



Presidente de la Junta de Castilla y León, Presidente de las Cortes y miembros de la Mesa, Vicepresidente de la Junta, Consejeras, Consejeros, Portavoces, Procuradoras, Procuradores y demás autoridades, señoras y señores, mi última comparecencia ante el Pleno de las Cortes de Castilla y León se produjo el 26 de mayo de 2020 con motivo de la presentación del Informe del Procurador del Común correspondiente al año 2019 y, como entonces, lamentablemente en el día de hoy debo comenzar mi intervención manifestando mis condolencias a los familiares y amigos de los fallecidos desde entonces a causa del terrible virus que nos sigue azotando.

Era aquel 26 de mayo un tiempo sembrado de contradicciones e incertidumbres, pues, habiendo sido golpeados por la pandemia con extrema dureza durante las semanas precedentes, por fin la curva de contagios y fallecimientos estaba cediendo y habíamos iniciado pocos días antes la desescalada o proceso de abandono gradual de las duras medidas restrictivas que habíamos vivido durante más de dos meses, a partir de la declaración del estado de alarma decretado el 14 de marzo y sus sucesivas prórrogas, con alguna confianza, entonces, en que lo peor había pasado; si bien, siendo conscientes de que íbamos a tener que afrontar unas consecuencias de orden económico y social muy negativas, certeza a la que entonces se sumaba la incertidumbre que nos generaba la posibilidad de una segunda ola de contagios que, según vaticinaban las personas más informadas, se produciría pasado el verano, recordando el trágico rebrote otoñal de la mal llamada “gripe española” en 1918.

Pues bien, los peores augurios se vieron superados por la realidad antes de lo que nos habíamos imaginado, pues no había finalizado el verano cuando la letal Covid-19 se volvió a hacer presente entre nosotros con dureza, mostrando otra vez gran virulencia y dejando en lo que restaba de año un nuevo rastro de muerte y sufrimiento, de forma que cuando cerramos el Informe Anual, a fecha 31 de diciembre de 2020, estando todavía saliendo de la segunda ola de contagios y fallecimientos, teníamos el temor, casi certeza, de una tercera favorecida por el relajamiento de las medidas de seguridad durante las fiestas de Navidad y Año Nuevo, augurios que lamentablemente se cumplieron y, en paralelo al inicio de la campaña de vacunación, la expansión del virus se fue haciendo sentir con gran intensidad, dejando tras de sí más sufrimiento y muerte.

En consecuencia, por lo que concierne al presente Informe Anual, todo el año 2020, excepto las primeras semanas del mismo en que aún no estábamos avisados del terrible virus pese a que todo parece indicar que ya estaba entre nosotros, el trabajo del Procurador del Común, aunque no ha sido ajeno a los asuntos que de forma más habitual los ciudadanos nos vienen planteando año tras año, ha estado marcado por la crisis sanitaria, y desde el primer día en que, a mediados de marzo, se oficializó la existencia de la pandemia ocasionada por el SARS-Cov-2, asumimos



la idea de que formaba parte de nuestra responsabilidad prestar a nuestros conciudadanos, con la máxima entrega, toda la ayuda que nos fuera posible.

Pero también con la convicción de que había que proteger a quienes desempeñan su trabajo en la Defensoría, para lo que desde el día en que fue decretado el primer estado de alarma prácticamente toda la plantilla nos confinamos en nuestros domicilios, pasando a realizar el trabajo a distancia, aunque sin ninguna limitación en cuanto al nivel de dedicación, merced fundamentalmente a la aplicación informática que meses antes habíamos adquirido con objeto de implantar la administración electrónica y, con ello, modernizar la organización y funcionamiento de la Institución, para hacerla más eficaz y eficiente. Para, posteriormente, iniciado el periodo de desescalada, sin solución de continuidad, alternar el trabajo a distancia con el presencial, con el fin de evitar la presencia de toda la plantilla en el centro de trabajo y, con ello, reducir el contacto y el riesgo de contagio; situación en la que hemos finalizado el año 2020.

En relación con el personal que presta sus servicios en la Institución, permítanme destacar su esfuerzo y especial dedicación durante en el transcurso de un año tan aciago, consciente de la responsabilidad que tenemos ante la sociedad que nos da soporte y a la que tenemos el inquebrantable compromiso de servir, porque a ella, en definitiva, nos debemos.

Pero también quiero reconocer expresamente el esfuerzo de colaboración realizado con nuestra Institución por las Administraciones públicas en general para cumplir con nuestros requerimientos, pues a ellas nos hemos dirigido, incluso en los momentos más complicados, para pedirles información sobre todos los asuntos de que estábamos conociendo en nuestra labor de defensa de los derechos de los ciudadanos de la Comunidad; asuntos que en muchos casos eran extraordinariamente delicados, y para los que requeríamos que nos informasen en un corto espacio de tiempo, pues, a la vista de la urgencia de muchos de los temas que tratábamos, al inicio de la situación de emergencia sanitaria acordamos la reducción de los plazos de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio relacionadas con la Covid-19, con la expresa voluntad de resolverlos con la máxima celeridad.

Efectuadas las anteriores consideraciones, procede ahora exponer algunos datos del balance general de la actividad que hemos desarrollado durante el pasado 2020; en concreto, dar cuenta de las quejas que hemos recibido y de las actuaciones de oficio que hemos promovido, con indicación de los expedientes que, a fecha de cierre del presente Informe -el 31 de diciembre de 2020-, ya habían sido resueltos, bien mediante cierres motivados por no haber apreciado irregularidad en la actuación sometida a control, o bien mediante resoluciones dirigidas a las administraciones.



Con la singularidad de hacer constar en particular, debido a las especiales circunstancias que hemos vivido a causa de la terrible pandemia que aún estamos sufriendo, los expedientes relacionados con la crisis sanitaria producida por la Covid-19.

Pues bien, durante el 2020 nos fueron presentadas 6.248 quejas e iniciamos 94 actuaciones de oficio, lo que determinó la apertura de un total de 6.342 expedientes; lo que supone algún incremento frente a los 5.728 abiertos en 2019, que derivaron de 5.694 quejas recibidas y de 34 actuaciones iniciadas de oficio.

