedra (22 de abril) y Facultad de Derecho de Ourense (17 de diciembre). En cuanto a los institutos, pudieron conocer la institución en persona grupos de alumnos procedentes del IES Pedro Floriani de Redondela (8 de febrero), del IES Isidro Pondal de Carballo (11 de mayo), del IES Río Cabe de Monforte (15 de diciembre), del IES Auga de Laxe de Gondomar (20 de diciembre) y del IES A Paralaia de Moaña (21 de diciembre).

#### **4.2.5 PUBLICACIONES**

El Valedor do Pobo envió durante enero del 2010 quinientos ejemplares de revista resumen de su informe ordinario, en esta ocasión correspondiente a la actividad desplegada durante el año 2008. La publicación, que incluye el documento íntegro de la memoria en un cdé en su interior, pretendía acercar a la ciudadanía "a los principales aspectos de la actividad desplegada en el transcurso del ejercicio 2008". Se trató de la segunda edición de la publicación con la que ya el año anterior había reemplazado el tradicional formato del informe en libro por otro más manejable, asequible y cercano a la ciudadanía.

La institución del Valedor do Pobo también ejecutó, al principio del ejercicio, la distribución de un centenar de ejemplares de la revista *Derechos Ciudadanos* editada por los defensores autonómicos españoles. Se trataba del tercer y último número la publicación que versó *Las personas en situación de desprotección grave, la defensa de sus derechos*, el

mismo tema que había centrado las ponencias y las mesas de trabajo de las jornadas anuales de coordinación de los defensores españoles celebradas en Asturias en el año 2008. Entre los contenidos, algunos de ellos traducidos al gallego, catalán y euskera, destacan seis capítulos dedicados a repasar parte de la actividad desplegada por las diferentes instituciones españolas de defensa de los derechos, y entre ellas, se repasan los informes presentados, las resoluciones más ejemplarizantes y se ponen ejemplos de situaciones de vulneración de derechos constitucionales en los diferentes ámbitos.

Entre los casos tratados por el Valedor do Pobo en la revista, destaca la situación vivida por un grupo de niños motóricos de la localidad coruñesa de Carballo, que se encontraban con serias deficiencias con el transporte adaptado que utilizaban para trasladarse a las aulas, lo que incluso en algunas semanas, les había obligado a ausentarse de las mismas. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria asumió la situación denunciada y atendió las peticiones reflejadas en la queja abierta por la institución, comprometiendo una nueva furgoneta.

Durante la anualidad, la oficina del Valedor do Pobo también publicó la versión en papel del informe ordinario correspondiente al año 2009 en su formato resumido. De este modo, antes de finalizar el año fueron entregados quinientos ejemplares de la *Revista resumen informe ordinario 2009* a diferentes entidades públicas, Xunta de Galicia, Parlamento, ayuntamientos y otros alto comisionados de la comunidad y del exterior, entre otros.

También en el 2010 se dio a conocer en el Parlamento de Galicia y ante los medios de comunicación el informe extraordinario *Las personas sin techo en Galicia*. En el mismo se hacía un retrato de la población afectada en la comunidad por la carencia de vivienda y que habitan y pernoctan en las calles de las diferentes ciudades. El documento se entregó en un formato nuevo, de reducidas dimensiones, que incluía un cuadernillo con las principales conclusiones y un cedé con el informe completo. Al igual que con el informe ordinario, se realizaron quinientos ejemplares que se hicieron llegar a los organismos públicos de las administraciones autonómica, provincial y local, así como a

varios centenares de organizaciones sociales, centros de acogida de personas sin hogar y entidades benéficas interesadas.

Como quedara instaurado hace ya tres ejercicios, el Valedor do Pobo publica y difunde mensualmente un ejemplar de su boletín informativo electrónico dirigido tanto al resto de las defensorías autonómicas españolas, como al Defensor del Pueblo así como a la administración gallega y a todos los ciudadanos interesados, al estar a su disposición cada mes a través de la página web oficial: [www.valedordopobo.com](http://www.valedordopobo.com).

#### **4.2.6 PRESENCIA EN INTERNET**

La descarga de documentos emitidos por el Valedor do Pobo a través de la página web se consolida como la vía elegida por los ciudadanos gallegos para conseguir de manera ágil y accesible copias de las publicaciones dirigidas por el Valedor do Pobo. Hasta la fecha de cierre del presente informe, por ejemplo, un total de 850 usuarios se habían descargado el texto íntegro del informe ordinario correspondiente al año 2009 en alguna de sus versiones y que se puso a su disposición con fecha 15 de marzo. A pesar de haber sido publicado en el sitio web del Valedor casi al final del año, en concreto el 25 de noviembre, cerca de 200 personas también se habían hecho al final del ejercicio con una copia en formato digital del informe completo *Las personas sin hogar en Galicia*.

Por otra parte y gracias a la inclusión de información detallada en la aplicación Google Maps, el Valedor do Pobo se encuentra desde los primeros meses del año más localizable, ya que al resultado de localización de la institución en el famoso motor de búsqueda se han incorporado datos complementarios sobre cómo enviar las quejas y algunas fotografías de la sede.

### **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, asistió a innumerables actos

oficiales y protocolarios y se encontró con representantes de otras defensorías autonómicas durante la anualidad. A continuación se enumeran algunas de sus actividades más destacadas.

#### **4.3.1 RECEPCIONES EN LA SEDE DE LA INSTITUCIÓN.**

Colectivos y personalidades que visitaron la institución del Valedor do Pobo:

-Capitán de Navío, José Abad Vila, Delegado de Defensa.

-General de División, Jefe de la Fuerza Logística Operativa, Juan Enrique Aparicio Hernández-Lastras.

-Representantes de la Asociación Colega Galicia que representa al colectivos de personas gays, lesbianas, bisexuales y transexuales de la comunidad.

-Asociación Galega de Celadores.

-Conselleira de Trabajo y Bienestar, Beatriz Mato Otero.

-Grupo de alumnos del IES Pedro Floriani de Redondela.

-Alumnos de Practicum de la Facultad de Derecho de la Universidad de Vigo.

-Director del Instituto de Criminología de la Universidad de Santiago, Fernando Vázquez Portomeñe.

-Representantes de la Plataforma galega pola gratuidade dos libros de texto.

-Asociación de promoción e integración gitana de Lugo.

-Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales del Campus de Pontevedra.

-Secretaría Xeral de la Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, Beatriz Cuíña Barja.

-Grupo de alumnos del IES Isidro Parga Pondal de Carballo.

-Asociación coruñesa de Fibromialgia.

-Laureano Barreiro, esposo de María Luz Pose.

-Representantes del sector de los *bateiros*.

-Alcalde de Fisterra, José Manuel Traba Fernández.

-Roberto García González, Secretario Xeral de Unións Agrarias.

-Esperanza Fernández Lago, Directora Xeral de Recursos Humanos del SERGAS.

-Director de la Unidad de Psicología del Consumidor y Usuario (PSICOM) de la Universidade de Santiago, Jesús Varela Mallou.

-Xosé Sánchez Bugallo, alcalde de Santiago de Compostela.

-General de División, Jefe de la Unidad Militar de Emergencia (U.M.E.), Rogelio García de Dios Ferreiro.

-Doctor Marco Labella, profesor de la Universidad de Catania (Italia).

-Representante de la Asociación de Nais e Pais de Alumnos (ANPAS) de O Carballiño, Ricardo Paz Díaz.

-Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, Jesús Vázquez Abad.

-Comisión de afectados del Parque eólico de A Baña.

-Presidente de Unicef Galicia, Manuel Sande.

-Alumnos del IES Río Cabe de Monforte.

-Grupo de la Facultad de Derecho de Ourense.

-Alumnos del IES Auga de Laxe de Gondomar.

-Alumnos del IES A Paralaia de Moaña.

#### **4.3.2 ENCUENTROS INSTITUCIONALES**

Instituciones y personalidades visitadas por el Valedor do Pobo durante la anualidad.

-Conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, Jesús Vázquez Abad. Sede de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria.

-Director de la Escola Galega de Administración Pública (EGAP), Pablo Figueroa Dorrego.

-Presidenta del Parlamento de Galicia, Pilar Rojo Noguera.

-Conselleira de Mar, Rosa Quintana Carballo.

-Presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, Pazo de Raxoi de Santiago de Compostela.

-Conselleira de Sanidad, Pilar Farjas Abadín.

### **4.3.3 OTROS ACTOS PROTOCOLARIOS**

-Cena de Año Nuevo convocada por el Ayuntamiento de A Coruña. Pazo de María Pita, A Coruña (4 de enero).

-Acto de celebración de la Pascua Militar en el Palacio de Capitanía de A Coruña (6 de enero).

-Inauguración del programa de actos con motivo del XX Aniversario de Proxecto Home Galicia. Rectorado de la Universidade de Santiago de Compostela (20 de enero).

-Acto académico en la Facultad de Derecho de Santiago de Compostela con motivo de la celebración de San Raimundo de Peñafort (28 de enero).

-Encuentro con el Arzobispo de Santiago, Julián Barrio Barrio, dentro de los desayunos informativos organizador por Fórum Europa. Hostal de los Reyes Católicos, Santiago de Compostela (26 de enero).

-Acto académico en la Universidade da Coruña con motivo de la festividad de Santo Tomás de Aquino. Paraninfo de La Maestranza, A Coruña (28 de enero).

-Entrega del Premio Pérez Lugín al periodista Javier Quintana. Ayuntamiento de A Coruña (3 de febrero).

-Acto institucional de constitución del Grupo 5º Operativo de la Unidad de Intervención de la Policía Nacional y entrega de la Medalla al Mérito Policial a José Luis Méndez, presidente de Caixa Galicia. Plaza de María Pita, A Coruña (3 de febrero).

-Inauguración de un nuevo centro social de Caixanova. Plaza de Cervantes, Santiago de Compostela (4 de febrero).



-Presentación de un libro-homenaje e imposición de la Medalla de Oro de la Universidade de Santiago al ex presidente de la Xunta de Galicia, Gerardo Fernández Albor. Pazo de Fonseca, Santiago de Compostela (24 de febrero).

-Parada militar, demostración de Instrucción de Orden Cerrada y concierto de la banda de música con motivo del 473º aniversario de la creación del cuerpo de Infantería de Marina. Cuartel de Dolores, Ferrol (26 de febrero).

-Conferencia de Javier Losada de Azpiazu, alcalde de A Coruña, organizada por el Foro Cívico. Fundación Caixa Galicia, A Coruña (25 de marzo).

-Ingreso en la Orden de Caballeros de María Pita de Andrés Fernández-Albalat Lois. Palacio Municipal de A Coruña, A Coruña (8 de abril).

-Inauguración del nuevo edificio de Juzgados en O Barco de Valdeorras (9 de abril).

-Concierto con motivo del 250º Aniversario del Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña. Teatro Colón de A Coruña (20 de abril).

-Homenaje al genetista veterinario Cruz Gallástegui Unamuno en el Día del Científico Gallego organizado por la Real Academia de las Ciencias. Pazo de San Roque, Santiago de Compostela (22 de abril).

-Presentación del libro O grito de Ipiranga de Luis Manuel García Mañá. Sede de la Fundación Barrié de la Maza de A Coruña (23 de abril).

-Nombramiento como Hijo Predilecto de A Coruña al ex ministro César Antonio Molina. Palacio Municipal de María Pita. A Coruña (23 de abril).

-Función del Voto en honor a la Virgen del Rosario organizada por el Ayuntamiento de A Coruña. Iglesia de Santo Domingo, A Coruña (9 de mayo).

-XVI edición de Premios del Periodismo Europeo Salvador de Madariaga. Hotel de San Francisco, Santiago de Compostela (11 de mayo).

-Acto literario con motivo del Día das Letras Galegas dedicado a Uxío Novoneyra, organizado por la Real Academia Galega y consistente en la presentación del libro *Arrodeos e desvíos do Camiño de Santiago e outras rotas*. Sede de la Real Academia Galega, A Coruña (12 de mayo).

-Desayuno informativo con la conselleira de Sanidad, Pilar Farjas, organizado por el Forum Europa. Hotel Finisterre de A Coruña (14 de mayo).

-Acto convocado con motivo del Día das Letras Galegas. Fundación Luís Seoane de A Coruña (14 de mayo).

-Recepción a bordo del portaaviones Príncipe de Asturias presidida por el Almirante Jefe del Arsenal Militar, Santiago Bolívar. Muelle de Trasatlánticos de A Coruña (24 de mayo).

-Semana de las Fuerzas Armadas, organizada por el General Jefe de la Fuerza Logística Operativa. Concierto en el Teatro Rosalía de A Coruña (25 de mayo), recepción en el Palacio de Capitanía de A Coruña (27 de mayo).

-Cena de clausura del Consejo Europeo de Odontólogos organizado por el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de España (28 de mayo).

-Visita al portaaviones Juan Carlos I con motivo de sus pruebas de mar. Arsenal Militar de Ferrol (2 de junio).

-Entrega de la Medalla al Mérito de la Abogacía a Jesús Palmou Lorenzo y Modesto Barcia Lago. Pazo de Fonseca de Santiago (4 de junio).

