



Mis primeras palabras quiero que sean para expresar mi consternación y solidaridad con el pueblo ucraniano, por lo que está sufriendo a causa de los horrores provocados por la invasión de su territorio por Rusia.

En lo que ahora nos convoca, aunque me hubiera gustado comenzar esta intervención ante sus Señorías celebrando la total superación de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 a lo largo del año 2021, lo cierto es que, ajustándome a la realidad, lamentablemente he de iniciarla reconociendo, por segundo año, que la pandemia, con sus múltiples efectos, ha seguido marcando en parte el desarrollo de nuestras vidas y, en alguna medida también, el desarrollo del trabajo que realizamos en el Procurador del Común; aunque, bien es cierto, los efectos que hemos sufrido en 2021 han sido mucho menos traumáticos que los soportados en el año precedente, merced fundamentalmente a la masiva vacunación que la mayor parte de la población hemos venido recibiendo desde finales de 2020.

En efecto, la vacunación ha contribuido de forma determinante, junto al mayor conocimiento de la enfermedad derivado de la experiencia adquirida durante largos meses de lucha contra la misma, a la progresiva normalización –nunca total- de nuestras vidas, de manera que, con referencia al año 2021, habiendo comenzado con las severas restricciones impuestas al ejercicio de derechos en razón del masivo contagio que sufrimos coincidiendo con el inicio del proceso de vacunación, pronto pudimos constatar, sin embargo, sus efectos benéficos en la lucha contra la pandemia, lo que iba permitiendo que, aunque manteniendo muchas prevenciones y soportando posteriores olas de contagios, pudiéramos ir recomponiendo poco a poco nuestros hábitos de vida a lo largo del pasado año.

Esa progresiva recuperación de la normalidad ha sido también la tónica del desarrollo del trabajo en el Procurador del Común, de manera que el 1 de marzo de 2021 recobramos el trabajo presencial de forma casi general en la Institución, dado que desde el mes de junio del año anterior la mayor parte del personal venía realizando alternativamente el trabajo en la oficina o en su domicilio. Hubo que esperar, sin embargo, al 1 de septiembre de 2021 para que la plantilla recuperara en su totalidad la presencialidad, situación en la que continuamos desde entonces.

En definitiva, hemos tratado de conseguir en cada momento el mayor equilibrio entre, por una parte, el cumplimiento de nuestro deber, que no es otro que la defensa de los derechos de las ciudadanos sin ninguna limitación y, por otra, dotar de la máxima protección tanto al personal que presta sus servicios en la Institución, como a las personas que acceden a la Oficina para presentar sus quejas, para lo cual hemos ido adoptando, según las circunstancias y siempre en relación con la entidad de prevención de riesgos, las medidas precautorias que, dentro de las previsiones legales, se han considerado más adecuadas, lo que permite apreciar, con la perspectiva que da el transcurso del tiempo, la progresiva normalización de la prestación del servicio a lo largo del año 2021.

Una prueba de esa tendente normalización es que, después de la interrupción, por



más de un año, de las visitas periódicas a las capitales de las provincias y otros grandes municipios de la Comunidad para recibir las quejas que los ciudadanos nos presentan, en octubre de 2021 reiniciamos esas visitas con la periodicidad con que lo veníamos haciendo antes de la declaración del primer estado de alarma; ello sin perjuicio de que en la actualidad sigamos manteniendo operativos todos los canales de comunicación no presenciales que abrimos en el momento en que fue decretado el primer estado de alarma y, con él, el confinamiento de la población en marzo de 2020, en la medida en que esos canales se han revelado muy útiles para la presentación de quejas y, más aun, para mantener la comunicación de la ciudadanía con la Institución.

Pero la normalización del trabajo del Procurador del Común también se ha ido manifestando a través del tipo de quejas que hemos recibido a lo largo de 2021, en la medida en que progresivamente, conforme avanzaba el año, en términos generales se iban recibiendo menos quejas relacionadas con la crisis sanitaria y sus efectos, lo que, consecuentemente, iba acompañado de un menor número de actuaciones de oficio, es decir, promovidas por la propia Institución, vinculadas a la pandemia provocada por el coronavirus. Así lo ponen de manifiesto los números y la simple comparación de estos con referencia a las dos anualidades en que hemos sufrido el azote de la pandemia; de manera que mientras que en 2020 más del 28% del total de las quejas recibidas tenían relación directa o indirecta con la Covid-19, y más del 43% de las actuaciones de oficio estaban vinculadas a la crisis sanitaria, en contraste con ello, en el año 2021 poco más del 10% del total de las quejas presentadas ante la Institución han estado relacionadas con la pandemia, mientras que solo el 18% de las actuaciones de oficio promovidas en ese ejercicio han traído su causa en el coronavirus y sus efectos. Por esta razón, a diferencia del Informe presentado sobre el año 2020, en que consideramos oportuno incorporar un apartado específico, a modo de adenda, para reflejar la actuación de la Institución en relación con los asuntos relacionados directa o indirectamente con la pandemia que en ese año sufrimos de forma especialmente intensa, en el Informe referente al año 2021 hemos entendido que no era necesario redactar un apartado con esa finalidad, sin perjuicio de lo cual, a lo largo del mismo -al igual que haré en la presente exposición- hemos realizado las acotaciones necesarias para dar cumplida información sobre la actuación de la Institución en relación con la crisis sanitaria y sus consecuencias a partir de las quejas recibidas y las actuaciones promovidas de oficio.

Realizadas las anteriores consideraciones previas, conforme exige el artículo 31 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, procede ahora exponer el balance general de la actividad que hemos desarrollado durante el pasado año 2021, dando cuenta de las quejas recibidas 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 2021-, ya han sido resueltos, bien mediante cierres motivados sin haber apreciado irregularidad en la actuación sometida a control, o bien mediante resoluciones dirigidas a las administraciones, en este último caso expresando el resultado obtenido, en términos de aceptación o rechazo a nuestras resoluciones por parte de las administraciones concernidas.



Antes de dar cuenta de los números y porcentajes, conviene poner de manifiesto que para el cómputo estadístico de las quejas presentadas por los ciudadanos ante el Procurador del Común durante el año 2021, hemos distinguido por primera vez entre quejas y expedientes a que han dado lugar las quejas recibidas, con la voluntad de reflejar de la forma más fidedigna posible el trabajo realizado por la Institución durante la anualidad a que se refiere el presente Informe.

Así, la mencionada distinción entre quejas recibidas y expedientes a que han dado lugar dichas quejas viene determinada por el gran volumen de quejas que se han presentado en 14 asuntos diferentes, que han dado lugar a otras tantas, según nuestra denominación, "quejas múltiples"; es decir, 14 quejas múltiples sobre otros tantos temas, que han sido presentadas por decenas, centenares e, incluso, miles de ciudadanos; lo que ha determinado que haya habido que tramitar tantos expedientes como ciudadanos han presentado sus quejas, incluidas aquellas referidas a cada uno de los asuntos que dieron lugar a las 14 quejas múltiples. De ahí que contabilicemos, a efectos estadísticos, 2.030 quejas, en las que se incluyen también las 14 quejas múltiples, a las que hay que añadir el inicio y tramitación de 44 actuaciones de oficio, lo que ha determinado la apertura y tramitación de un total de 38.345 expedientes.