Con referencia a las actuaciones de oficio, en 2020 dictamos 122 resoluciones motivadas. Formulamos 80 recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a las administraciones o entidades públicas competentes; de las cuales 7 pusieron fin a expedientes iniciados en 2019 y 73 a expedientes que fueron iniciados en 2020. En relación con estas resoluciones, a fecha de 28 de febrero de 2021, hemos recibido 53 comunicaciones aceptando las resoluciones dictadas, 18 de aceptación parcial, y 4 de rechazo. En 4 supuestos, a esa misma fecha, aún no habíamos recibido contestación, si bien la Administración o entidad pública destinataria se encontraba aún en plazo de hacernos llegar su respuesta; y en un caso tuvimos que archivar el expediente sin llegar a conocer la postura de la Administración ante nuestra Resolución.

Por el contrario, mediante 42 resoluciones motivadas, dictadas también a partir de actuaciones iniciadas de oficio, apreciamos que no existía irregularidad en la actuación administrativa, procediendo al archivo de los correspondientes expedientes; de esas 42 resoluciones de archivo, 19 correspondían a expedientes iniciados en 2019 y 23 a expediente abiertos en 2020.

Por lo que se refiere a las quejas que nos han sido presentadas, durante el año 2020 hemos recibido un número bastante superior al que, en general, ha sido habitual en la Institución años atrás. En efecto, como ya he indicado, recibimos 6.248, destacando 19 asuntos, en cada uno de los cuales hemos podido acumular un amplio número de quejas al referirse a unos mismos temas.

Hemos dictado 966 resoluciones en expedientes abiertos a partir de las quejas recibidas, en 695 de ellas realizamos recomendaciones, sugerencias o recordatorios dirigidos a las correspondientes administraciones o entidades públicas y mediante 271 resoluciones motivadas pusimos fin a otros tantos expedientes sin haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la administración o entidad pública correspondiente, por lo que en estos casos, como es evidente, no dirigimos ningún tipo de recomendación.

En relación con las 695 resoluciones en las que hemos realizado recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a fecha 28 de febrero de 2021,



habían sido objeto de contestación 584, el 84.03 %, por las administraciones o entidades públicas destinatarias; 63 a esa misma fecha aún no habían obtenido respuesta, el 9.06 %, si bien las Administraciones o entidades concernidas aún estaban en plazo para contestar. Por el contrario, 39 resoluciones, el 5.61 % de las emitidas, no obtuvieron respuesta habiendo finalizado el plazo para responder.

De las 584 resoluciones que obtuvieron respuesta, el 66,01 % fueron aceptadas en su totalidad; el 12,67 % fueron aceptadas parcialmente; y el 20,72 % fueron rechazadas.

A la vista de los datos expuestos, advertimos que en 2020 estos se sitúan en la línea de los reflejados en informes correspondientes a años anteriores. Y, por ello, una vez más tengo que expresar nuestra preocupación por que 39 de nuestras resoluciones, el 5.61 % de las que hemos dictado, no hayan tenido respuesta por parte de las Administraciones a las que nos hemos dirigido, es decir, no hayan sido objeto ni de aceptación ni de rechazo; pues aunque no han sido muchos los casos en que finalmente se ha producido esa situación, como fácilmente se entenderá, han supuesto no solo una falta de aprecio hacia el trabajo realizado por nuestra Institución, sino también el incumplimiento de un deber legal; pero, sobre todo, una de desconsideración hacia el ciudadano que ha presentado la queja y que, con todo el derecho, espera una respuesta de la Administración a la resolución emitida por el Procurador del Común.

Atendiendo a las áreas temáticas a que corresponden las quejas recibidas, teniendo en cuenta las materias conforme a las que desarrollamos nuestra actividad, su distribución, de mayor a menor número de quejas, ha sido la siguiente:

En el área de Sanidad y Consumo hemos recibido 2.224 quejas, de las cuales han sido múltiples las referidas a los siguientes asuntos: deficiencias en la sanidad del medio rural; solicitud de reapertura de los consultorios locales de las localidades de Armellada y Liegos; así como del municipio de Santa Cristina de Valmadrigal, todos en la provincia de León; también, por último, las diversas quejas presentadas por las deficiencias en el suministro de sensores de glucosa.

En el área de Educación nos han sido presentadas 1.826 quejas, destacando las múltiples sobre los siguientes temas: disconformidad con el procedimiento para la modificación de la jornada escolar; solicitud de prórroga de la jornada continua con motivo de la Covid-19; disconformidad con la resolución denegatoria de jornada continua; organización de la actividad lectiva en los centros educativos para el curso 2020/2021 considerando los riesgos derivados del coronavirus; y, finalmente, solicitud de cierre de centros e instalaciones educativas debido a la pandemia.

En el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud las quejas que hemos recibido han sido 468, de las cuales han sido numerosas las referidas a la



disconformidad con la reapertura de centros privados de educación infantil de 0 a 6 años tras el primer estado de alarma.

En el área de Empleo Público los ciudadanos nos han remitido 397 quejas, contabilizándose múltiples sobre, respectivamente, las condiciones laborales del personal del Operativo de Prevención y Extinción de Incendios y las medidas de prevención de riesgos frente a la Covid-19 en las escuelas infantiles.

En el área de Administración Local, hemos contabilizado 388 quejas, ninguna de las cuales ha tenido la consideración de queja múltiple.

En el área de Hacienda hemos registrado 215 quejas, habiendo sido numerosas las que han manifestado la disconformidad con la tasa por el abastecimiento de agua en un municipio de la provincia de Ávila.

En el área de Medio Ambiente han sido presentadas 207 quejas, sin que se hayan recibido quejas múltiples en esta materia.

En el área de Fomento hemos recibido 197 quejas, siendo numerosas las presentadas sobre la instalación de punto Wifi de acceso libre en una pedanía de la provincia de Burgos.

En el área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones recibimos 127 quejas, algunas de ellas sobre la convocatoria de ayudas económicas para establecimientos hosteleros afectados por el toque de queda.

En el área de Interior y movimientos migratorios, recibimos 82 quejas.

En el área de Cultura, Turismo y Deportes, fueron 48 quejas, algunas de ellas, motivadas por la disconformidad con el toque de queda acordado, fueron presentadas por varios ciudadanos relacionados con el sector de la hostelería.

En el área de Justicia, 42 quejas.

Y en el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, 27 quejas.

Considerando la procedencia geográfica de los ciudadanos que han presentado las quejas o de sus representantes, la provincia de León nuevamente se ha situado en primer lugar, con 1.759 quejas, que representan el 28,15 % del total. Seguidamente y por este orden, fueron los ciudadanos de las provincias de Burgos, que presentaron 1.011 (16,18 %); de Palencia 709 (11,35%), de Soria 526 (8,42 %); de Valladolid 480 (7,68 %); de Zamora 441 (7,06 %); de Segovia 386 (6,18 %); de Ávila 230 (3,68 %); y de Salamanca 214 (3,43 %).