-Almuerzo institucional con el Presidente de la Cámara de Comercio de Estados Unidos. Hostal de los Reyes Católicos de Santiago de Compostela (7 de junio).

-Inauguración en la sede del Valedor do Pobo a cargo de Benigno López González de una galería de retratos en honor a sus predecesores en el cargo, como conmemoración del XX Aniversario de la institución (10 de junio).

-Ofrenda del Antiguo Reino de Galicia a Jesús Sacramentado con motivo de la festividad del Corpus Christi. Ayuntamiento y Catedral de Lugo (13 de junio).

-Acto de jura de la 60ª promoción de jueces en el Tribunal Superior de Justicia de Galicia (14 de junio).

-Inauguración de la IX edición de la Escuela de Verano del Ministerio Fiscal. Pazo de Mariñán, Bergondo (15 de junio).

-Toma de posesión del nuevo Rector de la Universidade de Vigo, Salustiano Mato de la Iglesia. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Vigo (18 de junio).

-Gala del Deporte coruñés. Palacio de los Deportes de Riazor, A Coruña (18 de junio).

-Inauguración de la Escuela de Verano del Poder Judicial. Pazo de Mariñán, Bergondo (22 de junio).

-Toma de posesión del nuevo Rector de la Universidade de Santiago, Juan José Casares Long. Salón Noble del Colegio Fonseca, Santiago de Compostela (25 de junio).

-Acto institucional de constitución del Grupo de Operaciones Especiales de Seguridad (GOES) del Cuerpo Nacional de Policía y entrega de medallas a agentes jubilados. Praza do Obradoiro, Santiago de Compostela (6 de julio).

-Conferencia *La educación en España: de un extremo al opuesto*, pronunciada por el Magistrado Juez de Menores de Granada, Emilio Calatayud. Real Club Náutico de A Coruña (9 de julio).

-Acto de Jura de Bandera y entrega de Reales Despachos presidido por SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias en la Escuela Naval de Marín (16 de julio).

-Ofrenda Nacional al Apóstol Santiago presidida por S. M. el rey Juan Carlos I (25 de julio).

-Entrega de Medallas Galicia 2010 a Víctor Manuel Vázquez Portomeñe y al Cabildo de la Catedral de Santiago. Palacio de Congresos y Exposiciones de Santiago de Compostela (25 de julio).

-Desayuno informativo con el ex presidente de la Xunta, Manuel Fraga Iribarne, dentro del ciclo que organiza Fórum Europa. Hostal de los Reyes Católicos, Santiago de Compostela (26 de julio).

-Acto de apertura del curso académico en la Universidade de A Coruña e investidura como Doctora Honoris Causa de María Wonenburger. Paraninfo de la Universidad, A Coruña (20 de septiembre).

-Actos de conmemoración de San Ivo, patrón de los procuradores, organizados por el Colegio de Procuradores de A Coruña (24 de septiembre).

-Entrega de la bandera al buque LHD Juan Carlos I, a cargo de S. M. el rey Juan Carlos I. Arsenal militar de Ferrol (30 de septiembre).

-Función del Voto en honor a la Virgen del Rosario, Patrona de A Coruña. Iglesia de Santo Domingo, A Coruña (7 de octubre).

-Recepción a bordo de la fragata americana USS Taylor de la Armada de Estados Unidos. Puerto de A Coruña (8 de octubre).

-Acto oficial organizado por la Guardia Civil en honor a su patrona, la Virgen del Pilar. Pazo de Mariñán, Bergondo (12 de octubre).

-Inauguración VII Jornadas de Juntas de Gobierno de Procuradores organizadas por el Consejo General de Procuradores de España. Hotel Puerta del Camino, Santiago de Compostela (14 de octubre).

-Actos de celebración del 250º aniversario del Colegio de Abogados de A Coruña. Representación teatral de *El mercader de Venecia*. Teatro Colón, A Coruña (4 de noviembre).

-Apertura del curso en la Escuela de Práctica Jurídica del Colegio de Abogados de A Coruña (5 de noviembre).

-Celebración eucarística en la Plaza del Obradoiro oficiada por S.S. el Papa Benedicto XVI con motivo de su visita a Galicia por el Año Santo. Santiago de Compostela (6 de noviembre).

-Cena solidaria de la Fundación Ojos del Mundo presidida por el Síndic des Greuges, Rafael Ribó. Hostal de los Reyes Católicos (12 de noviembre).

-Cena homenaje al Doctor Juan Ángel Sánchez-Harguindey Pimentel organizada por el Colegio de Odontólogos. Restaurante Mirador de San Pedro, A Coruña (13 de noviembre).

-Clausura de la exposición *As pegadas da Xustiza* en el Tribunal Superior de Xustiza de Galicia. A Coruña (19 de noviembre).

-Acto de homenaje a la Armada Española organizado por el Ayuntamiento de A Coruña y la Real Orden de Caballeros de María Pita. Plaza de María Pita, A Coruña (21 de noviembre).

-Entrega del Premio Fernández-Latorre de Periodismo a José Luis Méndez Ferrín. La Voz de Galicia, Arteixo (25 de noviembre).

-Conferencia *Resolución de problemas en un mundo complejo* a cargo de Tim Harford, organizada por el Instituto de Estudios Económicos de Galicia. Fundación Barrié, A Coruña (30 de noviembre).

-Inauguración de la exposición *Boinas verdes en acción*. Cuartel de Atocha, A Coruña (1 de diciembre).

-Cena solidaria Fundación Andrea. Pazo de San Lorenzo. Santiago de Compostela (2 de diciembre).

-Festividades de Santa Bárbara y la Virgen de la Inmaculada organizadas por la Jefatura de la Fuerza Logística Operativa. Cuartel de Atocha, A Coruña (3 de diciembre).

-Festividad de Nuestra Señora del Patrocinio. Colegio de Abogados de A Coruña (3 de diciembre).

-Acto de conmemoración del 32º Aniversario de la Constitución Española. Delegación del Gobierno. A Coruña (3 de diciembre).

-Presentación de la nueva marca de ciudad de A Coruña. Teatro Rosalía de Castro. A Coruña (9 de diciembre).

-Actos de celebración en homenaje a la Virgen de Loreto. Aeródromo Militar de Lavacolla (10 de diciembre).

-Acto de presentación de iniciativas de turismo de Galicia. Palacio de la Ópera. A Coruña (15 de diciembre).

-Entrega de los Premios da Cultura Galega 2010. Palacio de Congresos. Santiago de Compostela (17 de diciembre).

-Recepción de Fin de Año a las autoridades organizada por el Ayuntamiento de A Coruña. Palacio Municipal, A Coruña (20 de diciembre).

-Recepción de Navidad organizada por la Presidenta del Parlamento de Galicia (21 de diciembre).

-Concierto de Navidad de Caixa Galicia. Teatro Colón de A Coruña (22 de diciembre).

-Recepción de Navidad del Colegio de Procuradores de Santiago (23 de diciembre).

-XV Concierto de Navidad de Unión Fenosa. Palacio de la Ópera. A Coruña (29 de diciembre).

-Acto de traslación de los restos del Apóstol Santiago. Catedral de Santiago (30 de diciembre).

-Acto de cierre de la Puerta Santa como clausura del Año Santo 2010. Catedral de Santiago (31 de diciembre).

#### **4.4 REUNIONES DE TRABAJO NACIONALES E INTERNACIONALES**

##### **- Jornada de presentación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.**

Benigno López González asistió el 10 de mayo, en la sede del Senado en Madrid, a la *Jornada de presentación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura*, cuyas funciones tiene encomendadas el Defensor del Pueblo de España. En un acto inaugurado por el Presidente del Senado y presidido por el entonces Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, intervino el vicepresidente del Subcomité para la Prevención de la Tortura de las Naciones Unidas, Mario Coriolano, quien disertó acerca de *Los esfuerzos de la comunidad internacional en la lucha contra la tortura: el papel del Subcomité*.

Tras la ponencia marco se desarrollaron dos mesas redondas, la primera de ellas sobre *El concepto de supervisión preventiva y el papel de los agentes nacionales e internacionales*, en la que se leyó un mensaje del presidente de la Organización Mundial contra la Tortura, y la segunda sobre las *Experiencias comparadas y sistemas mundiales de Mecanismos Nacionales de Prevención*.

En el marco de esta última, por parte de los representantes del Defensor del Pueblo se pidió la colaboración de todos los Defensores Autonómicos para la puesta en marcha de medidas para evitar actos de tortura y para la prevención de los mismos.

#### **-IV Foro Mundial de Derechos Humanos**

Entre el 28 de junio y el 1 de julio de 2010 se celebró en la ciudad francesa de Nantes el *IV Foro Mundial de Derechos Humanos*, con el título *Frente a la crisis ¿los derechos humanos?*. A la cita acudieron más de 2.500 representantes, actores y militantes de los derechos humanos, provenientes de todos los rincones del planeta. Durante cuatro días, se sometió a estudio la situación de los derechos humanos frente al período actual de crisis en busca de soluciones consensuadas.

#### **-Taller sobre buenas prácticas de las defensorías**

El titular de la institución participó del 13 al 15 de septiembre en el XVI Seminario taller de las defensorías del pueblo en el ámbito local y el III Encuentro internacional de defensorías locales y metropolitanas celebrados en Montevideo.

Convocado por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica, el alto comisionado gallego pudo asistir a las diferentes actividades encaminadas a analizar el proceso de municipalización de las políticas públicas en Iberoamérica desde una perspectiva de derechos humanos y compartir experiencias encaminadas a mejorar las prácticas de las defensorías alrededor de tres aspectos: la participación ciudadana, el acceso a los servicios públicos y la protección de derechos sociales y el derecho a la ciudad, que incluye urbanismo y medio ambiente.



El encuentro pretendía abrir una línea de trabajo para reforzar estas instituciones, en coordinación con la Federación Iberoamericana de Ombudsman, de la que el Valedor do Pobo es miembro de pleno derecho.

### **-XXV Jornadas de Coordinación de Defensores**

Benigno López González se desplazó los días 27, 28 y 29 de septiembre a La Rioja para tomar parte en las XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que en esta edición versaron sobre el impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas. El titular de la defensoría gallega actuó como ponente en el debate que sucedió a la lectura de las conclusiones del taller *Evaluación del impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo*, en el que también participaron los representantes de Andalucía y Cataluña, moderados por el Justicia de Aragón, Fernando García Vicente.

El encuentro, de carácter anual, permitió una vez más a los representantes de todas las Defensorías, tanto autonómicas como del Defensor del Pueblo, compartir sus experiencias en la protección de los derechos de los ciudadanos.

Como en anteriores ocasiones, las Jornadas coincidieron con la celebración de un foro ciudadano que, en este caso, versó sobre los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica. En el mismo, se dio voz a representantes de las entidades sociales destacadas por su labor en favor de los derechos humanos.

A continuación, se reproducen las conclusiones alcanzadas en el encuentro anual de defensores:

*El impacto de la actual crisis económica ha tenido su reflejo en la actividad de las Defensorías del Pueblo a través de consultas, quejas y de actuaciones de oficio en las que se notan sus efectos en el ejercicio de los derechos y de las libertades constitucionales de las personas.*

*Ante esta situación, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en estas XXV<sup>a</sup>. Jornadas de Coordinación hemos reflexionado sobre el impacto de la crisis económica en los derechos de las personas, y hemos extraído una serie de conclusiones que, se han obtenido como suma de la experiencia y del día a día en la protección y defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas.*

*El presente documento cuenta con tres partes:*

*I. Síntomas; se trata de un apartado en que las Defensorías analizamos el perfil de las personas que acuden a nosotros así como las materias consultadas u objeto de quejas.*

*II. Diagnóstico de la situación; que encierra una aproximación a la raíz de los principales problemas que se plantean en esta coyuntura económica.*

*III. Conclusiones; que reflejan las propuestas de las Defensorías a los poderes públicos ante la actual situación, para garantizar los derechos y libertades fundamentales de las personas.*

## *I. SÍNTOMAS*

*Este apartado se subdivide en los siguientes:*

*Perfil de las personas que acuden a las Defensorías.*

*La crisis por materias consultadas u objeto de quejas.*

*A) Sobre el perfil de las personas que acuden a las Defensorías.*

*En términos generales las Defensorías coincidimos en que no hay un perfil concreto de afectados especialmente por la crisis, puesto que las consecuencias de la presente situación económica son tan variadas que, con mayor o menor intensidad,*

*abarcan a colectivos diversos. El deterioro psicológico sería el común denominador de todos.*

*Si bien, sistemáticamente, podríamos englobar las personas que afectadas por la crisis acuden a nuestras Instituciones en los siguientes perfiles: personas desempleadas, trabajadores autónomos y titulares de pequeñas empresas, mujeres de mediana edad en paro y sin formación, usuarios de servicios sociales, personas y colectivos en situaciones de emergencia, población inmigrante, mayores y pensionistas y recientemente, las personas empleadas en el sector público ante la aplicación del Real Decreto-Ley 8/2010.*

*B) La crisis por materias consultadas u objeto de quejas.*

*La crisis económica se ha notado también en las materias tratadas en las Defensorías. Por áreas temáticas podemos relacionarlas de la siguiente forma, citando en cada una de ellas las más significativas:*