Derivadas tanto de expedientes de queja, como de actuaciones de oficio, dictamos un total de 1.235 resoluciones durante 2021; de ellas, en 263 motivamos el archivo de los correspondientes expedientes por ausencia de irregularidad en la actuación administrativa, y en 972 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a las Administraciones afectadas.

A la fecha de 28 de febrero de 2022 se había recibido contestación a 738 resoluciones, el 75,93 por ciento de las 972 emitidas, habiendo sido aceptadas nuestras recomendaciones, recordatorios o sugerencias en 636 ocasiones (el 86,18 por ciento), 523 de ellas en su totalidad (el 70,87 por ciento) y 113 parcialmente (el 15,31 por ciento); en cambio no fueron aceptadas 102 resoluciones (el 13,82 por ciento de las emitidas).

En concreto, ahora con referencia a las quejas recibidas de los ciudadanos, emitimos 1.005 resoluciones, de las cuales 784 consistieron en recomendaciones, sugerencias o recordatorios dirigidos a las correspondientes administraciones o entidades públicas, sobre las que éstas han manifestado o han de manifestar, al estar en plazo para ello, la aceptación o el rechazo de nuestro dictamen. Así lo han hecho ya en 613 ocasiones (el 78,19 por ciento), encontrándose 98 resoluciones pendientes de contestación a fecha de 28 de febrero de 2021, es decir, el 12,50 por ciento. Se archivaron sin respuesta, en cambio, una vez finalizado el plazo correspondiente para responder a nuestras resoluciones, 71 expedientes, el 9,06 por ciento, lo que, como fácilmente comprenderán, supone no solo una falta de consideración hacia el trabajo que realiza la Institución, sino, lo que es peor, una inadmisibles indiferencia hacia el ciudadano que espera la respuesta de la Administración concernida por nuestra resolución.

Todo ello ha supuesto, en lo referente a las resoluciones emitidas para resolver expedientes iniciados por quejas ciudadanas, la aceptación de un 84,01 por ciento de



las mismas, habiéndolo sido en su integridad en un 67,21 por ciento de las 613 resoluciones formuladas que han recibido contestación; la aceptación parcial ha sido de un 16,80 por ciento; y, finalmente, el rechazo del 15,99 por ciento.

Por otra parte, dictamos 221 resoluciones motivadas sin haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la administración o entidad pública correspondiente, por lo que en estos casos, consecuentemente, no dirigimos ningún tipo de recomendación.

Con referencia a las actuaciones de oficio, a lo largo de 2021 promovimos 44 y dictamos un total de 230 resoluciones dirigidas a las correspondientes administraciones o entidades públicas. Mediante 188 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a dichas administraciones o entidades. A fecha de 28 de febrero de 2021, hemos recibido 111 comunicaciones aceptando totalmente las resoluciones dictadas, 10 aceptando parcialmente el contenido de las mismas y, finalmente, 4 de rechazo. Lo que ha supuesto la aceptación del 96,80 por ciento, siéndolo en su integridad un 88,80 por ciento de las 125 resoluciones que han recibido contestación, de aceptación parcial un 8 por ciento y, por último, fueron rechazadas un 3,20 por ciento.

En 59 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, lamentablemente, tuvimos que archivar 4 expedientes sin conocer la postura de la Administración ante nuestra resolución, lo que en el caso de las actuaciones de oficio, nos merece el mismo juicio crítico que ya hemos expresado anteriormente con referencia a la falta de respuesta ante nuestras resoluciones dictadas a partir de quejas presentadas por los ciudadanos.

Se han dictado, asimismo, 42 resoluciones motivadas de archivo de actuaciones de oficio por inexistencia de irregularidad en la actuación pública.

Considerando el criterio a efectos estadísticos antes expuesto, atendiendo a las áreas temáticas conforme al que realizamos nuestra actividad, damos cuenta a continuación del número de quejas recibidas, de mayor a menor, en cada área, aportando además información sobre las quejas múltiples recibidas también en cada una de las áreas, así como el número de personas que las han presentado. Así:

- En el área de Administración Local hemos recibido 483 quejas. Una de ellas presentada como queja múltiple frente al ayuntamiento de Guardo, en Palencia, tenía por objeto el uso de un local municipal por un club deportivo y fue suscrita por 60 personas.
- En el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud 251 quejas.
- En el área de Fomento 222 quejas. Como queja múltiple contabilizamos la presentada por 889 personas de Litos y su entorno, en Zamora, sobre el funcionamiento del servicio de transporte interurbano de viajeros.
- En el área de Empleo Público 195 quejas. Como quejas múltiples debemos hacer



mención a la referida al Acuerdo de la Junta de Castilla y León 32/2020, de 2 de julio, que excluye de su ámbito de aplicación al personal que presta servicios en los centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales, presentada por 990 personas; también a la suscrita por 88 ciudadanos a propósito de la incidencia de la crisis sanitaria sobre los contratos predoctorales y su prórroga por las Universidades Públicas de Castilla y León; asimismo a la presentada por 79 personas frente a la falta de resolución del proceso selectivo para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas de la categoría de técnico en cuidados auxiliares de enfermería; y, finalmente, a la constituida por 218 reclamaciones sobre la decisión de la Consejería de Educación de convocar el procedimiento selectivo para ingreso en el cuerpo de catedráticos de música y artes escénicas en el primer trimestre del curso 2021/2022.

-En el área de Sanidad y Consumo 191 quejas. Como quejas múltiples hay que anotar la relativa al funcionamiento del servicio de Oncología del Hospital de El Bierzo, en Ponferrada, suscrita por 31.408 personas; otra sobre el funcionamiento del Centro de Salud de Tábara, presentada por 889 ciudadanos de Litos y su entorno, en Zamora; una tercera sobre la atención a pacientes con trastornos del comportamiento alimentario, suscrita por 129 personas; y, finalmente, una cuarta sobre la falta de apertura del consultorio médico local de Valles de Palenzuela, en Burgos, que fue presentada por 26 ciudadanos.

- En el área de Medio Ambiente 181 quejas.
- En el área de Interior y Movimientos Migratorios 114 quejas.
- En el área de Hacienda 114 quejas.
- En el área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones 93 quejas.
- En el área de Educación 79 quejas. De ellas, contabilizamos las siguientes quejas múltiples:

Sobre la afectación de la actividad de las academias y centros privados de enseñanza no reglada a causa de la Covid-19, remitida por 805 ciudadanos; una segunda sobre el mantenimiento del ciclo de Educación Primaria en Hontanares de Eresma, en Segovia, presentada por 389 personas; otra sobre la disconformidad con el cambio de gestión de un centro de educación infantil de la ciudad de Soria, por 131 ciudadanos; y una cuarta y última pidiendo un protocolo de prevención de trastornos del comportamiento alimentario en el ámbito educativo, por 129 personas.

- En el área de Justicia 42 quejas.
- En el área de Cultura, Turismo y Deportes 38 quejas.
- En el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural 26 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 418 quejas, que representan el 20,59 por ciento del total. Seguidamente, fueron los ciudadanos de las provincias de Burgos, que presentaron 305 quejas, el 15,02 por ciento; de Valladolid 293 quejas, el 14,43 por ciento; de Palencia 167 quejas, el 8,23 por ciento; de Salamanca 149 quejas, el 7,34 por ciento; de Ávila 118 quejas, el 5,81 por ciento; de Segovia 116 quejas, el 5,71 por ciento; de Zamora 107 quejas, el 5,27 por ciento; y de Soria 66 quejas, el 3,25 por ciento.