También recibimos 298 quejas (4,77%), procedentes de ciudadanos de otras provincias; 2 quejas procedentes del extranjero (0,03 %); 191 quejas (3,06%),



presentadas por ciudadanos que, aun estando identificados, como es exigible, no hacían constar su procedencia, dato cuya manifestación a nuestros efectos no es imprescindible; y, por último, también recibimos una queja fue presentada con firma de cinco ciudadanos de cinco provincias diferentes.

Con referencia a los tipos de administraciones concernidas por las quejas, la distribución es la siguiente:

- En relación con la actuación de la Administración autonómica hemos recibido 4.936 quejas, que representan el 79,00 % del total.

- De las actuaciones de las Administraciones locales nos llegaron 1.098 quejas, que representan el 16,45 % del total. De ellas,

- * 924 afectaron a Ayuntamientos, el 89,88 %
- * 70 a Entidades locales menores, el 6,81 %
- * 28 a Diputaciones provinciales, el 2,72 %
- * 5 a Mancomunidades, el 0,49 %
- * 1 a un ente del sector público local, el 0,10%

- De la actuación de la Administración del Estado recibimos 219 quejas, que representan el 3,51 % del total y fueron trasladadas al Defensor del Pueblo, en la medida en que reunían los requisitos necesarios, dado que el Procurador del Común no es competente para tramitar y resolver quejas frente a la Administración del Estado.

Si atendemos al género de las personas que han presentado las quejas, se constata que el 53,35 % han sido presentadas por mujeres, frente al 46,65 % que fueron presentadas por varones.

Conforme he adelantado, como parte del balance general de la actividad desarrollada por la Institución en 2020, haré una referencia a los asuntos directamente relacionados con la pandemia producida por la Covid-19, pues desde el momento en que se reconoció oficialmente la envergadura de la crisis sanitaria, sin solución de continuidad, pasamos a compartir con la ciudadanía el desasosiego que produjo la primera ola de contagios a partir de las quejas que recibíamos o bien actuando de oficio.

Así, primeramente conocimos las carencias de medios de protección frente al contagio que sufrían colectivos de personas situadas en primera línea de lucha frente a la pandemia y, casi simultáneamente, los padecimientos, en sus propios domicilios o en residencias de mayores, de los enfermos infectados por el virus; así como las



dificultades del sistema sanitario para prestar la atención requerida y el dolor y la angustia que esto estaba causando a los enfermos y a sus familiares.

Conocimos también, desde las primeras semanas, los problemas generados por la pandemia en numerosas residencias de mayores, pues pronto se evidenciaron las dificultades, más allá de la atención sanitaria, entre otras, para separar a los enfermos de los no contagiados, la angustia de los residentes a consecuencia de las medidas de aislamiento adoptadas y la falta de comunicación con los familiares... Problemas, entre otros, que han puesto en tela juicio la capacidad del modelo residencial, cuando menos, para afrontar situaciones como las vividas, de forma que, ya coincidiendo con el final del año, dictamos una resolución prospectiva sobre las mejoras que, a nuestro juicio, requiere el modelo residencial.

También fuimos concededores de los inconvenientes que el drástico confinamiento decretado con el primer estado de alarma estaba produciendo para que muchos alumnos pudieran continuar su formación, sobre todo en las etapas educativas inferiores.

Con el paso de las semanas, cuando la curva de contagios se fue doblegando y en mayo comenzó la llamada desescalada, desde el Procurador del Común realizamos numerosas actuaciones de oficio en diversos ámbitos relacionados con la vida ciudadana y determinadas actividades económicas, para que se desarrollaran en condiciones de seguridad desde el punto de vista sanitario.

Avanzado ya el verano, ante la evidencia de que el virus en absoluto estaba vencido y que, en paralelo al relajamiento de nuestras prevenciones, los contagios se iban incrementando día a día, comprobamos, a través de las quejas que íbamos recibiendo, cómo los temores de numerosas familias se iban acrecentando ante el inicio del curso académico, temores de los que participaba la Procuraduría, de manera a principios de agosto iniciábamos una actuación de oficio para conocer los términos en los que se preveía el comienzo y desarrollo del nuevo curso escolar y, a la vez, realizar las aportaciones que consideráramos oportunas, algo que días antes del inicio de la actividad académica hicimos mediante la correspondiente resolución.

Más allá de las consideraciones generales anteriores, parece oportuno incorporar algunos datos numéricos referidos exclusivamente a las actuaciones llevadas a cabo por la Procuraduría en relación con la Covid-19.

Así, del total de las 6.248 quejas recibidas en 2020, 1.766 estaban relacionadas con la crisis sanitaria provocada por el virus, lo que representa el 28,27 % del total de las quejas presentadas. En lo referente a las actuaciones de oficio, del total de las 94 iniciadas en 2020, 41 lo han sido sobre cuestiones relativas a la pandemia, lo que representa el 43,62 %.



De las trece áreas en las que dividimos las materias en que interviene la Defensoría en el ejercicio de las funciones que tenemos encomendadas, han sido tres las que han acumulado el mayor número de nuestras actuaciones. En concreto, con referencia a las quejas, de las 1.766 recibidas en relación con la Covid-19, 702 lo han sido en materia de Sanidad; 456 en materia de Educación; y, por último, 337 en materia de Familia e Igualdad de Oportunidades (incluyendo en ellas las quejas habidas en relación con el funcionamiento de las residencias de mayores y de personas con discapacidad). En lo referente a las actuaciones de oficio, de las 41 relacionadas con la Covid-19, 18 se han dirigido a entidades locales; la mayor parte del resto a la Administración autonómica; y, en particular, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, 6; a la Consejería de Sanidad, 5; a la Consejería de Educación, 5; a la Consejería de Transparencia, Ordenación del Territorio y Acción Exterior, 3; a la Consejería de Empleo e Industria, 1; a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, 1; y, por último, a las Universidades públicas, 2.

Expuesto el balance general de lo realizado por la Institución durante el pasado año, seguidamente me voy a referir a dicha actividad considerando las distintas áreas en las que dividimos nuestro trabajo, con especial atención a los asuntos relacionados más directamente con la crisis sanitaria sufrida. Siendo consciente de que hay muchas razones que me obligan a ser prudente en el uso del tiempo; en particular, por las prevenciones de orden sanitario, por lo que intentare no extender demasiado la duración de mi comparecencia ante sus Señorías.