*Bienestar social: denegación y retraso en la percepción de ayudas económicas y asistenciales, insuficiencia presupuestaria para atender el incremento de la demanda, recortes en la financiación pública de las entidades sociales y asistenciales de carácter privado, prestaciones de renta mínima de inserción y prestaciones económicas de urgencia social, entre otras.*

*Vivienda: necesidades de ayudas al alquiler, insuficiencia de VPO en régimen de alquiler, personas adjudicatarias de VPO a las que finalmente no se les concede el préstamo y se ven obligadas a renunciar con la consiguiente penalización, retrasos en el cobro de la renta básica de emancipación, situaciones extremas y desesperadas ante desahucios y embargos, conflictos con los bancos y cajas, etc.*

*Trabajo: quiebra de empresas, la mayoría relacionadas directa o indirectamente con el sector de la construcción (impago de salarios y horas extras,*

*mostrando su disconformidad con el despido laboral), procedimiento de aprobación de los ERE, falta de ayudas públicas para las personas trabajadoras en régimen de autónomos “en paro” y personas desempleadas de colectivos especialmente desfavorecidos (por razón de edad, formación, etc), dificultades económicas de pequeñas empresas y personal autónomo (impagos a la Seguridad Social y a la AEAT), filas de espera en las Oficinas de los Servicios Públicos de Empleo, falta de coordinación entre el Servicio Público Estatal de Empleo y los Autonómicos, deficiencias en la información facilitada sobre las prestaciones, cursos de formación, ayudas de autoempleo, entre otras.*

*Seguridad Social: discrepancia con el escaso incremento de la pensión reconocida, disconformidad con la denegación del subsidio por desempleo, cómputo de periodos de cotización, retrasos en la devolución de ingresos indebidos y reclamaciones de prestaciones indebidas por parte del INSS, entre otras.*

*Administraciones Públicas: paralización o reducción de la oferta pública de empleo e incremento del número de personas opositoras, recortes presupuestarios y deficiente gestión de los planes de formación y empleo, morosidad de las administraciones públicas en los pagos a las empresas contratadas lo cual dificulta la supervivencia de muchos profesionales, como los autónomos y las pequeñas empresas (entre otras).*

*Justicia: retrasos en la tramitación de los procesos judiciales relacionados directa o indirectamente con la crisis (reclamaciones de cantidad, desahucios, juicios concursales, etc).*

## **II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN**

*Una de las principales consecuencias de la crisis económica ha sido el incremento del desempleo derivado del cierre de las empresas y de la paralización de la actividad económica. El desempleo figura como el primer problema de la población española, ante una tasa que supera el 20% de la población activa. Esta*

*situación ha provocado que muchas personas se vean en la imposibilidad de hacer frente a las deudas contraídas con las entidades financieras, agravándose, en particular, en relación con los créditos hipotecarios suscritos para la adquisición de su vivienda. El desempleo incide en el descenso del consumo, lo que a su vez afecta a la actividad económica obligando a cerrar a un gran número de empresas, lo que acaba generando un círculo vicioso.*

*El aumento del desempleo y la destrucción de puestos de trabajo implican también un incremento del número de personas que requieren la intervención pública, con el consiguiente aumento del gasto público.*

*El déficit público conlleva el riesgo de recortes en las partidas presupuestarias destinadas a las políticas públicas que caracterizan el modelo del Estado del bienestar social: sanidad pública, educación, rentas básicas de asuntos sociales, prestaciones de desempleo, pensiones de jubilación y viudedad, y recursos destinados tanto a la investigación y a la tecnología, como a la inversión pública y el fomento de la inversión privada (programas de I+D+i).*

*A esto se une el siempre presente riesgo de descoordinación entre distintas Administraciones Públicas, lo que, además de redundar perjudicialmente en la gestión de los servicios prestados, implica un incremento del gasto público. Las personas tienen derecho a una buena gestión de sus impuestos y a que el gasto público redunde en una mejora de los servicios recibidos.*

*De acuerdo con todo lo expuesto, las Instituciones Defensoriales, como garantes de los derechos y libertades constitucionales de las personas, creemos oportuno abordar la cuestión desde una aproximación realista que no dé la espalda al contexto en la que nos encontramos, conscientes de la tensión entre el aumento de las demandas sociales y la limitación de los recursos públicos para atenderlas. De esta manera pretendemos dar nuestra visión sobre la actuación que los poderes públicos a los que supervisamos, han de emprender para tratar el problema en búsqueda de soluciones.*

### III. CONCLUSIONES

*Ante esta situación económica y social, los Defensores del Pueblo podemos extraer las siguientes conclusiones:*

*1. Nuestra razón de ser como Defensorías del Pueblo conlleva la convicción de que solo desde una decidida razón reguladora del mercado financiero por parte de los poderes públicos, así como de su supervisión, ha de ser el motor central para evitar situaciones críticas como las actualmente padecidas, y tal normación debe ser dirigida hacia la garantía de los derechos de las personas y la promoción de los principios del Estado Social.*

*2. La crisis económica no puede traducirse en una merma en los derechos del Estado Social. Los poderes públicos deben garantizar el impulso de la sanidad, la educación, protección al desempleo y los servicios sociales, especialmente en favor de las personas que padecen un mayor riesgo de olvido o exclusión social.*

*Las dotaciones de partidas presupuestarias deben ser suficientes para los distintos programas sociales vinculados con los derechos, es fundamental priorizar distinguiendo las prestaciones esenciales de las accesorias.*

*3. La educación como instrumento excepcional para la igualdad de oportunidades y la equidad, requiere una atención específica de nuestros gobernantes y una supervisión muy activa de las Defensorías para evitar la pérdida y/o devaluación de las prestaciones educativas.*

*4. Las distintas Administraciones y sus órganos deben actuar de manera coordinada y deben generar confianza. Sería conveniente abrir un debate sobre el modelo de sector público, con el objetivo de tender hacia una Administración moderna, transparente, eficaz y que mejore los servicios que presta a las personas.*

*La transparencia y claridad administrativa exigen que en materia de ayudas, dada la diversidad de los entes que las convocan, se implante un mecanismo*

*centralizado de información de todas las convocatorias de ayudas existentes, para personas, familias y empresas y que la concesión de éstas sea fácil tanto en su tramitación como en su consecución.*

*5. Los poderes públicos deben garantizar la protección de las necesidades mínimas de las personas desempleadas, así como establecer programas de formación que permitan su rápida reinserción laboral.*

*Las autoridades laborales deben someter a controles rigurosos la aprobación de los ERES para evitar que se conviertan en un instrumento de ejecución de despidos improcedentes.*

*6. La necesidad de ingresos públicos no pueden perjudicar los principios de justicia y progresividad del sistema tributario debiendo reforzar la lucha contra el fraude fiscal.*

*7. Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.*

*En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.*

*8. Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este sentido, los Planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no*

*absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas, y muy especialmente, el alquiler de vivienda.*

*9. Debe mantenerse el acceso de las personas inmigrantes a los derechos sociales y a todos los servicios públicos universales evitando todo posible brote de xenofobia o racismo.*

*10. El recorte del gasto público no debe suponer una merma sustancial para el apoyo de aquellas asociaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro en épocas de crisis, que desarrollan actividades de interés social en favor de los colectivos más necesitados.*

*11. Dado que la Administración local es la más próxima a las personas que demandan diariamente de sus servicios públicos, urge adoptar un nuevo sistema de financiación municipal que permita a las Entidades Locales garantizar su actividad con cargo a sus presupuestos, huyendo de una financiación finalista.*

*REFLEXION FINAL DE CIERRE DE DOCUMENTO: Los Defensores y las Defensoras aquí presentes nos comprometemos a asumir y promover la difusión de los principios y objetivos de la Declaración de 2010 como Año Europeo de la Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social como vía de defensa y garantía de los derechos sociales.*

**-Conferencia Europea y Asamblea General del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI).**

El defensor gallego tomó parte en el mes de octubre en Barcelona en la conferencia y asamblea anuales que cada año celebra en una ciudad diferente el Instituto Internacional del Ombudsman. En esta ocasión, los titulares de las instituciones (defensores de toda Europa, estatales, regionales y locales) se reunieron en torno al lema *¿Europa, sociedad abierta?* para reflexionar acerca de los derechos propios de los inmigrantes.



Entre los invitados que acudieron a la convocatoria destacaron el Comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa, Thomas Hammarberg; el Defensor del Pueblo de la Unión Europea, Nikiforos Diamandouros, y el presidente del IOI y ombudsman sueco, Mats Melin.

La sesión de apertura corrió a cargo de Michael Villan, presidente de la Comisión de Migraciones del Consejo de Europa, y sirvió como argumento de partida para que los asistentes participasen en los cuatro talleres sobre los derechos de los inmigrantes desde la perspectiva de su participación política, la infancia, la exclusión social y la crisis, y la integración o asimilación.

El programa brindó, asimismo, a los defensores la oportunidad de debatir acerca de la aplicación del Tratado de Naciones Unidas sobre la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, un asunto para el que se contó con la presencia como ponentes, de Malcolm David Evans (Subcomité para la Prevención de la Tortura, de Naciones Unidas), Mauro Palma (Comité para la Prevención de la Tortura, del Consejo de Europa) y Barbara Berneth (Asociación para la Prevención de la Tortura).

Como conclusión, los defensores de toda Europa se reafirmaron en la validez de los argumentos legales que recoge la Declaración Universal de los Derechos Humanos para hacer frente al debilitamiento de la cultura de valores democráticos en la sociedad que han observado en diferentes países.

### **-Asamblea anual de la ENOC**

El Vicevaledor do Pobo especializado en materia de menores, José Julio Fernández acudió en Estrasburgo al XIV Encuentro Anual de la ENOC, la *European Network of Ombudspersons for Children* (Red europea de Defensores de Menores) de la que la institución del Valedor do Pobo es miembro de pleno derecho.

El encuentro tuvo lugar en el European Youth Centre del Consejo de Europa, en la ciudad francesa, y adoptó como lema: *Listening to children and involving them in the*

*promotion and implementation of their rights (Escuchando a los niños e involucrándolos en la promoción e implementación de sus derechos).*

Una de las novedades de esta convocatoria radicó en haber abierto la participación en los grupos de asesoramiento a jóvenes de 15 países miembros de la ENOC, favoreciendo su colaboración e interactividad con los defensores. Éstos, por su parte, asistieron a sesiones específicas en las que se trataron asuntos relacionados con los más jóvenes tales como la violencia, educación, salud, privacidad y los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías.

Según la organización, la conferencia permitió brindar "una oportunidad única a los jóvenes para desarrollar sus puntos de vista, análisis y propuestas vinculadas a los derechos de los menores" y favoreció, como cada año, el intercambio de buenas prácticas y estrategias entre los defensores y las diferentes instituciones implicadas en la protección a los menores, tales como el Consejo de Europa, el Parlamento Europeo el Comité de Naciones Unidas para los Derechos del Niño, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea o Unicef, entre otras.

### **-Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman**

Cartagena de Indias, en Colombia, fue la ciudad elegida en esta ocasión para acoger el XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) celebrada la última semana de septiembre y en la que tomó parte el Valedor do Pobo.

El encuentro de este año tuvo como sede el centro de Formación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, y permitió poner sobre la mesa de debate cuestiones como la seguridad ciudadana y los derechos humanos. Los defensores participantes plantearon las medidas que a su juicio pueden garantizar la protección y seguridad de los migrantes, de las personas víctimas de la violencia, los individuos en condición de refugio y los del delito transnacional de trata de personas.

La inauguración contó con la presencia de Judith Pinedo, Alcaldesa de Cartagena de Indias, Beatriz Merino, Presidenta de la FIO, Serge Malé, Director Adjunto de la Oficina del ACNUR para las Américas y Marcelo Pisani, Jefe de Misión de la Organización Internacional para las Migraciones en Colombia.

Además de la representación del Valedor do Pobo, el Congreso contó con la presencia de defensores titulares de los países miembros de la Federación Iberoamericana, entre los que se encuentran el Defensor del Pueblo español, defensores autonómicos y de países iberoamericanos. Asimismo participaron en el encuentro el equipo directivo de la Defensoría del Pueblo de Colombia, agencias del Sistema de Naciones Unidas como la Organización Internacional para la Migraciones-OIM y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados-ACNUR- ; agencias de Cooperación Internacional, etc.