También recibimos 137 quejas, el 6,75 por ciento, presentadas por ciudadanos de otras provincias; 6 quejas, el 0,30 por ciento, fueron presentadas por varios ciudadanos de varias provincias, entre las que se encontraba alguna de Castilla y León; 4 quejas, el 0,20 por ciento procedían del extranjero; 144 quejas, el 7,09 por ciento fueron remitidas por ciudadanos que no hacían constar su procedencia, un dato cuya manifestación no es imprescindible.

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 733 quejas, que representan el 36,11 por ciento del total.

- De las actuaciones de las Administraciones locales nos llegaron 1.084 quejas, que representan el 53,40 por ciento del total de las recibidas. De ellas,

- * 952 afectaron a Ayuntamientos, el 87,82 por ciento
- * 76 a Entidades locales menores, el 7,01 por ciento
- * 48 a Diputaciones provinciales, el 4,43 por ciento
- * 7 a Mancomunidades, el 0,65 por ciento
- * 1 a un ente del sector público local, el 0,09 por ciento

- De la actuación de la Administración del Estado recibimos 167 quejas, que representan el 8,23 por ciento del total y fueron trasladadas al Defensor del Pueblo después de comprobar que reunían los requisitos legalmente previstos, dado que el Procurador del Común, como es sabido, no es competente para tramitar y resolver quejas frente a la Administración del Estado.

Como en comparencias anteriores efectuadas con motivo del Informe anual relativo a la actividad desarrollada por el Procurador del Común, una vez expuesto el balance general de lo realizado por la Institución durante el año a que se refiere el presente Informe, intentaré realizar una síntesis de la actividad que hemos llevado a cabo a lo largo del pasado ejercicio, considerando las distintas áreas en las que dividimos nuestro trabajo, atendiendo tanto a lo realizado a partir de las quejas que nos han sido presentadas por los ciudadanos, como a las actuaciones de oficio que hemos promovido desde la propia Institución.

Empleo público. Comenzando con el empleo público, en dicha área recibimos 195 quejas, contabilizadas conforme al nuevo criterio utilizado para el cómputo de las quejas múltiples, de manera que cuatro de ellas fueron presentadas, como he indicado anteriormente, por un considerable número de personas. A partir de las quejas recibidas hemos formulado 84 resoluciones.

Empleo público general. En relación con el empleo público, en general, considerando las administraciones públicas a las que nos hemos dirigido, hemos formulado las

siguientes resoluciones:

A la Administración autonómica dirigimos siete. Cuatro de ellas a la Consejería de la Presidencia sobre el Decreto 21/2018, de 26 de julio, por el que se regula la selección del personal funcionario interino y del personal laboral temporal de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y de sus Organismos Autónomos; resoluciones en las que instamos a la Consejería a valorar tanto la modificación del artículo 8 sobre méritos baremables, como a suprimir, atendiendo a los principios de mérito y capacidad, el criterio de desempate basado en el azar que contempla el artículo 11.1. Dichas resoluciones fueron aceptadas.

A la Consejería de la Presidencia también dirigimos una resolución en la que manifestábamos que de conformidad con recientes sentencias de los juzgados de lo contencioso-administrativo de Valladolid, se motivaran los nombramientos por libre designación. Dicha resolución también fue aceptada.

Finalmente, se formularon dos resoluciones a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades relacionadas con la crisis sanitaria, que no fueron aceptadas. En la primera, se instó a la Gerencia de Servicios Sociales a extender la aplicación del "Acuerdo 32/2020, de 2 de julio, de la Junta de Castilla y León, sobre medidas a adoptar durante la situación de crisis sanitaria por Covid-19 en los centros de trabajo dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León", al personal que presta servicios en los centros dependientes de dicha Gerencia. En la segunda, se recomendó equiparar, a efectos de gratificaciones, al personal de las residencias juveniles que permanecieron abiertas a disposición de los profesionales sanitarios y de otros colectivos, como consecuencia de la crisis sanitaria, con el personal de los centros de personas mayores, personas con discapacidad y menores.

También hemos dirigido varias resoluciones a diferentes Entes locales. En algunas de ellas, partiendo del artículo 70.1 del Estatuto Básico del Empleado Público, en el cual se establece que la ejecución de la oferta de empleo deberá desarrollarse dentro del plazo de tres años, hemos recomendado que se agilice la convocatoria y el desarrollo de los procesos selectivos para la cobertura de las plazas incluidas en las ofertas de empleo dentro del plazo de tres años desde la publicación de las mismas.

Finalmente, en tres resoluciones hemos puesto de manifiesto que, de conformidad con el artículo 60.2 del Estatuto Básico del Empleado Público, no puede formar parte de los órganos de selección el personal de elección o de designación política. En dichas resoluciones hemos añadido que, atendiendo a la doctrina del Consejo Consultivo de Castilla y León, el incumplimiento de ese precepto legal tiene encaje en la categoría jurídica de nulidad de pleno derecho, lo que supondría "la anulación de todas las actuaciones llevadas a cabo por el tribunal".

2. **Empleo público docente.** Con incidencia, en particular, en el empleo público docente, formulamos una resolución a la Consejería de Educación en la que se instaba a reconsiderar la decisión de convocar el procedimiento para ingreso en el cuerpo de catedráticos de música y artes escénicas en el primer trimestre del curso 2021/2022, a la vista de que el Congreso de los Diputados, en la sesión de 21 de julio de 2021,



había acordado la convalidación y la tramitación como Proyecto de Ley del Real Decreto-ley 14/2021, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público. Es cierto que la Consejería, en contestación a la citada sugerencia, nos trasladó que *"no se advierten motivos para modificar la planificación educativa en cuanto a la convocatoria"*; sin embargo, no nos consta que, hasta la fecha, se haya efectuado esa convocatoria.

3. **Empleo público sanitario.** En lo correspondiente al empleo público sanitario dictamos tres resoluciones a la Consejería de Sanidad, todas ellas aceptadas, en el marco de tres expedientes iniciados a partir de las correspondientes quejas, cuyos promotores manifestaban su disconformidad con la falta de resolución de los procesos selectivos para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas de las categorías, respectivamente, de auxiliar administrativo, celador y de técnico en cuidados auxiliares de enfermería. En dichas resoluciones instamos a la Consejería de Sanidad a agilizar la tramitación de los mismos.

En relación con las bolsas de empleo, mediante resolución indicamos a la Consejería de Sanidad que, si bien es cierto que, en determinadas circunstancias, y al margen del orden de prelación en las listas de aspirantes, la contratación debe recaer en las personas más indicadas en función de los conocimientos de que dispongan, dicha posibilidad debería contemplarse expresamente en las normas reguladoras de la selección del personal estatutario temporal de la Gerencia Regional de Salud. La Consejería de Sanidad aceptó la resolución.

Contrariamente, no fue aceptada nuestra resolución en la que, en relación con el permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave, previsto en el artículo 49 e) del Estatuto Básico del Empleado Público, recomendamos a dicha Consejería que reconsiderara la desestimación que había efectuado de una solicitud de reducción de jornada del 99%, recomendación que apoyábamos en una reciente sentencia del Tribunal Supremo de 3 de junio de 2020.