Empleo público. Comenzando con el área de empleo público, de las 397 quejas que recibimos, 135 se referían a las deficientes condiciones laborales del personal fijo-discontinuo del operativo de prevención y extinción de incendios forestales, y 106 a las condiciones del personal en el momento de reanudación del curso a finales de junio en los centros que imparten el primer ciclo de educación infantil hasta la finalización del mismo a mediados de julio.

A partir de las quejas recibidas, hemos formulado 69 resoluciones (45 a la Administración autonómica, 21 a la Administración local, y 3 a las Universidades Públicas).

En el marco de una actuación de oficio, mediante nuestra Resolución pusimos de manifiesto a la Consejería de la Presidencia la conveniencia de aprobar una Instrucción en la que se reconozca el derecho del personal de la Administración autonómica al abono de los incrementos salariales producidos, así como de los trienios perfeccionados, durante la situación de incapacidad temporal, a lo que dicha Consejería nos comunicó que trasladaría dicha Resolución a las Secretarías Generales y a las Delegaciones Territoriales.



Administración local. En lo referente a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de los entes locales de la Comunidad, nos han sido presentadas 218 quejas y se han abierto 3 actuaciones de oficio; hemos emitido 113 resoluciones, de las que hasta el 28 de febrero de 2020 hemos recibido 87 respuestas, de las cuales el 42,53 % han sido de aceptación en su totalidad; el 14,94 % lo han sido parcialmente y el 42,53 % han sido rechazadas. En cambio, 8 resoluciones no han sido objeto de contestación habiendo transcurrido el plazo para ello.

Hemos reparado en estos porcentajes porque su mera lectura pone de relieve que los entes locales y, en particular, debo decir, los de menor tamaño, son más renuentes a aceptar nuestras resoluciones que el resto de Administraciones, incluso a colaborar con el Procurador del Común mediante la emisión de los informes que solicitamos, apreciación que nos ha llevado a reflexionar sobre las posibles causas y a relacionarlas con las deficiencias que detectamos al estudiar las frecuentes quejas que nos llegan sobre aspectos relativos a la organización y al funcionamiento de los pequeños municipios y entidades locales menores; tales como la rendición de cuentas y la formación de los presupuestos, el funcionamiento de los órganos de gobierno, la actividad contractual o la emisión de informes previos a la adopción de acuerdos. Deficiencias que intuimos que pueden tener su causa, al menos en muchos casos, en la ausencia de la figura del secretario en numerosas entidades locales por las dificultades que estas tienen para cubrir estos puestos de trabajo debido al insuficiente número de funcionarios que integran a día de hoy la Subescala de Secretaría-Intervención de la Escala de funcionarios de administración local con habilitación de carácter nacional; de ahí que iniciáramos una actuación de oficio para que las Administraciones competentes aborden la solución de este problema, para lo que nos dirigimos a la Administración del Estado a través del Defensor del Pueblo, a las Diputaciones provinciales, a la Federación Regional de Municipios y Provincias y a la Consejería de la Presidencia, con cuyo titular mantuvimos un encuentro de trabajo sobre este tema el pasado mes de noviembre en León.

Los bienes y servicios municipales también han sido, un año más, objeto de la atención de la Procuraduría; en concreto, hemos recibido 170 quejas y hemos iniciado 46 actuaciones de oficio, habiendo emitido 146 resoluciones.

Me parece oportuno destacar que desde la Procuraduría hemos promovido diversas actuaciones de oficio conforme se iban retomando las actividades ordinarias después del severo confinamiento impuesto por el estado de alarma decretado a mediados de marzo; en particular, sobre la reapertura de las zonas de recreo infantil, las instalaciones deportivas municipales, los mercadillos tradicionales al aire libre, la recogida y tratamiento de residuos, entre otras, realizando a los ayuntamientos las indicaciones oportunas para la adopción de medidas que evitaran el contacto social y los contagios en aras de una vuelta a la normalidad más segura.



En fin, puesto que veníamos observando cómo en los últimos años estábamos recibiendo quejas ciudadanas en relación con la conservación de parques y jardines públicos y la protección del arbolado urbano en todo nuestro ámbito territorial, dando cumplimiento al compromiso asumido en nuestro informe correspondiente a 2019, iniciamos y concluimos en 2020 una actuación de oficio en relación con estas cuestiones y, además, hemos elaborado un informe especial sobre esta misma materia, con el objetivo de impulsar en todos los municipios de nuestra Comunidad y, especialmente, en los de mayor población, que son los que sufren mayores problemas de contaminación, una mayor atención de los órganos de gobierno locales hacia las zonas verdes urbanas y su puesta en valor.

Urbanismo. En materia de urbanismo, en el año 2020 los ciudadanos han presentado ante nuestra Institución un número menor de quejas que en los años precedentes, lo que podría obedecer no solo a la escasa actividad de planeamiento y de gestión urbanística que arrastramos en la última década, sino también a las excepcionales circunstancias vividas durante el pasado año.

No obstante, como en ejercicios anteriores, la mayoría de las que hemos recibido se referían a la intervención municipal en el control de los usos del suelo y, particularmente, al deficiente estado de conservación de fincas y solares, o al estado de ruina y abandono de inmuebles localizados en muchas pequeñas localidades de la Comunidad, como consecuencia -una más- del grave problema de despoblación de nuestro medio rural.

También promovimos una actuación de oficio a la vista de que ni la Ley de Urbanismo de Castilla y León ni su Reglamento de desarrollo prevén un plazo para resolver los procedimientos de restauración de la legalidad, carencia que genera inseguridad en la tramitación de las decenas de expedientes que se cursan cada año en esta materia, por lo que, como resultado de nuestra actuación, nos dirigimos a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente instando a que valorase la oportunidad de establecer, mediante las reformas correspondientes de la normativa urbanística, un plazo de caducidad para resolver los procedimientos de restauración de la legalidad, recomendación que fue aceptada.

Vivienda. Las 26 quejas recibidas en materia de vivienda se basan en unos supuestos no muy diferentes a los que años anteriores justificaron la presentación de reclamaciones ante nuestra Institución en un número similar, lo que pone de manifiesto que las consecuencias de la crisis generada por la Covid-19 aún no han impactado de lleno en el derecho de todos los ciudadanos a una vivienda digna.