En el marco del XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), la Red de defensorías de la mujer, de la que forma parte la institución del Valedor do Pobo, emitió una declaración sobre las ciudades seguras para las mujeres, que se reproduce a continuación:

*En el marco del XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, FIO, realizado en Cartagena de Indias, Colombia, los días 26 al 28 de Octubre del 2010, la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO,*

**CONSIDERANDO:**

*I. Que la violencia contra las mujeres en sus diversas manifestaciones atenta contra los derechos humanos, en especial el derecho a la vida y a la integridad física, psicológica, social y moral. La violencia contra las mujeres es un fenómeno naturalizado y difícil de reconocer social y jurídicamente como delito en la mayoría de los países de Iberoamérica. De hecho, el espacio público es un ámbito de inseguridad para las mujeres,*

*II. Que a pesar de la realidad en todos los países de Iberoamérica, coexiste una cultura de tolerancia hacia ese delito, mientras que los avances legislativos y de coordinación interinstitucional para proteger los derechos de las mujeres se demuestran insuficientes sobre todo en América Latina,*

*III. Que es imprescindible crear un espacio de debate que promueva la generación de propuestas, desafíos y una agenda de acción en la región sobre cómo trabajar la transversalización del enfoque de género en materia de seguridad, contemplando las necesidades específicas de las mujeres para vivir y convivir en ciudades seguras,*

*IV. Que, asimismo, en todos los países de Iberoamérica, los gobiernos de la región deben mejorar los registros de incidencia y repuestas institucionales a la violencia de género; dando mayor visibilidad al tema, reducir la impunidad ante el fenómeno, contribuir a erradicar la violencia hacia las mujeres en la región e implementar políticas públicas acordes a la problemática,*

*V. Que es indispensable adoptar otro enfoque y decidir cambios estructurales en la aplicación de políticas de ordenamiento urbano, que contemplen los intereses y necesidades específicas de las mujeres, para hacer frente a las dificultades descritas. Las soluciones exigen inevitablemente la participación activa de las mujeres, por legitimidad democrática y por ser un agente esencial de renovación de la dinámica social,*

*VI. Que las instituciones de defensa y exigibilidad de los derechos humanos, tenemos el mandato ético y constitucional, en respeto de los tratados internacionales, especialmente la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en Contra de la Mujer, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belem do Pará) de proteger y promover interna y externamente los derechos humanos de*

*quienes requieren especial protección, como son las mujeres, sujetas claves de esta declaración.*

#### **LA RED DE DEFENSORÍAS DE MUJERES ACUERDA:**

*1°. Promover, la creación de observatorios de violencia de género (en el ámbito público y privado) en los países, provincias o estados en donde no hubiere y fortalecer los existentes, a fin de velar por la garantía y respeto de los derechos humanos de las mujeres,*

*2°. Incidir para la mayor participación de las Mujeres en todos los niveles de decisión relacionados con la seguridad en las ciudades, tales como el ordenamiento territorial, el espacio urbano, la vivienda, el transporte y el medio ambiente, a fin de crear planes, programas y proyectos en pro de la lucha contra la violencia hacia las mujeres.*

*3°. Recomendar a los municipios o gobiernos locales, tomando en cuenta su jurisdicción y cercanía a la ciudadanía, hacer un seguimiento y mantenimiento permanente de los espacios públicos con señalización clara y alumbrado suficiente, de tal manera de que sean espacios seguros y amigables para toda la población, en particular para las mujeres en su diversidad.*

*4°. Impulsar investigaciones relativas a esa problemática, a fin de que sus resultados aporten criterios para orientar los procesos de judicialización y de soporte emocional y psico-social, así como los procesos de reparación integral;*

*5°. Fomentar una mayor sensibilización sobre la violencia y sus consecuencias entre las y los operadores del sistema de justicia, especialmente en el órgano jurisdiccional, el personal de Medicina Legal y el personal médico que atiende a las víctimas de la misma; además de un amplio conocimiento de los recursos disponibles para las mujeres víctimas de agresiones.*

*6°. Solicitar al Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman hacer suya esta Declaración de la Red de Defensoras de las Mujeres e incorporarla a la Declaración Final del XV Congreso de la FIO, para que tenga el peso político que se requiere y podamos ejecutarla en cada uno de nuestros países.*

*Firmada en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, por las integrantes de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, reunidas en el marco del XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, a los veintiséis días del mes de octubre del año dos mil diez.*

#### **-Seminario de defensores regionales europeos**

La localidad austríaca de Innsbruck acogió los días 8 y 9 de noviembre el *VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo*, convocado por el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros y organizado por el Defensor del Tirol, Josef Hauser.

En la agenda de los asistentes se incluyeron asuntos relacionados con el papel de los defensores regionales y problemas medioambientales. Así, durante la primera jornada y, tras la inauguración en la que estuvieron presentes el defensor europeo y las máximas autoridades del Tirol, se abrió el debate con la ponencia *El papel de los Defensores del Pueblo Regionales* a cargo de Anna Gamper, Catedrática de Derecho Público de la Universidad de Innsbruck. Le sucedieron dos sesiones de trabajo convocadas bajo los lemas *Compartiendo conocimientos de derecho Europeo* y *La Red Europea de Defensores del Pueblo*, en las que tomaron parte representantes de diferentes defensorías.

Los asistentes, entre los que se encontraba el Valedor do Pobo, Benigno López González, pudieron participar, asimismo, en los talleres sobre cuestiones ambientales convocados durante la segunda sesión y que trataron *Los últimos avances en Derecho Ambiental Europeo* y *los Problemas medioambientales y el papel de los Defensores del Pueblo Regionales*.

## **4.5 RELACIÓN CON OTROS COMISIONADOS AUTONÓMICOS**

### **-Rafael Ribó, reelegido Síndic de Greuges de Cataluña.**

El Valedor do Pobo participou el 1 de marzo en el Parlamento catalán en el acto de toma de posesión de Rafael Ribó como Síndic de Greuges de Cataluña, puesto para el que había resultado reelegido el 10 de febrero por 117 votos a favor, superando la mayoría de tres quintas partes necesarias para su designación.

Junto al Valedor do Pobo se desplazaron a la localidad catalana altos comisionados del resto de las comunidades autónomas, para brindar apoyo a Ribó, que ocupaba el puesto de Síndic desde el 1 de julio de 2004 y ejercía el cargo en funciones desde el 2 de julio. La toma de posesión además fue la primera que se celebró en Cataluña desde que se reformara la ley de su defensor, que dota a la institución de mayores competencias, la adapta a las previsiones del Estatut y prolonga a nueve años los mandatos de los titulares.

### **-Talleres de defensores del pueblo en Zaragoza y Murcia**

Una representación del Valedor do Pobo asistió en Zaragoza en el mes de mayo, junto a miembros de todas las defensorías autonómicas y del Defensor del Pueblo, a uno de los talleres preparatorios de las jornadas de coordinación de defensores celebradas en La Rioja.

Los participantes pusieron en común su experiencia en relación con la situación de crisis económica dentro del taller titulado *El impacto de la crisis en el trabajo de las Defensorías*.

Encuentro anterior

El taller se sumó al celebrado los días 26 y 27 de mayo en Murcia con el título: *El impacto de la crisis económica en el sector de la vivienda y su repercusión sobre las*

*familias y las personas*, que también contó con la presencia de personal de la institución gallega.

## **4.6 COMUNICACIONES Y CONFERENCIAS**

La institución emitió una declaración institucional para recordar la conmemoración, el pasado 25 de noviembre, del Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres. A continuación se reproduce su contenido de manera íntegra:

*“La Organización de Naciones Unidas tiene institucionalizado cada 25 de noviembre como Día internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres, entendiendo por ésta, todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, o que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico para la mujer; así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto se produce en la vida pública como en la vida personal. En esta jornada, el Valedor do Pobo, en su encomienda de salvaguardar los derechos de las personas mediante la supervisión de las políticas públicas de las administraciones, quiere denunciar abiertamente toda forma de comportamiento violento que germine en una cuestión de género.*

*En un día como hoy, pero también durante el resto del año, nuestras instituciones tienen el deber moral de contribuir a hacer visible una de las grandes lacras que asolan a las sociedades desarrolladas. Es nuestra tarea defender la mujer como colectivo vulnerable y hacer visibles los males que le asolan, juzgarlos y condenarlos para que no se repitan. También tenemos que acompañarla en su camino cara una nueva vida, brindarle los instrumentos precisos, protegerla y acogerla para que esos hechos puedan ir cicatrizando.*

*Como Valedor do Pobo, en el ámbito de las funciones que tengo encomendadas, brindo una mano, en el día de hoy, y en los que quedan por venir, a todas las mujeres, a todas las niñas, a las personas, que son víctimas de algún tipo de agresión; y me*



*comprometo, con las herramientas que tengo a mi disposición, a hacer pedagogía de derechos con estos colectivos ya que, sólo a través del conocimiento, de la concienciación social y de la información comenzaremos a vislumbrar una luz al final del túnel.”*

El Valedor do Pobo, Benigno López González, participó como ponente el 20 de octubre en el Congreso *e-administración: administración electrónica y ciudadanos* organizado en Toledo por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha en colaboración con la Escuela de Administración Regional de la Junta de las Comunidades de Castilla-La Mancha. En una mesa de debate moderada por su homónimo manchego, José Manuel Martínez Cenzano, Benigno López realizó una breve exposición de su experiencia para con la administración electrónica.

Entre otras reflexiones, el titular de la defensoría destacó la necesidad de mantener la igualdad entre los que se relacionen con la Administración por medios electrónicos y los que lo hagan por otros medios para evitar el efecto negativo colateral sobre los que están alejados de las nuevas tecnologías. En este sentido también incidió en la necesidad de trabajar con mayor intensidad en la búsqueda de un adecuado equilibrio entre el derecho de acceso a la información administrativa y el derecho de protección de datos personales.

Asimismo destacó que las defensorías están llamadas a jugar un rol de protagonista, tanto en la resolución de las concretas quejas que versen sobre este tipo de cuestiones como en la labor pedagógica sobre estos nuevos derechos. “Esta labor se nos antoja extremadamente útil por nuestra especial capacidad de penetración en la ciudadanía y en los poderes públicos”, manifestó Benigno López y añadió que “la fascinación tecnológica no debe ocultar el sustrato axiológico de los sistemas democráticos, que beben de los derechos fundamentales. El mundo digital no salvará a la democracia (porque la tecnología es un medio, no un fin en sí mismo), pero podrá ser uno de los pilares en los que apoyarse al revitalizarla”.



**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 2010, 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.

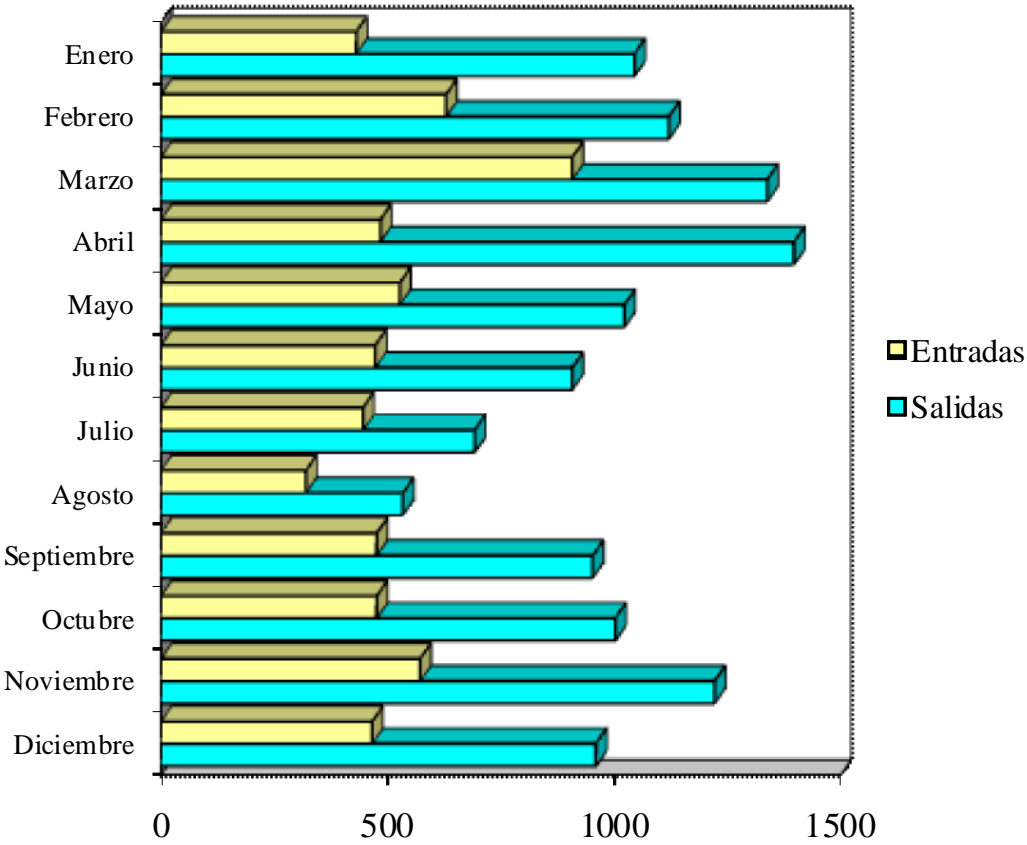
Las entradas de documentos que se recibieron en la institución durante el año 2010 fueron en total 6207, lo que da una media mensual de 517 entradas. En este mismo año, la institución emitió un total de 12186 documentos, lo que supone una media de 1015 salidas.

### ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES AÑO 2010

Mes	Entradas de escritos	Salidas de escritos
Enero	431	1044
Febrero	629	1120
Marzo	907	1337
Abril	484	1396
Mayo	527	1022
Junio	473	907
Julio	446	692
Agosto	320	534
Septiembre	476	952
Octubre	476	1002
Noviembre	572	1221
Diciembre	517	1015
<b>Total</b>	<b>6207</b>	<b>12186</b>

Media mensual de entradas: 517  
Media mensual de salidas: 1015

# ENTRADAS Y SALIDAS DE ESCRITOS POR MESES



**Totales:**  
**Entradas: 6207**  
**Salidas: 12186**

### 5.3 EXPEDIENTES INICIADOS EN EL AÑO 2010.

El número de expedientes iniciados por el Valedor do Pobo de oficio o a propuesta de los ciudadanos durante el año 2010 ascendió a 2698, lo que supone un hito en la historia de la Institución, al tratarse de la cifra más elevada desde que el Valedor do Pobo iniciase su actividad en el año 1990; y confirma la tendencia alcista registrada en los últimos 5 años. En este tiempo, se han duplicado en número los expedientes y se ha mantenido un incremento notable cada año, respecto de 2009, de 64 iniciativas.

Se ha registrado una media mensual de 225 expedientes, con un máximo de 552 en el mes de marzo y un mínimo de 134 en agosto.

A los expedientes citados, deben añadirse un número importante de actuaciones de consulta presencial o telefónica, que no cuantificamos en estas páginas.

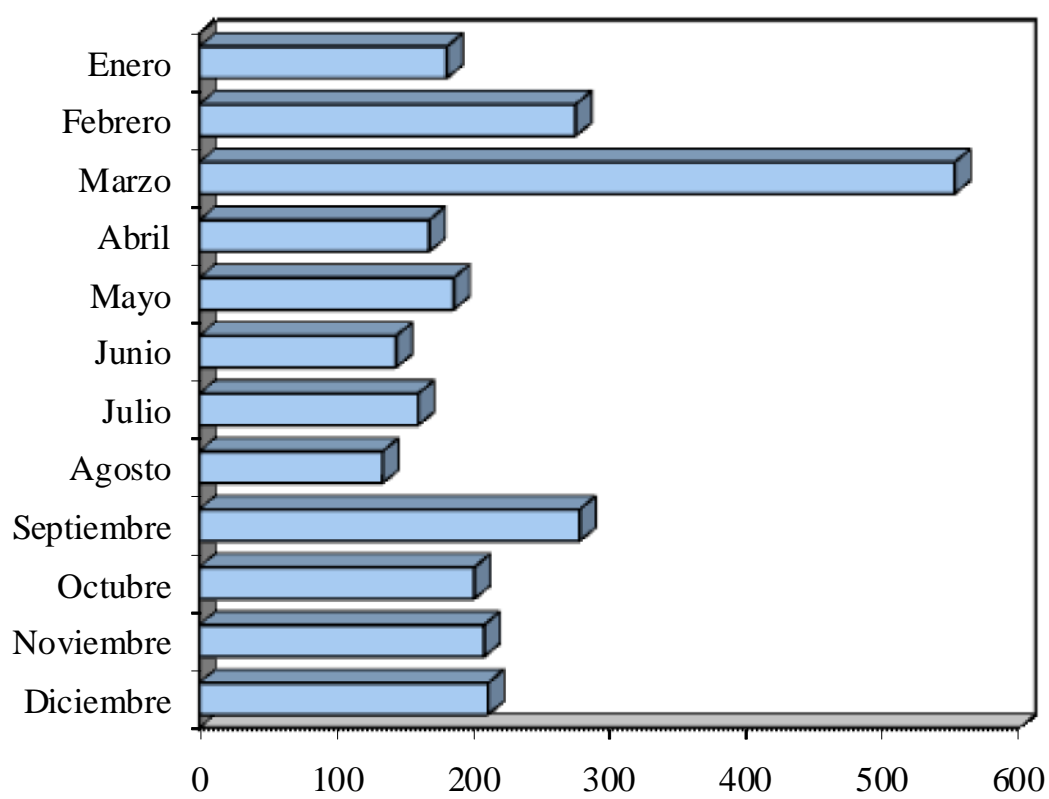
#### ENTRADA DE EXPEDIENTES AÑO 2010

Mes	Entrada de expedientes
Enero	181
Febrero	275
Marzo	552
Abril	168
Mayo	186
Junio	144
Julio	160
Agosto	134
Septiembre	278
Octubre	201
Noviembre	208
Diciembre	211
<b>Total</b>	<b>2698</b>

Media mensual de expedientes: 225



## ENTRADA MENSUAL DE EXPEDIENTES



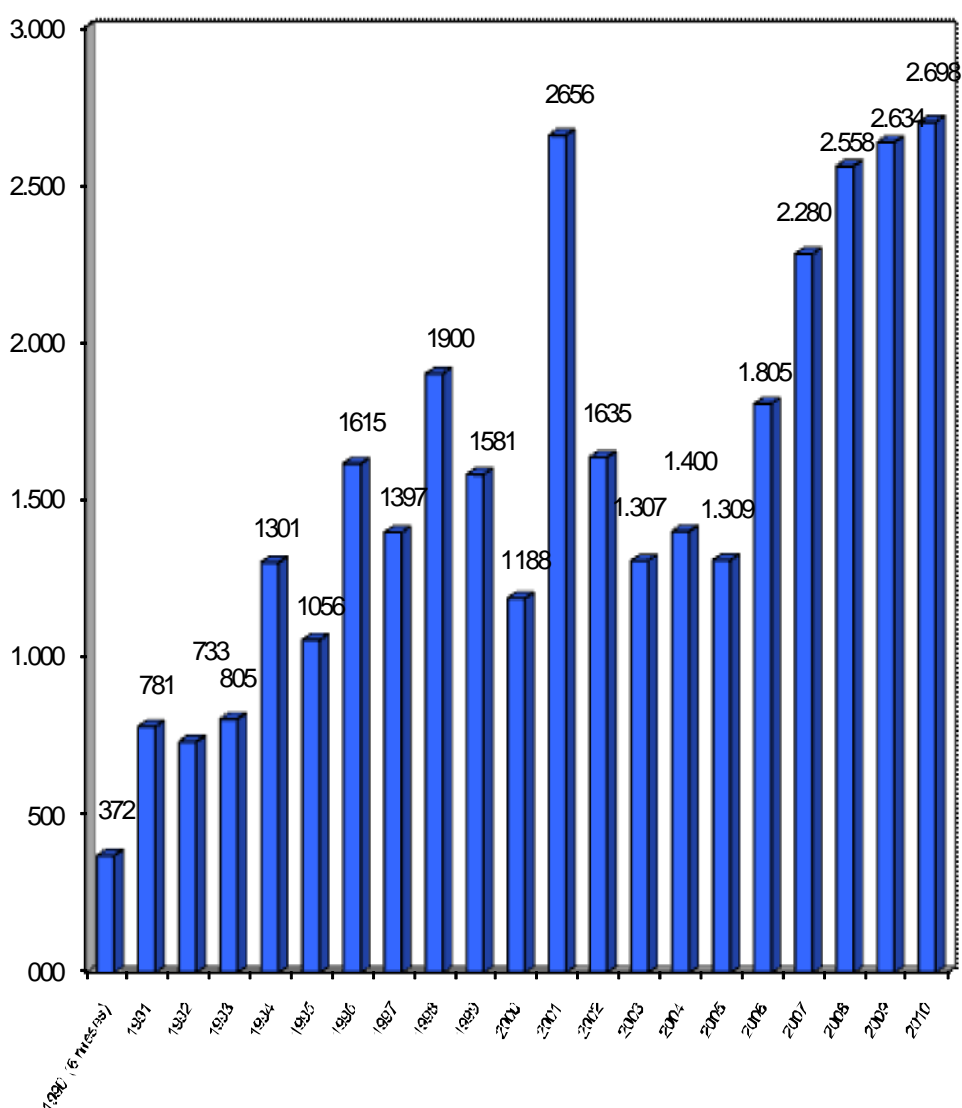
**Total: 2698**

### 5.3.1 COMPARACIÓN CON EJERCICIOS ANTERIORES.

#### ENTRADA DE EXPEDIENTES POR AÑOS

<b>Año</b>	<b>Total</b>
1990 (6 meses)	372
1991	781
1992	733
1993	805
1994	1301
1995	1056
1996	1615
1997	1397
1998	1900
1999	1581
2000	1188
2001	2656
2002	1635
2003	1307
2004	1400
2005	1309
2006	1805
2007	2280
2008	2558
2009	2634
2010	2698
<b>Total</b>	<b>33011</b>

## ENTRADA DE EXPEDIENTES POR AÑOS

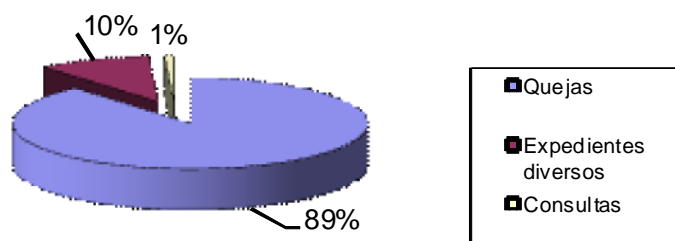


### 5.3.2 DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SU NATURALEZA.

El número de expedientes iniciados en la institución durante el año 2010 fue de 2698, que, en esta anualidad, por primera vez, se han distribuido en función de su naturaleza. Hasta este año, todos los expedientes se tramitaban de manera uniforme como “queja”, algo que en el ejercicio sometido a repaso se ha modificado en atención a economizar los procedimientos y darles una mayor coherencia. En el momento de entrada de documentos en el registro de la institución, en función de su naturaleza y contenido los expedientes se clasifican en quejas, consultas y asuntos diversos. Tienen la condición de queja aquellos escritos que de acuerdo con el art. 18.1 de la Ley del Valedor do Pobo, se formulan por escrito en el cual consta la identificación del que suscribe y el hecho que la motiva. Las consultas pueden ser realizadas tanto por escrito como oralmente con comparecencia del ciudadano. Se tramitan como asuntos diversos aquellos expedientes que no pueden ser identificados como quejas por no reunir los requisitos antes citados. Tras el primer estudio de las consultas y de los expedientes diversos, y a la vista de su contenido, estos podrán ser reclasificados con la categoría de quejas.

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

* Quejas	2396 (89 %)
* Asuntos diversos	279 (10 %)
* Consultas	23 ( 1 %)
<b>TOTAL</b>	<b>2698</b>



### 5.3.3 QUEJAS: DISTRIBUCIÓN SEGÚN LAS ÁREAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LAS QUE SE REFIEREN.

Distribuimos en el siguiente cuadro las quejas iniciadas en el año 2010 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 educación, con 343 quejas (14,32%), seguida por las de sanidad, con 300 quejas (12,32 %) y empleo público e interior, con 229 quejas (9,56 %)

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	229	9,56
Urbanismo y vivienda	146	6,09
Medio ambiente	178	7,43
Educación	343	14,32
Industria, comercio y turismo	160	6,68
Agricultura, ganadería y pesca	40	1,67
Servicios sociales	210	8,76
Emigración y trabajo	62	2,59
Sanidad	300	12,52
Justicia	116	4,84
Administración económica y transportes	74	3,09
Obras públicas y expropiaciones	104	4,34
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	219	9,14
Menores	61	2,55
Cultura y política lingüística	141	5,88
Sociedad de la información	13	0,54
<b>Total</b>	<b>2396</b>	<b>100</b>

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 las “en serie” o iguales sólo como una, entonces las áreas con más quejas son empleo público e interior, con 229 (11,94 %), servicios sociales, con 210 (10,95 %) y sanidad, con 181 (9,44 %). Las

quejas individuales (contabilizando las colectivas solo como una), se distribuyen por áreas de la forma que exponemos en el siguiente cuadro.

ÁREAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Empleo público e interior	229	11,94
Urbanismo y vivienda	146	7,61
Medio ambiente	162	8,45
Educación	130	6,78
Industria, comercio y turismo	143	7,46
Agricultura, ganadería y pesca	40	2,09
Servicios sociales	210	10,95
Emigración y trabajo	62	3,23
Sanidad	181	9,44
Justicia	116	6,05
Administración económica y transportes	74	3,86
Obras públicas y expropiaciones	44	2,29
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	166	8,65
Menores	61	3,18
Cultura y política lingüística	141	7,35
Sociedad de la información	13	0,68
<b>Total</b>	<b>1918</b>	<b>100</b>

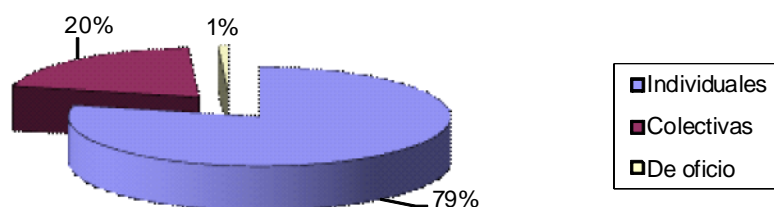
De entre las quejas colectivas o en serie destacan por su número las siguientes:

- Q/705/10 y otras: por la obligatoriedad de cursar el nuevo máster universitario en formación del profesorado de ESO y bachillerato (171 quejas).
- Q/217/10 y otras: por la situación de la atención sanitaria en O Courel (91 quejas).
- Q/317/10 y otras: trazado del AVE A Coruña-Betanzos (61 quejas).
- Q/1763/10 y otras: por determinados proyectos del Ayuntamiento de Vigo en relación con los gatos (55 quejas).