Régimen jurídico de las Entidades locales. Las reclamaciones sobre materias relacionadas con el régimen jurídico de las entidades locales dieron lugar a la apertura de 264 expedientes. Dictamos 115 resoluciones, habiendo mejorado la disposición de las entidades locales supervisadas a seguir nuestras indicaciones si lo comparamos con las cifras del año anterior.

A raíz de la presentación de una queja cuyo autor ponía de manifiesto la falta de asistencia a los municipios de la provincia de León de menos de 5.000 habitantes, por parte de la Diputación provincial, considerando el papel esencial que han de cumplir las Instituciones provinciales en relación con los pequeños municipios de cada una de las provincias, iniciamos una actuación de oficio que dirigimos al resto de las Diputaciones de la Comunidad para conocer cómo estaban cumpliendo sus funciones y, a la vista de la información recabada, emitimos las resoluciones correspondientes, en las que, según los casos, se instó a las nueve Instituciones provinciales a valorar, entre otras actuaciones posibles, la prestación del servicio de contratación centralizada, la contratación de las actuaciones incluidas en los planes provinciales de cooperación, salvo que los ayuntamientos soliciten la delegación, la aprobación de un



modelo de convenio para la tramitación de expedientes de ruina y de órdenes de ejecución en materia urbanística, así como de un protocolo para la prestación del servicio de tesorería. Las resoluciones dictadas fueron aceptadas por todas las Diputaciones.

Entre los temas que también hemos abordado a partir de las quejas recibidas, se encuentra la implantación de medidas especiales que permitan la continuación de la actividad de las corporaciones locales en forma distinta a la presencial para combatir la propagación de la Covid-19, utilizando para ello los canales electrónicos, en particular permitiendo que en situaciones excepcionales los órganos de gobierno local puedan constituirse y adoptar acuerdos de forma telemática. Pues bien, mediante nuestras resoluciones hemos recordado que la celebración telemática tenía cabida en situaciones excepcionales como las que estábamos viviendo, siempre que se tratase de evitar riesgos para la salud, como el derivado de la propagación de la enfermedad ocasionada por el SARS-CoV-2.

Bienes y servicios de las entidades locales. En materia de bienes y servicios de las entidades locales, se han presentado 220 quejas individuales, habiéndose formulado un total de 126 resoluciones a las correspondientes administraciones. Además hemos promovido en esta materia 14 actuaciones de oficio que han concluido con la formulación de 146 resoluciones dirigidas a Ayuntamientos de nuestra Comunidad.

Así, con referencia a las actuaciones de oficio, hemos iniciado y concluido una relacionada con la situación del arbolado urbano en nuestras ciudades, mediante la que hemos dirigido resoluciones a los 23 Ayuntamientos de nuestra Comunidad que superan los 20.000 habitantes, con objeto de conocer los planes de gestión que al respecto vienen aplicando, y también proporcionar pautas de actuación que permitan mejorar la supervivencia y desarrollo del arbolado para que siga cumpliendo sus importantes funciones en el medio urbano. Nuestra resolución fue aceptada, en algunos casos parcialmente, por todos los ayuntamientos a los que nos dirigimos.

En una línea similar a la que seguimos en la anterior actuación, iniciamos otro expediente de oficio movidos por el interés en que los 60 municipios de más de 5.000 habitantes de la Comunidad conserven los caminos periurbanos de titularidad municipal, al considerar que el mantenimiento y buen estado de estas infraestructuras viarias resulta de interés para garantizar no solo la libertad de circulación, sino el libre acceso y disfrute de las zonas verdes y de naturaleza de los entornos urbanos, cuya utilización por los vecinos entendemos que resulta muy saludable. La resolución que formulamos ha sido aceptada por todos los municipios que ya nos han contestado.

Por último me referiré a otra actuación de oficio, en la que hemos tratado la ocupación de los espacios públicos por las terrazas de hostelería y la utilización de elementos calefactores en ellas, cuya proliferación nos preocupaba por la incidencia que podía tener en los derechos de la ciudadanía, especialmente en el derecho de todos al uso común y general de los espacios de dominio público y en el derecho a la movilidad y vida privada de la ciudadanía en un ambiente adecuado y seguro; actuación que dio lugar a la emisión de 60 resoluciones dirigidas a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, en las que manifestamos las medidas que, a nuestro juicio, debían



adoptarse para compatibilizar el ejercicio de esos derechos con el disfrute de las prestaciones que ofrecen las empresas del sector de la hostelería y el mantenimiento y desarrollo de la actividad económica. También en este caso las resoluciones que formulamos han sido aceptadas por todos los municipios que ya nos han contestado.

En lo referente a las quejas recibidas y las correspondientes resoluciones emitidas, podemos decir que abundan los asuntos similares a los tramitados y resueltos en años anteriores, los cuales, aunque sea brevemente, merecen ser recordados al poner de manifiesto las debilidades que presentan, sobre todo, las más pequeñas entidades locales de nuestra Comunidad para ejercer lo que constituyen sus competencias. Por ello recordaré las numerosas quejas individuales en las que se denunciaba la deficiente prestación de los más básicos servicios públicos por los correspondientes municipios; por ejemplo, 16 quejas debido a la falta de suficiente alumbrado público, 23 por la deficiente prestación del servicio de recogida de residuos urbanos, 17 quejas en las que se denunciaban carencias en la pavimentación o, en fin, 29 en las que se ponían de manifiesto irregularidades en el abastecimiento de agua potable; quejas, todas y cada una de ellas, que deben ser consideradas, más allá de las situaciones particulares denunciadas, como llamadas de atención de las personas que residen en el medio rural ante el declive de la vida ciudadana que representa la insuficiente prestación de los servicios básicos municipales, factor que también incide en el proceso de despoblación de nuestros pueblos.

Fomento. En 2021 en el área de fomento se presentaron 222 quejas y hemos emitido 124 resoluciones.

Urbanismo. En concreto, en el ámbito del urbanismo hemos recibido 156 reclamaciones y hemos dictado 105 resoluciones.

No han variado, sin embargo, los temas predominantes en materia urbanística sobre los que han versado las quejas recibidas en relación con años anteriores, al seguir haciendo referencia, en muchos casos, al deficiente estado de conservación de fincas o inmuebles, abandonados o incluso en estado de ruina, en diferentes municipios de Castilla y León; generalmente pequeñas localidades, aunque no faltan reclamaciones sobre esos mismos asuntos en poblaciones mayores. En todo caso, en la mayor parte de nuestras resoluciones hemos recordado a los correspondientes municipios que deben iniciar y tramitar los expedientes cuya culminación permita que los inmuebles alcancen un adecuado estado de conservación o sean, en su caso, previa declaración de ruina, rehabilitados o demolidos.

Otros asuntos que, como en ejercicios anteriores, nos han ocupado, han tenido que ver con la protección de la legalidad urbanística, al constatar, a partir de las quejas recibidas, la existencia de obras, en curso de ejecución o finalizadas, sin contar con el debido título habilitante para ello o no amparadas en las condiciones otorgadas en el mismo; supuestos en los que hemos instado a las corporaciones municipales afectadas a incoar y resolver los correspondientes expedientes de restauración de la legalidad y sancionadores o recordando a las entidades locales que deben ejercer la inspección urbanística, en su caso previa autorización judicial, conforme prevé la normativa

procesal contencioso-administrativa.