No obstante, considerando que la afectación de este derecho iría en aumento conforme las consecuencias de la crisis sanitaria se dejaran sentir en la economía, en medio de la primera ola de contagios promovimos una actuación de oficio instando, mediante Resolución dirigida a la Consejería de Fomento y Medio



Ambiente, a que considerase la oportunidad de ampliar los beneficios previstos por el Decreto-Ley 2/2020, de 16 de abril, aprobado por la Junta de Castilla y León, para la protección de las familias y colectivos vulnerables, a todos los arrendatarios de viviendas de protección pública de la Comunidad, no solo a los de viviendas de promoción directa de la Junta de Castilla y León; e, incluso, a favor de los arrendatarios de viviendas libres, no protegidas, que se lleguen a encontrar en situación de vulnerabilidad económica y social sobrevenida y hubieran visto mermada su capacidad para hacer frente a los gastos básicos y necesarios para el mantenimiento de sus hogares, como es el alquiler de su vivienda habitual. Resolución que fue aceptada parcialmente.

Fomento. Obras públicas, transportes y sociedad de la información. Al inicio del pasado ejercicio culminamos una actuación de oficio motivada por la preocupación que mantiene la Procuraduría por la brecha digital que afecta a una parte importante del medio rural de la Comunidad, brecha entendida como las dificultades existentes para que algunos grupos sociales puedan utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, debido a la ausencia o insuficiente calidad del acceso a los servicios de internet y telefonía móvil de quienes residen en muchos municipios de Castilla y León, lo que, con grave quiebra del principio de igualdad, les dificulta o impide no solo interactuar con normalidad, sino también el emprendimiento y desarrollo de actividades económicas, o, incluso, el acceso a los servicios públicos y sus relaciones con las Administraciones pública, en los términos que impone, incluso, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, u otras relaciones de carácter privado cada vez más generalizadas, como las impuestas por las entidades bancarias o aseguradoras, por ejemplo. Unas necesidades insatisfechas como consecuencia de la brecha digital que, ya concluida la actuación de oficio mediante resolución dirigida a la Administración autonómica y a las Diputaciones provinciales, se vieron incrementadas por la disminución de las relaciones presenciales impuesta en mayor o menor medida durante la crisis sanitaria que vivimos desde mediados del mes de marzo del pasado año.

En concreto, a la vista de la información y las conclusiones obtenidas, instamos a la Administración autonómica, en particular a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, a plantear a los órganos competentes de la Administración central la conveniencia de modificar la normativa a fin de que, entre otros aspectos, se garantice la velocidad de internet por el servicio universal a 30 Mbps, incluso mediante el incremento de la participación pública en la financiación del servicio universal; se eliminen las barreras que impiden que las administraciones públicas puedan actuar libremente en aquellos lugares donde las operadoras no lleguen siguiendo criterios de estricta rentabilidad económica, contando para ello con la colaboración de las Diputaciones Provinciales. Y a estas les pedimos que, además de realizar actuaciones coordinadas con la Consejería de Fomento y Medio



Ambiente, habiliten puntos de acceso wifi en emplazamientos de titularidad pública municipal.

Medio ambiente. En relación con el área de medio ambiente la pandemia que sufrimos ha provocado una disminución considerable del número de quejas recibidas a consecuencia, en parte, de las restricciones acordadas por las administraciones competentes durante la vigencia de los estados de alarma declarados en sendos Reales Decretos 463/2020, de 14 de marzo, y 926/2020, de 25 de octubre. Reducción que atribuimos también a la prohibición de los festejos patronales, al cierre de los locales de peñas en la época estival, a la limitación de la movilidad de las personas en horario nocturno, y al cierre o la limitación del horario de funcionamiento de las actividades hosteleras durante gran parte de 2020, al haber supuesto una radical disminución de actividades susceptibles de causar molestias a una parte de la ciudadanía y, consecuentemente, de las quejas ante nuestra Institución.

Considerando que el patrimonio natural es uno de los valores esenciales declarados en nuestro Estatuto de Autonomía, lo que requiere la consiguiente protección y fomento de las especies protegidas, a partir de algunas quejas que recibimos manifestamos nuestro parecer a favor de que esa protección y fomento que, sin duda, resultan necesarios, no repercutan negativamente en la actividad que desarrollan los ganaderos de nuestra Comunidad Autónoma debido a los ataques que sufren los animales de explotaciones ganaderas extensivas por aves necrófagas, lo que nos llevó a sugerir a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente que valorase la aprobación de un sistema específico de ayudas que permita compensar económicamente los daños producidos en el ganado, en la línea de lo previsto por algunas otras Comunidades Autónomas.

En el marco de una serie de actuaciones de oficio promovidas sobre diferentes materias en el inicio de lo que conocimos como periodo de desescalada, en aras de la normalización de la vida ciudadana en un entorno seguro, a las que ya me he referido, formulamos también una Resolución dirigida a los ayuntamientos de los municipios de más de 5.000 habitantes de Castilla y León, para que se adoptasen una serie de medidas que permitieran compatibilizar la vuelta de los establecimientos hosteleros a la actividad con una adecuada protección de la salud pública de los ciudadanos. Así, instamos a las corporaciones municipales a que colaborasen con dicho sector para que, de manera inmediata, se ampliase la superficie destinada a terrazas, con el fin de permitir la ubicación de la totalidad de los veladores autorizados con anterioridad, pero respetando, en todo caso, tanto los itinerarios peatonales accesibles, como los límites de los niveles acústicos establecidos en la normativa vigente; y, como medida de fomento y apoyo al sector, se sugería que se valorara el establecimiento de exenciones o reducciones de las tasas que genera la ocupación de la vía pública por terrazas, garantizando en todo caso el principio de suficiencia financiera municipal.



Educación. En lo referente al área de educación, aunque hemos recibido numerosas quejas ajenas a la crisis sanitaria provocada por el SARS-CoV-2, en la línea de lo acontecido en ejercicios anteriores, sin quitar importancia a estas quejas y algunas actuaciones de oficio desvinculadas de la situación producida por la pandemia, como la que promovimos en aras de una estrategia específica en materia educativa para la integración de la población de etnia gitana, me parece del máximo interés referirme a lo que de especial ha tenido la actuación del Procurador del Común a lo largo de 2020 en relación con el servicio público de la educación.

Para ello, me centraré en algunas de las actuaciones de oficio que hemos promovido, en el entendido de que con ellas hemos pretendido ayudar a resolver los graves problemas derivados de la crisis sanitaria que han afectado al esencial servicio público de educación desde la primera declaración de estado de alarma.

Así, a través de dichas actuaciones, se hizo hincapié en el deber de garantizar el derecho a la educación de todos los alumnos durante el cierre de los centros educativos, tanto en el ámbito de la enseñanza no universitaria, como en la universitaria. En particular pensábamos en los alumnos con necesidades educativas especiales, así como en aquellos que pudieran requerir medios tecnológicos para poder seguir el proceso de enseñanza/aprendizaje de manera no presencial.