### 5.3.4 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	1845 (79 %)
* Colectivas	9 (479) (20 %)
* De oficio	21 (1 %)
<b>TOTAL</b> (contabilizando las “en serie” solo como una).....	<b>1875</b>



En los siguientes cuadros ofrecemos algunos datos sociológicos reflejados en las quejas: las presentadas por una sola persona o firmadas por más de una; en idioma gallego, castellano u otros; género de los reclamantes (masculino o femenino); si proceden del medio urbano o del rural; si viven en Galicia o en alguna otra comunidad autónoma; modo de presentación (correo, internet, ...). Lógicamente, estos datos excluyen las quejas de oficio (21).

**TOTAL DE QUEJAS PRESENTADAS EN 2010: 2396**

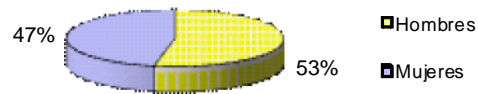
**DATOS SOCIOLÓGICOS:**

(referidos a 2375, dado que 21 quejas son de oficio)

**GENERO DE LOS RECLAMANTES: (\*)**

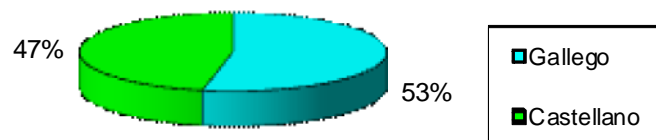
Hombres	1245
Mujeres	1100

(\*) Excluidas as 30 queixas de máis de un reclamante



**IDIOMA:**

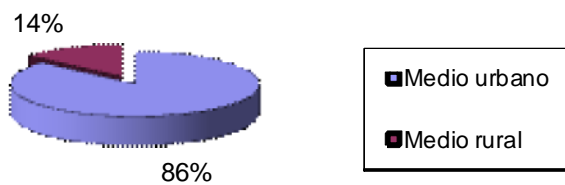
Gallego	1263
Castellano	1112





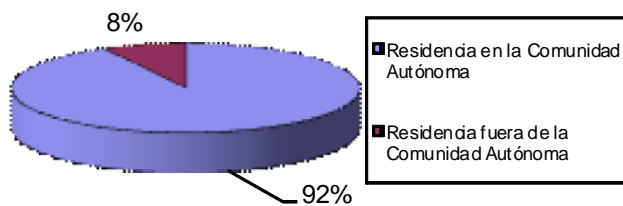
HABITAT DEL RECLAMANTE:

Medio urbano	2051
Medio rural	324



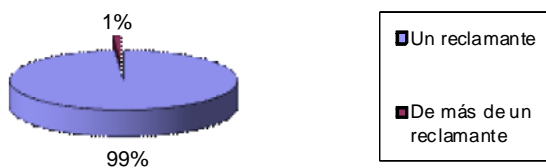
PROCEDENCIA TERRITORIAL:

Residencia en la Comunidad Autónoma	2189
Residencia fuera de la Comunidad Autónoma	186



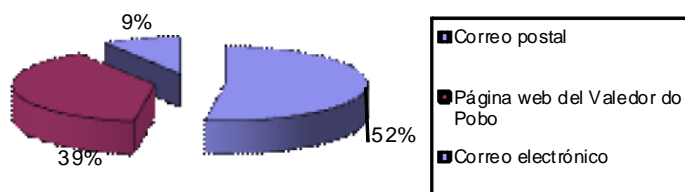
### CARÁCTER:

Un reclamante	2345
De más de un reclamante	30



### MODO DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS:

Correo postal	1243
Página web del Valedor do Pobo	921
Correo electrónico	211



### 5.3.5 ENTRADA DE QUEJAS POR MESES.

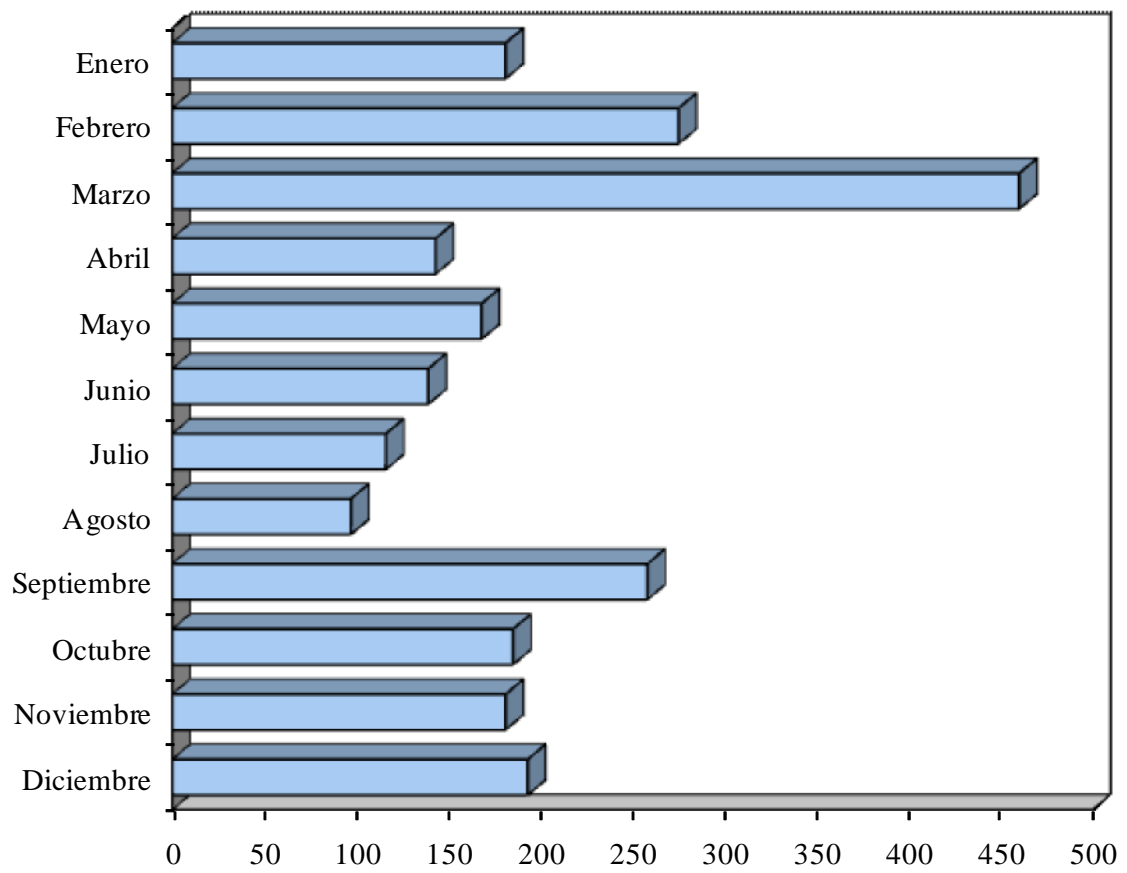
El número de quejas iniciadas en la institución durante el año 2010 fue de 2396 entre las recibidas de los ciudadanos y las abiertas de oficio, lo que da como resultado una media mensual de 199 quejas, con un máximo de 460 en el mes de marzo y un mínimo de 97 en el de agosto.

#### ENTRADA DE QUEJAS AÑO 2010

Mes	Entrada de quejas
Enero	181
Febrero	275
Marzo	460
Abril	143
Mayo	168
Junio	139
Julio	116
Agosto	97
Septiembre	258
Octubre	185
Noviembre	181
Diciembre	193
<b>Total</b>	<b>2396</b>

Media mensual de quejas: 199

## ENTRADA MENSUAL DE QUEJAS



**Total: 2396**

## 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.

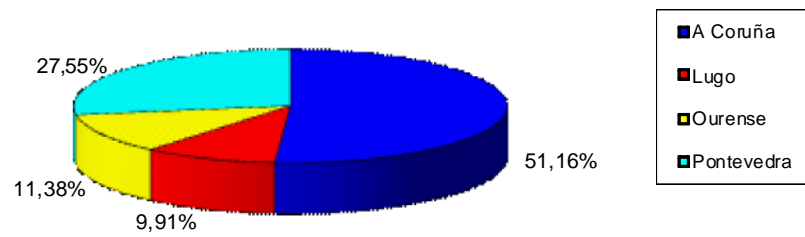
### 5.4.1 POR PROVINCIAS.

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

Provincia	Núm. de quejas presentadas	Porcentaje sobre la Comunidad Autónoma	Quejas por cada 10.000 habitantes
A Coruña	1120	51,16 %	9,76
Lugo	217	9,91 %	6,13
Ourense	249	11,38 %	7,42
Pontevedra	603	27,55 %	6,26
<b>Total C.A.</b>	<b>2189</b>		
<b>Fuera de la C.A.</b>	<b>186</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>2375 (*)</b>		

(\*) Se excluyen las 21 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 Santiago de Compostela (240), seguida de A Coruña (201) y Vigo (193). También en el ámbito de los municipios intermedios destacan las muchas quejas presentadas en Betanzos (79), Ribeira (46) y Barbadás (46).

#### A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	8
Ames	30
Aranga	
Ares	7
Arteixo	18
Arzúa	4
Baña, A	20
Bergondo	8
Betanzos	79
Boimorto	
Boiro	20
Boqueixón	1
Brión	11
Cabana de Bergantiños	1
Cabanas	5
Camariñas	3
Cambre	24
Capela, A	2
Carballo	11
Cariño	2
Carnota	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Carral	4
Cedeira	3
Cee	5
Cerceda	
Cerdido	1
Cesuras	1
Coirós	2
Corcubión	4
Coristanco	4
Coruña, A	201
Culleredo	16
Curtis	9
Dodro	2
Dumbría	2
Fene	36
Ferrol	65
Fisterra	2
Frades	3
Irixoa, A	
Laracha	7
Laxe	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lousame	2
Malpica de Bergantiños	2
Mañón	1
Mazaricos	2
Melide	8
Mesía	2
Miño	
Moeche	3
Monfero	1
Mugardos	4
Muros	6
Muxía	3
Narón	22
Neda	3
Negreira	3
Noia	5
Oleiros	22
Ordes	8
Oroso	3
Ortigueira	1
Outes	6
Oza dos Ríos	
Paderne	4
Padrón	14
Pino, O	1
Pobra do Caramiñal , A	6
Ponteceso	3
Pontedeume	6
Pontes de García Rodríguez, As	6
Porto do Son	6
Rianxo	11
Ribeira	46

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Rois	2
Sada	8
San Sadurniño	1
Santa Comba	2
Santiago de Compostela	240
Santiso	1
Sobrado	
Somozas, As	
Teo	16
Toques	2
Tordoia	2
Touro	
Trazo	3
Val do Dubra	
Valdoviño	7
Vedra	2
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	3
Zas	1
<b>TOTAL A CORUÑA</b>	<b>1120</b>



## LUGO

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abadín	
Alfoz	1
Antas de Ulla	3
Baleira	
Baralla	1
Barreiros	1
Becerreá	2
Begonte	3
Bóveda	2
Burela	5
Carballedo	
Castro de Rei	1
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	2
Corgo, O	
Cospeito	1
Chantada	7
Folgoso do Courel	30
Fonsagrada, A	2
Foz	8
Friol	
Guitiriz	3
Guntín	1
Incio, O	1
Láncara	
Lourenzá	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lugo	66
Meira	1
Mondoñedo	4
Monforte de Lemos	11
Monterroso	2
Muras	
Navia de Suarna	1
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	1
Ourol	1
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	1
Pantón	2
Paradela	1
Páramo, O	1
Pastoriza, A	1
Pedrafita do Cebreiro	
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	3
Portomarín	
Quiroga	4
Rábade	3
Ribadeo	10
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	1
Riotorto	
Samos	1
Sarria	5
Saviñao, O	

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Sober	1
Taboada	1
Trabada	
Triacastela	1
Valadouro, O	
Vicedo, O	1
Vilalba	7
Viveiro	9
Xermade	1
Xove	2
<b>TOTAL LUGO</b>	<b>217</b>

## OURENSE

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Allariz	4
Amoeiro	1
Arnoia, A	1
Avión	
Baltar	1
Bande	
Baños de Molgas	1
Barbadás	46
Barco de Valdeorras, O	2
Beade	
Beariz	
Blancos, Os	
Boborás	1
Bola, A	
Bolo, O	
Calvos de Randín	
Carballeda de Valdeorras	
Carballeda de Avia	
Carballiño, O	6
Cartelle	
Castrelo de Miño	
Castrelo do Val	1
Castro Caldelas	
Celanova	4
Cenlle	
Coles	1
Cortegada	1
Cualedro	
Chandreja de Queixa	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	2
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	1
Leiro	
Lobeira	
Lobios	1
Maceda	
Manzaneda	
Maside	1
Melón	
Merca, A	2
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	
Muños	2
Nogueira de Ramuín	
Oímbra	
Ourense	139
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar	1
Peroxa, A	
Petín	2
Piñor	2