Vivienda. Tuvimos conocimiento, a través de 18 quejas recibidas en 2021, de otras tantas circunstancias relacionadas con la satisfacción del constitucional derecho a una vivienda digna y adecuada.

En cuanto a las cuestiones suscitadas, en 14 expedientes se reflejaron diversos problemas relacionados con el acceso a las viviendas de titularidad pública; en algunas ocasiones las dificultades afectaban a ciudadanos de colectivos vulnerables que pretendían disponer de una vivienda pública en régimen de alquiler social. Sobre el particular, en nuestras resoluciones seguimos insistiendo en la necesidad de que las Administraciones públicas se impliquen en la constitución y gestión de un parque público de viviendas en la Comunidad que permita superar el déficit existente, con el objetivo de garantizar eficazmente ese derecho, sobre todo en situaciones de especial necesidad.

Las quejas relacionadas con las subvenciones dirigidas a financiar la adquisición, alquiler o la rehabilitación de viviendas han experimentado una merma considerable en el último año, habiendo pasado de 12 en 2020 a 3 en 2021, disminución que es posible que se deba a la articulación por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de una serie de medidas extraordinarias en materia de vivienda ante la especial situación creada por la Covid-19, en particular las subvenciones al alquiler para familias vulnerables y afectadas por la irrupción de la crisis, lo cual entendemos que debe ser objeto de consideración y análisis para deducir de ello su eventual mantenimiento posterior, al margen de la crisis sanitaria vivida.

Transportes. Sobre el funcionamiento de los servicios públicos de transporte, hemos recibido 13 quejas.

Precisamente en relación con esta materia voy a hacer referencia a una queja múltiple, presentada por 889 ciudadanos para denunciar las deficiencias de las condiciones de comunicación que tiene la localidad de Litos con el municipio de Tábara (Zamora), al que deben desplazarse los vecinos de aquel pueblo para acudir al centro de salud, en algunos casos de forma periódica por razones sanitarias. El expediente finalizó con una resolución, dirigida a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, en la que pedimos que estableciera o reorganizara el sistema de transporte a la demanda, de forma que, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, permitiera a los residentes en Litos acceder al centro de salud de Tábara en mejores condiciones que las denunciadas, resolución que fue aceptada.

Comunicación y sociedad del conocimiento. Las quejas presentadas en materia de comunicaciones y sociedad del conocimiento, es decir, telefonía, internet y televisión fueron 23.

Como en años anteriores, hemos destacado que la brecha digital, entendida como las dificultades existentes para que algunos grupos sociales puedan acceder y utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, tiene especial relevancia en Castilla y



León dada la dispersión de parte de la población y las dificultades orográficas que afectan a muchos núcleos rurales. Por ello, en nuestras resoluciones hemos insistido, una vez más, en que la ausencia o la insuficiente calidad en el acceso a los servicios de internet y telefonía móvil, incluso a la señal de televisión, por parte de muchas personas que residen en el medio rural atenta contra el principio de igualdad, suponiendo un obstáculo, a veces insuperable, para el mantenimiento de las relaciones familiares y sociales, el acceso a los bienes y servicios que ofrece la sociedad de la comunicación, el inicio y desarrollo de actividades económicas, el cumplimiento de deberes con las Administración pública en los términos que impone la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y un largo etcétera, situaciones que merman los efectos de cualquier política mediante la que se pretenda luchar contra la despoblación.

Medio ambiente. Un año más, al igual que en 2020, en el último ejercicio, las quejas recibidas en materia ambiental, que han sido 174, ha disminuido en relación con años anteriores, lo que consideramos se explica por las restricciones acordadas por las administraciones competentes durante la vigencia del segundo estado de alarma declarado por Gobierno de la Nación mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, y el resto de limitaciones fijadas en los distintos Acuerdos adoptados por la Junta de Castilla y León, en la medida que supusieron la limitación de aforos y del horario de las actividades hosteleras durante una parte del año, así como la prohibición o restricción de algunas actividades de ocio cuyos excesos suelen ser fuente de reclamaciones ante la Procuraduría.

Con todo, los ruidos generados por los establecimientos de ocio nocturno han seguido siendo una fuente de incomodidad para los ciudadanos, pudiendo llegar a suponer un menoscabo a la vida privada y familiar, tal como ha declarado reiteradamente el Tribunal Constitucional y el Tribunal Europeo de los Derechos Humanos.

Se han recibido también algunas quejas en las que los vecinos mostraban su disconformidad con la instalación de crematorios en zonas residenciales. En la actualidad, el Decreto 16/2005, de 10 de febrero, por el que se regula la policía sanitaria mortuoria en la Comunidad de Castilla y León, permite que, como dotaciones urbanísticas con carácter de equipamientos, aquellos puedan ser ubicados sobre terrenos de cualquier clase y categoría de suelo siempre que lo permita la normativa aplicable, dada su naturaleza de servicios básicos para la comunidad. Sin embargo, la Guía de consenso sobre sanidad mortuoria, elaborada por representantes de la Administración del Estado y de todas las Comunidades Autónomas, aprobada por la Comisión de Salud Pública en 2018, recomienda que los nuevos hornos crematorios se sitúen preferentemente en suelos calificados de uso industrial. Por lo tanto, se instó a las Consejerías de Sanidad y de Fomento y Medio Ambiente a que modificasen en ese sentido el Reglamento autonómico de policía sanitaria mortuoria con el fin de recoger esta recomendación que había sido suscrita también por el representante de la Comunidad de Castilla y León. La Administración autonómica aceptó esta recomendación, comprometiéndose a elaborar un nuevo Decreto teniendo en cuenta esta orientación.

Educación. En el área de Educación el número de quejas presentadas en el año 2021



ha sido de 79 si bien hemos tramitado varias quejas múltiples, presentadas por una pluralidad de ciudadanos, a algunas de las cuales me referiré seguidamente.

Así, recibimos 129 quejas sobre la respuesta dada en el ámbito educativo a los problemas de los alumnos con trastornos de comportamiento alimentario, quejas que resolvimos dirigiéndonos a la Consejería de Educación para que valorara la conveniencia de elaborar una guía o protocolo de actuación en el ámbito de los centros educativos que permita pautar las actuaciones a desarrollar para la detección de posibles casos de trastorno de comportamiento alimentario y su valoración, así como la adopción de las medidas precisas que en cada caso conduzcan al tratamiento pertinente del trastorno; resolución que fue aceptada por la citada Consejería.

También como queja múltiple fueron presentadas 805 reclamaciones por academias privadas con la pretensión de mantener la actividad presencial en los mismos términos que se disponía para los centros docentes que impartían las enseñanzas regladas, con las medidas de prevención que fueran necesarias, ante lo cual dirigimos sendas resoluciones a la Consejerías de Educación y de Economía y Empleo, en la línea de lo reclamado por dichos centros educativos, que ambas Consejerías rechazaron.

En atención a las quejas individuales recibidas, debo referirme a las presentadas a causa de las necesidades educativas especiales que presentan algunos alumnos. Pues bien, mediante las correspondientes resoluciones hemos recordado la necesidad de incrementar los medios materiales y de personal especializado que sean requeridos para el logro del máximo desarrollo de las capacidades de cada uno de los alumnos que lo necesiten, así como el principio de inclusión, al ser el máximo referente a tener en cuenta por la Administración educativa a la hora de hacer sus propuestas de escolarización, habiendo sido la Consejería de Educación, en todos los casos, receptiva a nuestras indicaciones.