Asimismo, la enseñanza no presencial impuesta por el estado de alarma también llevó a la Procuraduría a recordar que, en todo caso, las familias no debían abonar el importe correspondiente a los servicios y actividades complementarias y extraescolares que no hubieran podido ser desarrolladas con motivo de la suspensión de la actividad escolar presencial.

También actuamos para determinar la contribución realizada o que pudiera realizar la comunidad educativa y, en particular, las Universidades públicas de la Comunidad, poniendo a disposición sus equipos, laboratorios, talleres, etc., así como a los investigadores y demás personal con conocimientos y habilidades que pudieran contribuir en lo que fuera preciso para luchar contra la Covid-19 en las primeras semanas de pandemia.

Cuando todavía no había pasado el verano, el 5 de agosto de 2020 iniciamos una actuación de oficio, a la que se fueron acumulando numerosas quejas presentadas por los ciudadanos en las que nos manifestaban las incertidumbres que les generaba el inicio del curso, solicitando, según los casos, el inicio del curso escolar de forma no presencial, el aumento de profesorado para hacer frente a las necesidades que requiriera la actividad docente, la implantación de la jornada continua con carácter generalizado para minimizar riesgos de contagio de la Covid-19 y, con un carácter más genérico, la concreción de medidas que resultaran efectivas para iniciar el curso con las máximas garantías.



Valorando todas las medidas que las Administraciones educativas habían protocolizado para lo que iba a ser el inicio del curso académico, formulamos una extensa Resolución a la Consejería de Educación, en la que incidimos, entre otros aspectos, en la conveniencia de que la Administración dote a los centros de personal de enfermería; pedimos que se considerara la implantación, de forma excepcional, de la jornada escolar continua, sobre la base de que con ello se limitaría el tiempo y las ocasiones en las que se facilita la transmisión vírica; alertamos del riesgo que podría suponer que en los servicios complementarios, como el comedor escolar, un mismo monitor pudiera atender a alumnos procedentes de varios grupos estables de convivencia, entre otras muchas recomendaciones.

Cultura. La preservación de diferentes elementos significativos del patrimonio arquitectónico tradicional de Castilla y León también nos preocupa a la vista del abandono que presentan algunos de sus elementos más sobresalientes, como los palomares, tan abundantes en la zona de Tierra de Campos y muchos de ellos a lo largo del Camino de Santiago; o los molinos de la ribera del río Adaja, en localidades de la provincia de Ávila. Para ellos pedimos la aplicación de las medidas de protección dispensadas por la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León, entre las que se incluye la declaración de Bien de Interés Cultural y otras medidas de tipo económico para su puesta en valor, en función de su interés y singularidad.

Turismo (sector de la hostelería). Relacionado con el sector de los servicios de hostelería, debo hacer referencia a una veintena de escritos de queja que nos fueron presentados en la Procuraduría en relación con la limitación parcial y temporal de la libertad de circulación de personas y vehículos, para el control de los riesgos de transmisión de la Covid-19, en todo el territorio de la Comunidad de Castilla y León, entre las 22:00 horas de cada día y las 06:00 horas del día siguiente; quejas que mostraban disconformidad con la medida, argumentando que repercutía negativamente en dicho sector.

Pues bien, a la vista del Acuerdo 9/2020, de 25 de octubre, del Presidente de la Junta de Castilla y León, adoptado ya con la cobertura legal que le proporcionaba el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, aprobado por el Gobierno de la Nación, nada cabía objetar desde el punto de vista formal a su legalidad, aunque éramos conscientes de que la medida que contenía y sobre la que versaron las quejas, aun siendo formalmente ajustada a derecho y posiblemente estar justificada desde el punto de vista de la preservación de la salud y de la lucha contra la pandemia, estaba generando otro tipo de consecuencias, señaladamente en la actividad propia del sector de la hostelería, por lo que se entendía como de estricta necesidad la aprobación de líneas de ayudas para beneficiar a un sector especialmente afectado por las limitaciones de horarios, como es el de la hostelería.

Industria. El impulso de la movilidad por medio de vehículos eléctricos, en la medida en que, frente a los convencionales, reducen la contaminación atmosférica



y acústica y suponen un ahorro del consumo de combustibles fósiles y de emisiones de gases de efecto invernadero, junto a las dificultades que sufren los residentes en municipios del medio rural para acceder a los puntos de recarga, fue el fundamento de una actuación de oficio finalizada mediante Resolución en la que instamos a la Consejería de Empleo e Industria a que, en el marco de una nueva Estrategia Regional de Vehículos de Energías Alternativas en Castilla y León, se valorara la conveniencia de establecer algún tipo de discriminación positiva que facilitara la implantación normalizada de los puntos de recarga de los vehículos eléctricos en los ámbitos rurales de la Comunidad; resolución que fue aceptada y se materializó en el Acuerdo 85/2020, de 19 de noviembre, de la Junta de Castilla y León, así como en la petición de esta a la Secretaría de Estado de Energía, para que se prioricen los entornos rurales en el Programa de incentivos a la movilidad eficiente y sostenible - Plan Moves- de ámbito estatal.

Agricultura y ganadería. La mayor parte de las quejas recibidas en materia de agricultura se derivan de los procesos de concentración parcelaria que se están llevando a cabo en la Comunidad. Sobre el particular, me parece oportuno destacar la actuación de oficio promovida el pasado año en la que estudiamos el retraso en la entrega de los títulos de propiedad de las fincas resultantes de procesos de concentración parcelaria, llegando a la conclusión de que la citada demora impide inscribir en el Registro de la Propiedad, lo que puede suponer una dificultad para la realización de actos de disposición sobre las fincas y, en particular, para presentarlas como garantía para la obtención de créditos o préstamos bancarios, lo que puede constituir un obstáculo a la modernización y mejora de las explotaciones.

En consecuencia, formulamos una Resolución dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que se refuercen los medios materiales y personales con el fin de solventar el problema detectado a través de las quejas que venimos recibiendo sobre el particular.

Familia, igualdad de oportunidades y juventud. Junto a la educación, a que me he referido ya, y a la sanidad, de la que me ocuparé más adelante, sin duda han sido los servicios sociosanitarios el otro ámbito de la actuación pública que ha estado en mayor medida presente en la actividad de la Institución a lo largo de 2020, sobre la base, en lo referente a este último sector, de la gran afectación causada por la Covid-19 en las residencias de mayores de la Comunidad.