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Pobra de Trives, A	
Pontedeiva	
Porqueira	
Punxín	
Quintela de Leirado	
Rairiz de Veiga	
Ramirás	
Ribadavia	6
Riós	
Rúa, A	
Rubiá	
San Amaro	
San Cibrao das Viñas	2
San Cristovo de Cea	
San Xoán de Río	
Sandiás	
Sarreaus	
Taboadela	
Teixeira, A	
Toén	1
Trasmiras	
Veiga, A	
Verea	
Verín	9
Viana do Bolo	1
Vilamarín	
Vilamartín de Valdeorras	
Vilar de Barrio	1
Vilar de Santos	
Vilardevós	
Vilariño de Conso	
Xinzo de Limia	3

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	1
Xunqueira de Espadanedo	
<b>TOTAL OURENSE</b>	<b>249</b>

## PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	1
Arbo	2
Baiona	9
Barro	1
Bueu	1
Caldas de Reis	7
Cambados	9
Campo Lameiro	
Cangas	39
Cañiza, A	2
Catoira	1
Cerdedo	
Cotobade	1
Covelo, O	1
Crecente	1
Cuntis	2
Dozón	
Estrada, A	19
Forcarei	2
Fornelos de Montes	1
Gondomar	13
Grove, O	10
Guarda, A	7
Illa de Arousa	2
Lalín	9
Lama, A	6
Marín	30

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Meaño	1
Meis	3
Moaña	14
Mondariz	
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	9
Neves, As	2
Nigrán	11
Oia	3
Pazos de Borbén	1
Poio	13
Pontearreas	13
Pontecaldelas	2
Pontecesures	3
Pontevedra	58
Porriño, O	6
Portas	3
Redondela	21
Ribadumia	1
Rodeiro	1
Rosal, O	2
Salceda de Caselas	3
Salvaterra de Miño	1
Sanxenxo	8
Silleda	4
Soutomaior	2

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Tomiño	1
Tui	13
Valga	
Vigo	193
Vila de Cruces	3

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Vilaboa	3
Vilagarcía de Arousa	27
Vilanova de Arousa	2
<b>TOTAL PONTEVEDRA</b>	<b>603</b>

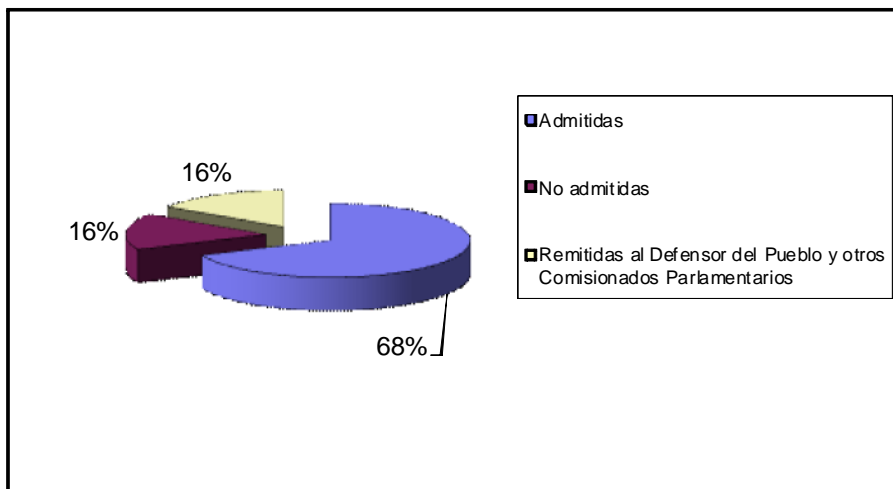
## 5.5 CURSO DADO A LAS QUEJAS RECIBIDAS

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 2010 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

<b>QUEJAS PRESENTADAS</b>	<b>Núm.</b>	
<b>Admitidas:</b>	<b>1637</b>	
	En trámite	442
	Concluidas	1195
<b>No admitidas</b>	<b>383</b>	
	Causas:	
	No actuación administrativa irregular	46
	No actuación administrativa previa	142
	Relación jurídico-privada	55
	Asunto sub-iudice	1
	Competencia judicial	92
	No competencia del Valedor	22
	Sentencia firme	7
	Carencia de fundamento	3
	Queja inconcreta	6
	No interés legítimo	3
	Quejas anónimas	3
	Plazo superior a un año	3
<b>Remitidas al Defensor del Pueblo y otros Comisionados Parlamentarios</b>	<b>376</b>	

## DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS





## ESTADO PROCEDIMENTAL DE QUEJAS POR ÁREAS

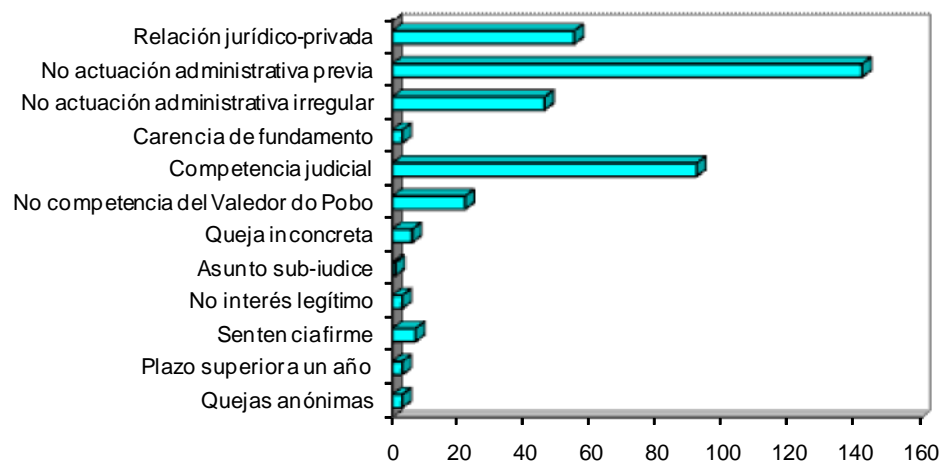
POR ÁREAS	NUM. QUEJAS EN CADA ÁREA	QUEJAS ADMITIDAS		QUEJAS NO ADMITIDAS		QUEIXAS REMITIDAS AL DP	
		Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	229	169	73,80	39	17,03	21	9,17
Urbanismo y vivienda	146	112	76,71	28	19,18	6	4,11
Medio ambiente	178	161	90,45	9	5,06	8	4,49
Educación	343	145	42,27	20	5,83	178	51,9
Industria, comercio y turismo	160	91	56,88	64	40,00	5	3,13
Agricultura, ganadería y pesca	40	37	92,50	3	7,50	0	0
Servicios sociales	210	199	94,76	10	4,76	1	0,48
Emigración y trabajo	62	22	35,48	13	20,97	27	43,5
Sanidad	300	265	88,33	16	5,33	19	6,33
Justicia	116	27	23,28	73	62,93	16	13,8
Administración económica y transportes	74	31	41,89	28	37,84	15	20,3
Obras públicas y expropiaciones	104	29	27,88	7	6,73	68	65,4
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	219	210	95,89	9	4,11	0	0
Menores	61	30	49,18	26	42,62	5	8,2
Cultura y política lingüística	141	101	71,63	34	24,11	6	4,26
Sociedad de la información	13	8	61,54	4	30,77	1	7,69
<b>TOTAL</b>	<b>2396</b>	<b>1637</b>	<b>68,41</b>	<b>383</b>	<b>15,98</b>	<b>376</b>	<b>15,7</b>

## 5.6. LAS CAUSAS DE NO ADMISIÓN POR ÁREAS

Las quejas que no fueron admitidas a trámite durante 2010 son en total 383 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 a regular	No actuación administrativa previa	Relación jurídico-privada	Asunto sub-judice	Competencia judicial	No competencia del valedor del pobo	Carencia de fundamento	Queja inconcreta	No interés legítimo	Queja anónima	Sentencia firme	Plazo superior a Un año
Empleo público e interior	39	6	24	1	0	4	2	0	1	0	1	0	0
Urbanismo y vivienda	28	9	9	4	0	4	1	0	1	0	0	0	0
Medio ambiente	9	3	3	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0
Educación	20	2	13	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0
Industria, comercio y turismo	64	8	34	20	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Agricultura, ganadería y pesca	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Servicios sociales	10	2	5	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
Emigración y trabajo	13	0	5	1	0	4	3	0	0	0	0	0	0
Sanidad	16	2	5	2	0	4	1	1	0	0	0	0	1
Justicia	73	0	6	3	0	55	2	0	0	0	0	7	0
Administración económica y transportes	28	5	6	11	1	0	2	2	0	0	0	0	1
Obras públicas y expropiaciones	7	2	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	9	0	6	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0
Menores	26	1	0	1	0	19	4	0	0	0	0	0	1
Cultura e Política Lingüística	34	6	22	4	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Sociedad de la información	4	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>383</b>	<b>46</b>	<b>142</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

## 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 2010 y las que seguían todavía en proceso de tramitación.

ÁREAS	NÚM. QUEJAS ADMITIDAS	EN TRÁMITE		CONCLUIDAS	
		Núm.	%	Núm.	%
Empleo público e interior	169	44	26,04	125	73,96
Urbanismo y vivienda	112	52	46,43	60	53,57
Medio ambiente	161	70	43,48	91	56,52
Educación	145	38	26,21	107	73,79
Industria, comercio y turismo	91	17	18,68	74	81,32
Agricultura, ganadería y pesca	37	5	13,51	32	86,49
Servicios sociales	199	84	42,21	115	57,79
Emigración y trabajo	22	4	18,18	18	81,82
Sanidad	265	32	12,08	233	87,92
Justicia	27	5	18,52	22	81,48
Administración económica y transportes	31	5	16,13	26	83,87
Obras públicas y expropiaciones	29	10	34,48	19	65,52
Corporaciones locales, servicios municipales y protección civil	210	48	22,86	162	77,14
Menores	30	12	40,00	18	60,00
Cultura e política lingüística	101	15	14,85	86	85,15
Sociedad de la información	8	1	12,50	7	87,50
<b>TOTAL</b>	<b>1637</b>	<b>442</b>	<b>27,00</b>	<b>1195</b>	<b>73,00</b>

## 5.8 DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS REFERIDAS A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GALLEGA, SEGÚN NIVELES.

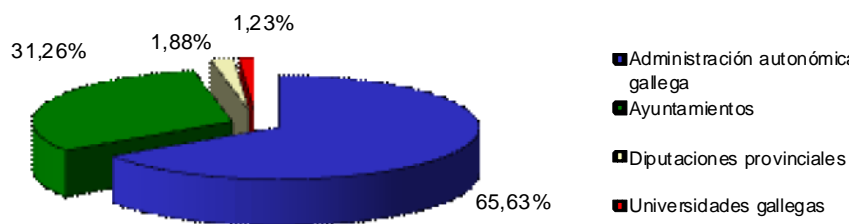
Ofrecemos en el siguiente cuadro las quejas que se refieren a las Administraciones públicas gallegas, distribuidas entre cada una, esto es, según que afecten a la Xunta de Galicia, a los Ayuntamientos, a las Diputaciones Provinciales o a las Universidades. Quedan por lo tanto fuera de esta clasificación las que se refieren a la Administración General del Estado y los órganos jurisdiccionales.

Administración	Quejas	
	Número	Porcentaje
Administración autonómica gallega	1012	65,63 %
Ayuntamientos	482	31,26 %
Diputaciones Provinciales	29	1,88 %
Universidades gallegas:	19	1,23 %
* Santiago de Compostela	6	
* Vigo	6	
* A Coruña	3	
* CIUG	4	
<b>Total</b>	<b>1542</b>	

### TOTAL DE ACTUACIONES

Administraciones gallegas	1542
Otras (Estado, órganos jurisdiccionales, etc.)	95
<b>TOTAL</b>	<b>1637</b>

## DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR LAS ADMINISTRACIONES AFECTADAS

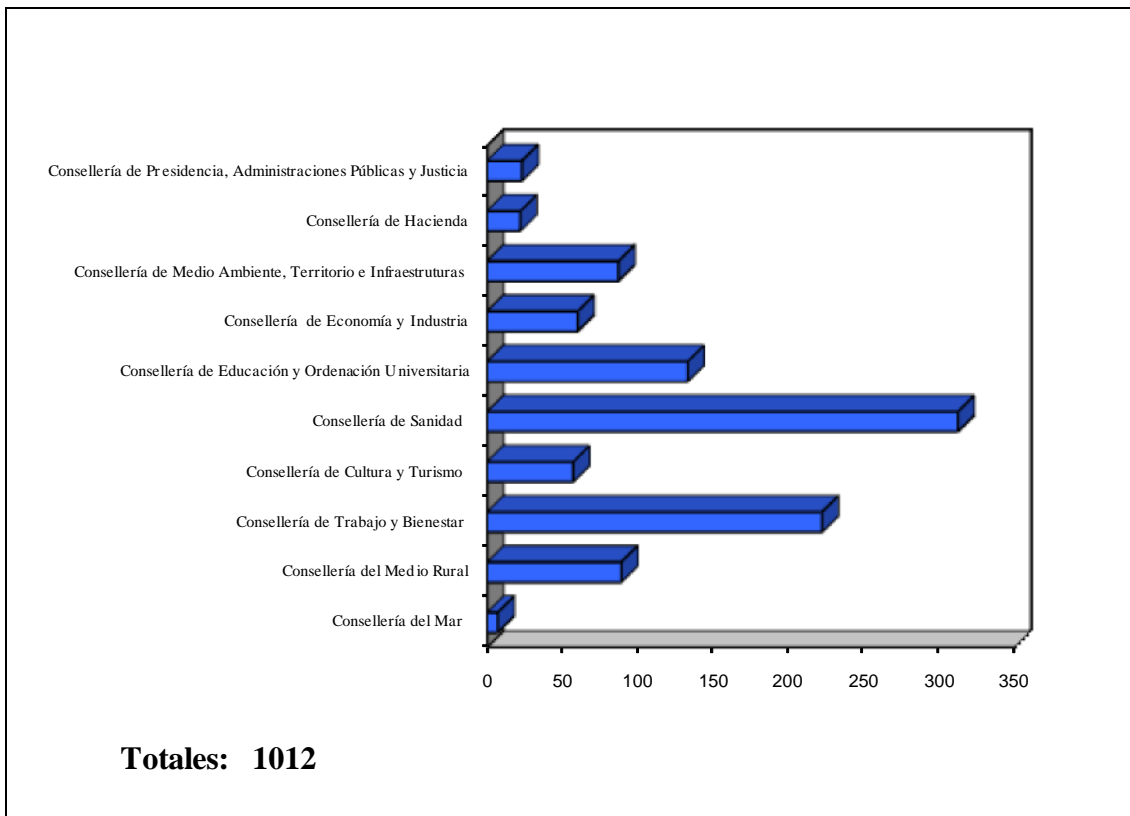


## 5.9 DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS QUE SE REFIEREN A LA XUNTA DE GALICIA, SEGÚN CONSELLERÍAS

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 Sanidad y a la Consellería de Trabajo y Bienestar, con porcentajes del 30,83 % y 21,94 %, respectivamente.