Para finalizar las referencias al servicio público educativo, realizaré algunas indicaciones sobre determinadas actuaciones de oficio que hemos promovido en este ámbito.

Así, con vistas al comienzo del curso escolar 2021/2022, iniciamos un expediente de oficio para analizar las novedades que presentaban las medidas dirigidas a la prevención y organización de la actividad lectiva frente a la Covid-19, en un escenario que se preveía más favorable que el inicio de curso académico precedente, fundamentalmente por la vacunación masiva de la población. La actuación concluyó con una resolución en la que incidíamos en aquellos aspectos que podrían ser mejorados conforme a la experiencia acumulada del curso anterior como, entre otros, pero de forma particular, el de las alternativas al proceso de enseñanza-aprendizaje presencial que debieran ponerse a disposición de las familias que optaran, con un fundamento real, por un absentismo escolar preventivo. La Consejería de Educación aceptó nuestra resolución en todos sus extremos, salvo en lo relativo a la propuesta que hicimos de que en la prestación del servicio de comedor escolar cada grupo estable de convivencia contara con un monitor, con objeto de prevenir el contacto entre niños de dos a más grupos estables de convivencia.



También tramitamos un expediente de oficio sobre la segregación escolar en Castilla y León, con el propósito de contribuir a hacer realidad un sistema educativo de calidad, exigente e integrador, que garantice la igualdad de oportunidades y que permita a cada alumno desarrollar al máximo sus potencialidades. Para ello, entre otras medidas que propusimos en nuestra resolución, hacíamos hincapié en las siguientes: la concreción de datos oficiales sobre la situación actual para poder cuantificar, abordar y hacer un seguimiento del problema de la segregación escolar; la adaptación de la normativa reguladora de los procedimientos de admisión de los alumnos en los centros docentes sostenidos con fondos públicos para incluir garantías de escolarización equilibrada del alumnado. En particular, en relación con el colectivo de etnia gitana, consideramos que, a través de una estrategia específica, se han de intentar conseguir, entre otros, los siguientes objetivos: evitar la concentración de alumnado gitano en determinados centros educativos con objeto de promover su integración; la escolarización normalizada de todos los niños y niñas de esa etnia en todas las etapas educativas, incluida la infantil previa a la escolarización obligatoria, así como el incremento del nivel educativo de la población gitana adulta.

La Consejería de Educación, según nos comunicó, comparte la idea global sobre la necesidad de eliminar la segregación escolar en la Comunidad y, en concreto, ha procedido a la modificación del Decreto 52/2018, de 27 de diciembre, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad de Castilla y León, mediante el Decreto 32/2021, de 25 de noviembre, para atribuir a las comisiones de escolarización funciones que permitan dar cumplimiento a algunas de nuestras recomendaciones.

Cultura, turismo y deportes. En el área de Cultura, Turismo y Deporte se registraron un total de 38 quejas en el año 2021 y emitimos 14 resoluciones a partir de expedientes de queja, nueve de ellas relativas a la protección y conservación del patrimonio histórico; tres en materia de turismo y dos en el ámbito del deporte. Además, tramitamos dos expedientes iniciados de oficio, que han dado lugar, cada uno de ellos, a la correspondiente resolución.

Como muestra de las quejas referidas a la protección y disfrute de los bienes que integran el patrimonio histórico-artístico de la Comunidad, recordemos las que ponían de manifiesto la existencia de cableados y otros elementos accesorios apoyados en determinados inmuebles, algunos de ellos singularísimos, como la Catedral de Burgos, la Catedral de Palencia o la Casa del Cordón también en Palencia, y la Iglesia de la Asunción en el municipio de Autilla del Pino, en la provincia de Palencia. En todos los casos, las Administraciones se mostraron dispuestas a cumplir con el contenido de nuestras resoluciones.

También a partir de una queja, nos dirigimos a la Consejería de Cultura y Turismo reclamando el acceso gratuito a los museos gestionados por la Comunidad de Castilla y León, tanto de titularidad estatal como de titularidad autonómica, para las familias numerosas, para las familias monoparentales y para las familias con parto múltiple o adopción simultánea, en la medida en que esas familias pueden verse más afectadas



por circunstancias desfavorables, tales como los menores niveles de renta, en términos absolutos o relativos. Nuestra resolución fue aceptada, materializándose poco después en una Instrucción de la Dirección General de Políticas Culturales fechada el 14 de octubre de 2021, que fue dirigida a los Servicios Territoriales de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León.

De las dos actuaciones de oficio promovidas en esta área, me parece oportuno recordar una en la que, finalmente, mediante resolución instamos a la Consejería de Cultura y Turismo a la creación de rutas, itinerarios y espacios culturales relacionados con criterios geográficos o temáticos que tuvieran como elementos catalizadores los castillos, las fortalezas y otros bienes de la arquitectura defensiva que, con desigual estado de conservación, salpican todo el territorio de Castilla y León, y constituyen un testimonio de incontestable interés de nuestro pasado, en la medida en que con ello se podría contribuir a divulgar nuestra historia y cultura, así como a dinamizar, social y económicamente, los pueblos del medio rural en que se asientan. Dicha resolución, que también enviamos a efectos informativos a las nueve Diputaciones provinciales, fue favorablemente acogida por la Consejería de Cultura y Turismo.

Industria, comercio, empleo, seguridad social y prestaciones. En el área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social y Prestaciones, a lo largo del año 2021 se registraron 93 quejas.

Industria. En materia industria, como en ejercicios anteriores, hemos recibido algunas quejas por la deficiente tramitación por los servicios territoriales de la administración de reclamaciones presentadas en relación con el suministro de energía eléctrica. En todos los casos, hemos insistido en la garantía que supone para los usuarios del servicio la correcta tramitación de las reclamaciones que estos presentan ante los órganos competentes de la administración. Nuestras resoluciones fueron aceptadas en todos los casos.

Comercio. En el ámbito de la actividad comercial, de las tres quejas recibidas, me parece oportuno referirme a una, presentada por varios vecinos de una pequeña localidad de la provincia de Salamanca, mediante la que se dolían de la decisión municipal de modificar las condiciones en que se venía realizando la provisión de artículos de primera necesidad mediante un camión-tienda, queja que resolvimos atendiendo a las circunstancias concretas, pero que nos ha hecho reflexionar sobre las dificultades que sufren los residentes en pequeños municipios de la Comunidad, en gran medida personas mayores y con serias limitaciones de movilidad, para adquirir los bienes de primera necesidad ante la falta de establecimientos comerciales en las localidades de residencia; un problema que, más allá de la queja concreta y su solución, someto a la consideración de sus Señorías, porque es una situación que afecta a buena parte del medio rural de la Comunidad.

Empleo. En lo tocante a las quejas recibidas en materia de empleo, me referiré a dos y a las correspondientes resoluciones que emitimos.