En efecto, si la atención que se presta a las personas mayores usuarias de centros residenciales ha venido siendo objeto de consideración constante por parte de la Defensoría, la virulenta irrupción de la pandemia causada por el SARS-Cov-2 en muchas de las residencias de mayores a lo largo del pasado año ha determinado un continuo seguimiento de lo que acontecía en ellas a través de la información que íbamos recabando como parte del estudio de las quejas que nos llegaban y de las actuaciones de oficio que iniciábamos. Información que ponía ante nuestros ojos una



verdadera crisis sanitaria, humanitaria y social, lo que me lleva a pensar que el colectivo de los mayores, en sus últimos años de vida, más allá incluso de lo acontecido por efecto de la pandemia, es el colectivo más amplio de personas vulnerables en nuestro país y, seguramente, el más vulnerable; por lo que, como sociedad, tenemos el deber de hacer todo lo posible para contribuir no solo a que no se repitan los episodios de sufrimiento y muerte en las residencias de mayores que hemos conocido, sino a mejorar las condiciones de vida de los más mayores en condiciones de normalidad, es decir, una vez superada la crisis sanitaria.

Como fundamento de lo que acabo de afirmar, haré un breve relato de lo que ha sido la actuación de nuestra Institución en relación con las residencias de mayores desde la primera declaración de estado de alarma por el Gobierno de la Nación a mediados del mes de marzo del pasado año, pues desde ese momento comenzamos a recibir quejas ciudadanas relacionadas con la situación crítica y angustiada de no pocas personas mayores institucionalizadas, lo que nos causaba honda preocupación, por lo que promovimos diferentes actuaciones de oficio con objeto de completar la información que íbamos recabando como parte de los expedientes de queja, con la voluntad de hacernos una idea lo más completa posible del impacto que la pandemia estaba causando en las residencias de mayores.

Según nuestra percepción de los hechos, en los primeros momentos la Administración tuvo que responder a la situación de colapso sanitario sufrido por el sistema en su conjunto, por lo que se llegaron a limitar las derivaciones de pacientes desde los centros residenciales a los hospitalarios. Consecuentemente las residencias asumieron, al menos inicialmente, unas tareas para las que seguramente no estaban preparadas por falta de personal y de medios de protección, lo que posiblemente contribuya a explicar, junto con otras causas, la morbilidad, mortalidad y letalidad de los primeros meses de pandemia en las residencias, así como la acusada prevalencia de la enfermedad entre los trabajadores.

En este contexto inicial fueron varias las resoluciones que dirigimos a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades fruto de las quejas que recibimos y de las actuaciones de oficio emprendidas, en las que proponíamos diferentes actuaciones y estrategias sociales y sanitarias en un intento de minimizar el impacto y de intentar mejorar la gestión de la crisis en los centros residenciales.

El paso del tiempo y la aparente mejoría de la situación sanitaria durante el verano, nos permitió dirigir nuestra mirada más allá de la difícil coyuntura derivada de la crisis sanitaria, para acercarnos a lo que consideramos un problema estructural del modelo residencial; de ahí que mediante una resolución emitida ya en el mes de noviembre nos dirigimos nuevamente a ambas Consejerías después de realizar un análisis pormenorizado de los diferentes flancos que consideramos de interés, manifestándonos en favor de un cambio del modelo residencial centrado en las



personas y proponiendo una batería de medidas concretas para mejorar la asistencia social y sanitaria de los residentes, su calidad de vida y garantizar la protección de sus derechos en un ambiente respetuoso con los principios éticos fundamentales.

No solo las residencias de mayores, también la situación sociosanitaria de los centros residenciales para personas con discapacidad reclamó nuestra atención a través de diferentes resoluciones motivadas por las quejas que nos llegaban y actuaciones de oficio que emprendimos, en la mayor parte de casos relacionadas con la afectación por la Covid-19, instando a la colaboración entre las Consejerías de Familia e Igualdad de Oportunidades y Sanidad en el control epidemiológico de los residentes y trabajadores de dichos recursos.

Nos ocupamos igualmente, a partir de algunas quejas que recibimos, de la red de recursos para personas mayores, bien para estancias temporales o para convalecencias sociosanitarias, manifestando en nuestras Resoluciones dirigidas a las Consejerías de Sanidad y Familia e Igualdad de Oportunidades la conveniencia de planificar las necesidades con objeto de crear las plazas que permitan cubrir la demanda no satisfecha.

En fin, la irrupción de la Covid-19 motivó una temprana actuación de oficio planteando la situación de aquellos niños cuyos padres, representantes legales o cuidadores directos tuvieran que ingresar en un centro sanitario y no contaran con ningún apoyo familiar o social que pudiera hacerse cargo de su cuidado mientras durase el ingreso hospitalario; actuación que finalizó mediante Resolución dirigida a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en la que recomendábamos la aplicación del protocolo de desprotección de menores.

Sanidad. Si la atención sanitaria viene estando año tras año muy presente en el trabajo que desarrolla nuestra Institución, el pasado año lo ha estado con mayor intensidad. No obstante, la contención en el uso del tiempo que, entiendo, debe guiar mi intervención ante sus Señorías, me lleva a ser conciso en la exposición.

Pues bien, con la pretensión, por tanto, de exponer la síntesis de nuestro trabajo y resultados en relación con la tutela de los derechos de los ciudadanos relativos a la salud, me parece oportuno indicar que, además de los sustanciales problemas directamente vinculados a la Covid-19 de los que hemos conocido, el resto de cuestiones que se nos han planteado en forma de quejas, o bien que hemos abordado de oficio, aun obedeciendo a lo que podríamos considerar como manifestaciones de un déficit estructural de nuestro sistema sanitario, en todos los casos ha estado presente, con proyección transversal, la crisis sanitaria.

Con referencia a los problemas derivados exclusivamente de la afectación por la Covid-19, hemos de destacar los surgidos en los primeros meses de la crisis sanitaria sufrida; en particular las quejas recibidas durante el primer impacto de la



pandemia, momento en el que nos llegaron algunas quejas sobre las limitaciones que afectaban al acceso a centros hospitalarios o a la ocupación de camas en unidades de cuidados intensivos, así como a la limitación del uso de respiradores. Las dudas que nos surgieron a la vista de estos casos, nos llevaron a promover una actuación de oficio ante la Consejería de Sanidad para conocer los protocolos que se estaban utilizando para determinar el acceso y utilización de los recursos sanitarios ante el eventual triaje o selección que se estuviera haciendo en perjuicio de las personas más mayores, actuación en la que se nos informó sobre los criterios avalados por sociedades científicas que se estaban aplicando, negando que fuera determinante la edad de los pacientes.