Consellerías	Núm. quejas	Porcentajes
Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia	23	2,27 %
Consellería de Hacienda	22	2,17 %
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras	87	8,60 %
Consellería de Economía e Industria	60	5,93 %
Consellería de Educación y Ordenación Universitaria	133	13,14 %
Consellería de Sanidad	312	30,83 %
Consellería de Cultura y Turismo	57	5,63 %
Consellería de Trabajo y Bienestar	222	21,94 %
Consellería del Medio Rural	89	8,79 %
Consellería del Mar	7	0,69 %
<b>Total</b>	<b>1012</b>	

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





## 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 Vigo, con 64 quejas. Los siguientes han sido Marín (26), A Coruña (22) y Santiago de Compostela y Gondomar, con 19 cada uno.

### 5.10.1 QUEJAS REFERENTES A LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES:

Diputación da Coruña	2
Diputación de Lugo	26
Diputación de Ourense	0
Diputación de Pontevedra	1

### 5.10.2 QUEJAS REFERENTES A LOS AYUNTAMIENTOS:

#### 5.10.2.1 A CORUÑA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abegondo	6
Ames	7
Aranga	
Ares	2
Arteixo	5
Arzúa	1
Baña, A	
Bergondo	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Betanzos	3
Boimorto	
Boiro	4
Boqueixón	
Brión	5
Cabana de Bergantiños	
Cabanas	8
Camariñas	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Cambre	6
Capela, A	
Carballo	4
Cariño	2
Carnota	2
Carral	
Cedeira	3
Cee	
Cerceda	
Cerdido	
Cesuras	
Coirós	1
Corcubión	
Coristanco	
Coruña, A	22
Culleredo	4
Curtis	2
Dodro	
Dumbría	
Fene	
Ferrol	9
Fisterra	
Frades	
Irixoa, A	
Laxe	
Laracha	4
Lousame	1
Malpica de Bergantiños	3
Mañón	
Mazaricos	1
Melide	2
Mesía	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Miño	
Moeche	1
Monfero	1
Mugardos	
Muxía	2
Muros	4
Narón	
Neda	2
Negreira	
Noia	
Oleiros	4
Ordes	
Oroso	
Ortigueira	1
Outes	1
Oza dos Ríos	
Paderne	
Padrón	8
Pino, O	
Pobra do Caramiñal, A	1
Ponteceso	2
Pontedeume	3
Pontes de García Rodríguez, As	1
Porto do Son	1
Rianxo	2
Ribeira	5
Rois	2
Sada	3
San Sadurniño	
Santa Comba	1
Santiago de Compostela	19
Santiso	1

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Sobrado	
Somozas	
Teo	2
Toques	
Tordoia	
Touro	
Trazo	
Val do Dubra	
Valdoviño	3
Vedra	3
Vilarmaior	
Vilasantar	
Vimianzo	
Zas	
<b>TOTAL A CORUÑA</b>	<b>183</b>

### 5.10.3.1 LUGO

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Abadín	
Alfoz	
Antas de Ulla	1
Baleira	
Baralla	1
Barreiros	1
Becerreá	1
Begonte	
Bóveda	
Burela	
Carballedo	
Castro de Rei	
Castroverde	
Cervantes	
Cervo	1
Corgo, O	
Cospeito	
Chantada	1
Folgoso do Courel	1
Fonsagrada, A	
Foz	2
Friol	
Guitiriz	
Guntín	
Incio, O	
Láncara	
Lourenzá	
Lugo	16
Meira	

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Mondoñedo	2
Monforte de Lemos	6
Monterroso	
Muras	
Navia de Suarna	
Negueira de Muñiz	
Nogais, As	
Ourol	
Outeiro de Rei	
Palas de Rei	1
Pantón	
Paradela	
Páramo, O	
Pastoriza, A	
Pedrafita do Cebreiro	1
Pobra de Brollón, A	
Pol	
Pontenova, A	1
Portomarín	
Quiroga	
Rábade	
Ribadeo	3
Ribas de Sil	
Ribeira de Piquín	1
Riotorto	
Samos	1
Sarria	
Saviñao, O	
Sober	
Taboada	
Trabada	
Triacastela	1

<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Valadouro, O	1
Vicedo, O	
Vilalba	1
Viveiro	4
Xermade	
Xove	
<b>TOTAL LUGO</b>	<b>48</b>

### 5.10.3.1 OURENSE

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Entrimo	
Esgos	
Gomesende	
Gudiña, A	
Irixo, O	
Larouco	
Laza	2
Leiro	2
Lobeira	
Lobios	
Maceda	
Manzaneda	
Maside	
Melón	
Merca, A	
Mezquita, A	
Montederramo	
Monterrei	
Muñíos	1
Nogueira de Ramuín	1
Oímbra	
Ourense	17
Paderne de Allariz	
Padrenda	
Parada de Sil	
Pereiro de Aguiar, O	
Peroxa, A	
Petín	1
Piñor	

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

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Xunqueira de Ambía	
Xunqueira de Espadanedo	
<b>TOTAL OURENSE</b>	<b>51</b>

### 5.10.4.1 PONTEVEDRA

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Agolada	1
Arbo	
Baiona	3
Barro	
Bueu	1
Caldas de Reis	
Cambados	1
Campo Lameiro	
Cangas	9
Cañiza, A	
Catoira	
Cerdedo	
Cotobade	
Covelo, O	1
Crecente	2
Cuntis	
Dozón	
Estrada, A	3
Forcarei	1
Fornelos de Montes	
Gondomar	19
Grove, O	2
Guarda, A	3
Illa de Arousa, A	
Lalín	1

Ayuntamiento	Núm. Quejas
Lama, A	
Marín	26
Meaño	
Meis	
Moaña	9
Mondariz	
Mondariz-Balneario	
Moraña	
Mos	5
Neves, As	1
Nigrán	1
Oia	1
Pazos de Borbén	2
Poio	3
Ponteareas	2
Pontecaldelas	
Pontecesures	3
Pontevedra	10
Porriño, O	1
Portas	2
Redondela	6
Ribadumia	
Rodeiro	
Rosal, O	1
Salceda de Caselas	2
Salvaterra de Miño	
Sanxenxo	3
Silleda	1
Soutomaior	1



<b>Ayuntamiento</b>	<b>Núm. Quejas</b>
Tomíño	1
Tui	2
Valga	
Vigo	64
Vila de Cruces	1
Vilaboa	
Vilagarcía de Arousa	5
Vilanova de Arousa	
<b>TOTAL PONTEVEDRA</b>	<b>200</b>

## **ANEXO**

**Liquidación presupuesto (artículo 37.4 de la Ley 6/1984)**



En cumplimiento de lo establecido en el artículo 37.4 de la Ley 6/84, del Valedor do Pobo, los artículos 27 y 28 de su Reglamento de organización y funcionamiento, así como lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de régimen presupuestario y contable del Parlamento de Galicia y del Valedor do Pobo, se adjunta liquidación del presupuesto de la Institución del Valedor do Pobo referida al año 2010.

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.



**VALEDOR DO POBO**

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS

I.- LIQUIDACIÓN DEL ESTADO DE INGRESOS

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS PDTES. DE COBRO EN EL 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3	0,00	0,00	0,00	13.665,11	13.286,24	0,00	378,87
4	2.036.125,00	0,00	2.036.125,00	1.684.220,80	1.508.268,72	0,00	175.952,08
<b>Total operaciones corrientes</b>	<b>2.036.125,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.036.125,00</b>	<b>1.697.885,91</b>	<b>1.521.554,96</b>	<b>0,00</b>	<b>176.330,95</b>
7	75.300,00	0,00	75.300,00	75.300,00	75.300,00	0,00	0,00
<b>Total operaciones capital</b>	<b>75.300,00</b>	<b>0,00</b>	<b>75.300,00</b>	<b>75.300,00</b>	<b>75.300,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
5	30.050,00	0,00	30.050,00	48.504,18	48.504,18	0,00	0,00
<b>Total operaciones patrimoniales</b>	<b>30.050,00</b>	<b>0,00</b>	<b>30.050,00</b>	<b>48.504,18</b>	<b>48.504,18</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operaciones non financieras</b>	<b>2.141.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.141.475,00</b>	<b>1.821.690,09</b>	<b>1.645.359,14</b>	<b>0,00</b>	<b>176.330,95</b>
8	15.000,00	0,00	15.000,00	8.673,25	8.673,25	0,00	0,00
<b>Total cap. 8 e 9</b>	<b>15.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>8.673,25</b>	<b>8.673,25</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operaciones financieras</b>	<b>15.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>8.673,25</b>	<b>8.673,25</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total Gen.:</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>1.830.363,34</b>	<b>1.654.032,39</b>	<b>0,00</b>	<b>176.330,95</b>



**VALEDOR DO POBO**LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS  
I.- LIQUIDACIÓN DO ESTADO DE GASTOSCL. ORGÁNICA 0102 **VALEDOR DO OBO**CL. FUNCIONAL 111B **Actividad legislativa**

ECONÓMICO	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			COMPROMETIDOS	OBRIG. REC. NETAS	REMANENTES CRÉDITO	PAGOS	OBL. PDTES. EN EL 31/12
	INICIAIS	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
1	1.631.425,00	-8.168,83	1.623.256,17	1.427.374,79	417.976,24	195.881,38	1.427.290,29	84,50
2	434.650,00	8.168,83	442.818,83	100,00	0,00	24.842,59	375.692,53	42.283,71
4	100,00	0,00				100,00	0,00	0,00
<b>Total operaciones corrientes</b>	<b>2.066.175,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.066.175,00</b>	<b>1.845.351,03</b>	<b>1.845.351,03</b>	<b>220.823,97</b>	<b>1.802.982,82</b>	<b>42.368,21</b>
6	71.300,00	0,00	71.300,00	4.000,00		45.071,65	22.414,58	3.813,77
7	4.000,00	0,00				1.309,80	2.057,07	633,13
<b>Total operaciones capital</b>	<b>75.300,00</b>	<b>0,00</b>	<b>75.300,00</b>	<b>28.918,55</b>	<b>28.918,55</b>	<b>46.381,45</b>	<b>24.471,65</b>	<b>4.446,90</b>
<b>Total operaciones non financieras</b>	<b>2.141.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.141.475,00</b>	<b>1.874.269,58</b>	<b>1.874.269,58</b>	<b>267.205,42</b>	<b>1.827.454,47</b>	<b>46.815,11</b>
8	15.000,00	0,00	15.000,00			7.826,51	7.173,49	0,00
<b>Total cap. 8 e 9</b>	<b>15.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>7.173,49</b>	<b>7.173,49</b>	<b>7.826,51</b>	<b>7.173,49</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operaciones financieras</b>	<b>15.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.000,00</b>	<b>7.173,49</b>	<b>7.173,49</b>	<b>7.826,51</b>	<b>7.173,49</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PROGRAMA</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>275.031,93</b>	<b>1.834.627,96</b>	<b>46.815,11</b>
<b>TOTAL ORGÁNICA</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>275.031,93</b>	<b>1.834.627,96</b>	<b>46.815,11</b>
<b>Total Gen.:</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.156.475,00</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>1.881.443,07</b>	<b>275.031,93</b>	<b>1.834.627,96</b>	<b>46.815,11</b>