La situación de las personas mayores de 45 años que se encuentran en situación de



desempleo nos llevó a reflexionar sobre las limitaciones que sufren las personas de ese colectivo para acceder al mercado de trabajo y, consecuentemente, nos dirigimos a la Consejería de Empleo e Industria, mediante resolución, en la que pedíamos que valorase la posibilidad de que, sin disminuir las medidas de fomento del empleo previstas para otros colectivos, se incrementen las dirigidas a mejorar la empleabilidad de las personas a que se refería la queja, y que considerase la oportunidad de recoger en un solo instrumento la totalidad de las medidas que desde los diferentes ámbitos se hayan adoptado o, de acuerdo con nuestra recomendación, se adopten para favorecer el empleo de los mayores de 45 años. Nuestra resolución fue aceptada.

La denegación de una subvención dirigida a personas trabajadoras afectadas por expedientes de regulación de empleo, de suspensión de contratos de trabajo o de reducción de la jornada por causas de fuerza mayor, como consecuencia de la crisis ocasionada por la Covid-19, puso de manifiesto que el procedimiento de concesión directa habilitado daba lugar a la estimación de las solicitudes presentadas con más celeridad ante la Administración que había de resolver los expedientes, hasta el agotamiento del crédito dispuesto al efecto. Sin embargo, los posibles beneficiarios, no siempre contaban con los mismos recursos o disponibilidad de acceso a las vías previstas para la presentación de las solicitudes, por la dificultad o imposibilidad de utilizar medios electrónicos o de desplazarse a los lugares en los que podía presentarse la solicitud de modo presencial, por lo que sufrían situaciones de desigualdad. Considerando lo expuesto, dirigimos una resolución a la Consejería de Empleo e Industria para que, en sucesivas convocatorias de subvenciones como la referida, se valorara la oportunidad de acudir a un procedimiento de concurrencia competitiva que favoreciese a aquellos que, entre los solicitantes, fueran los más necesitados, en lugar de dar prioridad a aquellos que logren presentar su solicitud con más rapidez. Nuestra resolución fue aceptada.

Seguridad social y prestaciones. En materia de Seguridad Social y Prestaciones, de las 45 quejas registradas en 2021, 35 fueron remitidas al Defensor del Pueblo, dado que en ellas se planteaban cuestiones excluidas de las competencias de esta Procuraduría al no estar basadas en la actuación de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de sus entes locales o de los diferentes organismos que de estos dependen. Del resto de quejas registradas en esta materia debemos destacar, por un lado, las 5 relacionadas con la gestión de la renta garantizada de ciudadanía, número que pone de manifiesto el progresivo descenso de las quejas presentadas año tras año en esta materia; y, por otro, las promovidas frente a la gestión de ayudas por determinados municipios.

En relación con estas últimas, mediante las correspondientes resoluciones hemos llamado la atención sobre el necesario cumplimiento de los plazos de tramitación, máxime tratándose de solicitudes presentadas por personas en situación de emergencia social, así como sobre la exigencia legal de que los acuerdos denegatorios de las ayudas solicitadas estén motivados en fundamentos de hecho y de derecho.

Agricultura, ganadería y desarrollo rural. El número de quejas presentadas en el año



2021 en el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural ha sido de 26.

La mayor parte de las quejas presentadas y resoluciones emitidas versaron, como en años anteriores, fundamentalmente sobre cuestiones relacionadas con procedimientos de concentración parcelaria.

Me parece, sin embargo, de interés destacar 12 resoluciones formuladas en el marco de un expediente iniciado de oficio, de las cuales 9 las dirigimos a las Diputaciones provinciales y 3 a otras tantas Consejerías de la Administración autonómica.

Dicha actuación de oficio la promovimos con el fin de conocer el impacto que la previsible proliferación de los proyectos de instalación de plantas fotovoltaicas podría tener sobre el uso agrícola característico de las tierras de cultivo o destinadas al aprovechamiento ganadero, en la idea de que tendría que buscarse un equilibrio entre dos sectores estratégicos para Castilla y León: el desarrollo del sector primario y la promoción de las energías renovables, en este caso la de origen fotovoltaico.

Una vez analizado el tema, recomendamos a las Consejerías de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, y de Fomento y Medio Ambiente que en los expedientes de autorización de uso excepcional de suelo rústico para la instalación de los llamados huertos solares por las comisiones territoriales de Medio Ambiente y Urbanismo de cada provincia, se evitase su implantación en aquellos suelos rústicos que dispongan de algún tipo de protección territorial reconocida; en particular, en aquellos terrenos que hubieran recibido una inversión pública para la construcción de infraestructuras de regadío y la modernización de las explotaciones agrarias existentes. De igual forma, se recomendó a la Consejería de Economía y Hacienda que asegurara que, cuando se proceda a la retirada y desmantelamiento de las instalaciones fotovoltaicas, los terrenos ocupados queden en un estado que permita el retorno a los usos primarios del suelo.

Por último, al constatar que algunos de estos proyectos pretendían instalarse en terrenos públicos, propiedad de ayuntamientos o juntas vecinales, se instó a las Instituciones provinciales para que, en aquellos expedientes que fuese necesaria su autorización, se asegurara el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de bienes de las entidades locales, fundamentalmente en lo referido a los bienes comunales, dado que, en estos casos, la labor de las Diputaciones debe dirigirse a comprobar la inviabilidad económica del aprovechamiento agropecuario tradicional que hasta el momento se viniera realizando y que, por tanto, la única opción posible es su adjudicación a un tercero para la instalación de plantas de producción de energía fotovoltaica a cambio de un precio.

Interior. Durante el año 2021, los diversos temas que configuran el área de Interior han dado lugar a la presentación de un total de 108 quejas. De ellas, la mayor parte estaban relacionadas con el ejercicio de las competencias en materia de tráfico.

Así, las sanciones impuestas en materia de tráfico han sido objeto de numerosas quejas y diferentes resoluciones. Sobre el particular, he de dar cuenta de dos



cuestiones que se ponen de manifiesto en varios expedientes que hemos tramitado en esta materia: por un lado, la escasa atención que, en general, las Administraciones prestan a las alegaciones que los denunciados formulan dentro del procedimiento sancionador, dado que, a menudo, se despachan con la ratificación de los hechos por parte de los agentes denunciadores, sin entrar a examinar su contenido y, por otra, el que aquellas hagan uso en los expedientes sancionadores, con demasiada frecuencia, de documentos normalizados que no reflejan suficientemente ni las infracciones cometidas ni, sobre todo, la fundamentación jurídica que sirve de base a la sanción, prácticas que siempre instamos a que sean corregidas por las Administraciones.

También haré referencia a una actuación de oficio promovida para comprobar si los aparatos denominados foto-rojo, utilizados en algunos municipios de la Comunidad como medios auxiliares para el ejercicio de la potestad sancionadora, se hallan sometidos a control metrológico o han sido homologados por el Centro Español de Metrología; lo que motivó que nos dirigiéramos a los Ayuntamientos de la Comunidad de más de 20.000 habitantes, con el fin de conocer los que contaban con este tipo de dispositivos, resultando ser los de Burgos, León, Palencia, Soria y Valladolid.