A la vista de otras quejas que nos fueron presentadas, en diferentes expedientes nos ocupamos de la forma en que se estaba dispensando la atención sanitaria a enfermos afectados por la Covid-19 en sus propios domicilios, en una de cuyas resoluciones pedimos a la Administración sanitaria que se investigase la atención recibida por una paciente que, después de pasar algunos días en su casa, finalmente falleció poco después de ser ingresada en un centro hospitalario.

También llegaron a nosotros quejas por la falta de equipos de protección individual para los profesionales sanitarios o, incluso, por las mascarillas defectuosas que fueron distribuidas entre algunos de ellos.

Pero, como he señalado, otra gran parte de nuestras actuaciones en materia de sanidad se ha referido a problemas crónicos de nuestro sistema sanitario, sobre los cuales se ha proyectado la pandemia sufrida agravándolos. Así, por ejemplo, la asistencia sanitaria en el medio rural ha dado lugar a muchas quejas, en particular, motivadas por el cierre de los consultorios locales durante el periodo de confinamiento y, sobre todo, por la falta de reapertura con posterioridad, de manera que a la vista de las primeras quejas que recibimos, intuyendo, como así fue, que se iban a multiplicar, iniciamos una actuación de oficio para estudiar de forma integral no solo los tradicionales déficits de la atención sanitaria en el medio rural, sino los nuevos problemas derivados del cierre de los consultorios locales, resultado de la cual evidenciamos que junto a los viejos problemas derivados de la interrupción del servicio sanitario por diversas causas vinculadas a la falta de medios personales y materiales disponibles, tanto en la medicina familiar y comunitaria como en determinadas especialidades, el cierre de los consultorios locales acordado al inicio de la pandemia estaba produciendo una merma de la atención sanitaria al sustentarse principalmente en la atención telefónica, lo que provocaba limitaciones de variado orden en la prestación del servicio.

Otro de los problemas endémicos de nuestra sanidad, las listas de espera, también se ha agravado como un efecto más de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 debido a la suspensión durante meses de una gran parte de la actividad prestacional en materia de sanidad; suspensión que, si bien se pudo entender por



parte de la ciudadanía como un efecto inevitable de la irrupción de la pandemia, levantado el primer confinamiento comenzamos a recibir quejas demandando la reanudación de las prestaciones sanitarias; un asunto que nos preocupa especialmente, máxime a la vista de las sucesivas olas de contagios y las negativas consecuencias que ello tiene sobre las listas de espera.

En fin, han sido muchos más los asuntos de los que nos hemos ocupado, resolviendo las quejas que nos han sido presentadas, o bien por iniciativa nuestra; de ellos, para no extenderme demasiado, simplemente citaré algunos, como las quejas por el colapso de las líneas telefónicas de los Centros de Salud para atender a los pacientes aquejados por la Covid-19 o sospechosos de padecerlo; o las que nos han transmitido algunos familiares que no pudieron acompañar a sus deudos hospitalizados, en algunos casos en sus últimos días; y los problemas del transporte sanitario en algunas provincias de la Comunidad, en concreto en Ávila, en Segovia y en municipios de la montaña palentina.

Hacienda. En materia de Hacienda, la tributación local un año más es la que ha generado un mayor número de quejas ante nuestra Institución, aunque los asuntos no son nuevos y, consecuentemente, las soluciones que hemos aportado mediante nuestras resoluciones no son distintas a las formuladas en ejercicios anteriores; por ello, me parece suficiente hacer un escueto recordatorio de los asuntos más reiterados y sus soluciones.

Por un lado, la gestión de la tasa municipal por el suministro de agua ha sido reiteradamente contestada por los contribuyentes por muy distintos motivos, pero siempre relacionados con el excesivo montante puesto al cobro.

Así, apreciamos en algunos casos que lo recaudado mediante este tributo servía para financiar otros servicios municipales, lo que supone una vulneración de un principio básico de la regulación de las tasas. También instamos a distintos ayuntamientos, en aras de la equidad, a que incorporen a sus reglamentos del servicio y ordenanzas fiscales la atenuación de las facturas de aquellos consumos desorbitados, generados por averías en las instalaciones particulares, en los casos en que los contribuyentes y usuarios del servicio hayan obrado con la debida diligencia para detectar y subsanar las averías tan pronto tuvieron constancia de las mismas.

Por otro, la liquidación municipal del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, como en años anteriores, ha generado controversias que se han traducido en quejas que nos han planteado los ciudadanos cuando el valor de enajenación de sus inmuebles ha sido inferior al de adquisición, quejas que, a la espera de una reforma de la Ley de Haciendas Locales, hemos resuelto sobre la base que proporciona la jurisprudencia, la cual posibilita que el



vendedor pruebe que no ha existido incremento del valor del terreno enajenado y, de esa forma, quedar eximido del pago del citado impuesto.

Actuaciones de oficio. Covid-19 y transparencia. Para terminar me voy a referir a tres actuaciones de oficio que promovimos en relación con la transparencia pública, relacionadas todas con la crisis sanitaria generada por la pandemia, en el entendido de que en situaciones excepcionales, como la vivida el año pasado, la transparencia de los entes públicos no solo no debe debilitarse sino, muy al contrario, ha de fortalecerse; en especial en relación con aquellas cuestiones relativas a la protección de las personas y al resto de medidas adoptadas para hacer frente a la Covid-19.

Por este motivo, sin perjuicio de las funciones que corresponden en este ámbito al Comisionado y a la Comisión de Transparencia, hemos promovido desde el Procurador del Común tres actuaciones de oficio, cuyos objetos fueron, en un caso la publicación de los contratos públicos relacionados con la Covid-19 como cumplimiento del deber de publicidad activa, publicación que se estaba realizando pero sobre la que sugerimos alguna mejora; y en las otras dos actuaciones de oficio nos interesamos en conocer el ejercicio del derecho de acceso a la información pública durante la vigencia de la declaración del primer estado de alarma sobre temas relacionados con la crisis sanitaria, actuaciones que nos permitieron comprobar que la Administración estaba cumpliendo con el deber de información en tiempo y forma ante las solicitudes recibidas.

Muchas gracias, en nombre propio y también en el de las personas que prestan sus servicios en la Institución, por su atención, confiando no haber sobrepasado los límites de su paciencia.