A la vista de la información recabada, dirigimos las correspondientes resoluciones a dichos Ayuntamientos manifestando que, aun siendo conocedores de que no es una cuestión pacífica en la jurisprudencia, considerábamos que los aparatos foto-rojo hacen mediciones del tiempo que transcurre entre los diferentes estados semafóricos, por lo que si dichas mediciones se utilizan como pruebas en los expedientes sancionadores, como así ocurre, los aparatos deberían estar sujetos a control metrológico o, en su defecto, al correspondiente procedimiento de certificación por parte del Centro Español de Metrología, pues en los procedimientos de naturaleza sancionatoria se debe respetar el constitucional principio de presunción de inocencia, de modo que la Administración no puede sancionar sino en virtud de concluyentes pruebas de cargo, por lo que la falta del control metrológico indicado puede determinar que no quede acreditada la comisión de la infracción. A fecha de cierre de nuestro Informe anual, no todos los Ayuntamientos concernidos nos habían dado respuesta a nuestra resolución.

Sanidad y consumo. En el pasado ejercicio en materia de sanidad y de consumo, ámbitos que integran un mismo área a efectos de la organización del trabajo en la Procuraduría, hemos recibido 191 quejas, de las cuales 176 lo fueron en materia de sanidad, y de ellas 75 se referían a cuestiones relativas a la pandemia; otras 15 quejas lo fueron en materia de consumo.

Con referencia a las quejas en materia de sanidad, hemos de destacar que recibimos cuatro quejas múltiples, ya consideradas con anterioridad; no obstante, de alguna de ellas me parece oportuno dar cuenta más adelante.

A las quejas presentadas en materia de sanidad, han de añadirse las seis actuaciones de oficio que hemos promovido, tres de ellas relacionadas con la Covid-19 y otras tantas ajenas al coronavirus.



Por lo que se refiere a las quejas y resoluciones dictadas sin relación específica con la Covid-19, la prestación del servicio de sanidad en el medio rural ha determinado la tramitación de algunos expedientes que traían su causa en las quejas recibidas por la falta de atención presencial, las deficiencias de la atención telefónica o la falta de profesionales que afectaban a algunos consultorios locales, como los de Pedrajas de San Esteban, en Valladolid, Buenavista de Valdivia, en Palencia, Valverde Enrique, en León y Villangomez, Puentedura, Torduelles, Villafruela, Royuela del Río Franco, Veguecilla, Mecerreyes, Tordomar, Quintanilla y Torrepadre, en Burgos. En nuestras resoluciones, como venimos haciendo desde tiempo atrás, expresamos nuestra preocupación por la prestación del servicio de Atención Primaria en el medio rural; máxime cuando, como es bien conocido, se trata de una atención dirigida predominantemente a población de edad avanzada, afectada de pluripatologías y con dificultades para realizar desplazamientos, población que necesariamente ha de ser debidamente informada cuando se producen incidencias que afectan a la prestación de la asistencia sanitaria.

También con referencia a la atención sanitaria en el medio rural, hemos examinado, una vez más, la situación de la especialidad de pediatría, cuyas carencias han determinado en algunos casos que los menores fueran atendidos por médicos de familia, como venía ocurriendo en El Barco de Ávila, Piedrahita y Muñana, en Ávila; en determinadas localidades de la Comarca de El Bierzo y de la Ribera del Duero e, incluso, en el municipio de Benavente. Por ello, en nuestras resoluciones instamos a la Consejería de Sanidad a realizar un estudio exhaustivo de las necesidades en la atención pediátrica de cada provincia, tanto en el ámbito rural como urbano, llevando a cabo una adecuada organización de los recursos materiales y personales que permita garantizar el derecho de los menores a recibir una asistencia sanitaria por parte de especialistas.

Como ya he indicado anteriormente, un número muy elevado de personas dirigieron a la Defensoría otras tantas reclamaciones por la situación del Servicio de Oncología de El Bierzo, habiéndonos sido denunciada la falta de profesionales de esta especialidad, lo que daba lugar a que los pacientes únicamente fueran atendidos por una oncóloga en horario de mañana, con los consiguientes retrasos en cuanto a la realización de las consultas y a la prescripción de los tratamientos. En la información proporcionada por la Administración se ponía de manifiesto que los problemas derivados de esta situación se estaban paliando gracias a la labor de los facultativos del Complejo Asistencial Universitario de León, como solución provisional, situación ante la que instamos a la Consejería de Sanidad a llevar a cabo un análisis a fondo de la situación en el Servicio de Oncología del Hospital de El Bierzo con objeto de buscar fórmulas organizativas duraderas que permitan la prestación de un servicio estable y de calidad.

Un año más hemos continuado recibiendo quejas derivadas de la gestión de las listas de espera, situación agravada por la pandemia sufrida que es necesario revertir.

También a partir de algunas quejas recibidas hemos conocido problemas que no habían llegado a la Institución con anterioridad o, en su caso, lo habían hecho con muy escasa frecuencia, sobre las que emitimos las correspondientes resoluciones,



como, por ejemplo, el tratamiento de enfermos de fibromialgia y síndrome de fatiga crónica y las diferencias entre los recursos habilitados en las distintas provincias de la Comunidad, cuya resolución fue parcialmente aceptada; o sobre la creación de una unidad terapéutica para el tratamiento de las personas electrosensibles, asunto sobre el que nuestra resolución fue aceptada; y, en fin, en relación con la decoformulación de retrovirales en pacientes aquejados de VIH, en cuyo caso la resolución que emitimos fue rechazada.

Mediante otra queja se nos trasladó un problema hasta ahora tampoco abordado por la Procuraduría, ligado a la coyuntura económica que vivimos en la actualidad; queja en la que se nos manifestaban las dificultades para hacer frente a la factura eléctrica que sufrían los pacientes que requieren terapias domiciliarias con dispositivos conectados a la red, por lo que mediante la correspondiente resolución nos dirigimos a la Consejería de Sanidad a fin de que regulara ayudas que permitieran afronta a estas personas un gasto que resulta imprescindible para su supervivencia, al menos mientras se mantenga el alto precio de la electricidad. La resolución fue parcialmente aceptada.

Por último, como asuntos relacionados con la Covid-19, hemos examinado cuestiones como la vacunación de los agentes medioambientales, para los que sugerimos que fueran incluidos en el grupo 6 A del Plan Nacional de Vacunación, por su similitud con los profesionales de Protección Civil y Emergencias, sugerencia que fue aceptada.

Igualmente, abogamos por que fueran recabados informes científicos con objeto de, en su caso, revisar los protocolos entonces vigentes sobre repetición de pruebas diagnósticas antes de dar el alta a pacientes positivos en coronavirus atendiendo a circunstancias concretas del enfermo y de su unidad familiar, recomendación que fue aceptada.

En fin, también nos pronunciamos sobre la necesaria reanudación de los Programas de Salud Bucodental para garantizar la asistencia básica de los menores, propuesta que también fue aceptada por la Consejería de Sanidad.

En cuanto a las resoluciones emitidas en actuaciones de oficio promovidas por la Institución, me parece oportuno recordar dos. Una primera motivada por la supresión del teléfono de Urgencias Pediátricas al pasar esta línea a ser la llamada "línea Covid-19", en cuya resolución mantuvimos la conveniencia de que fuera de nuevo habitada como teléfono de urgencias pediátricas para que las familias no tuvieran que usar los recursos asistenciales de forma presencial en un momento en el que la situación desaconsejaba esta opción; nuestra resolución fue aceptada. La segunda, relativa a la vacunación de los mutualistas y beneficiarios de las llamadas Mutualidades de Previsión Social alternativas al Sistema de Seguridad Social obligatoria, en cuya resolución pedíamos una estrecha colaboración de las Mutualidades con la Administración sanitaria para que esta dispusiera de los datos precisos para vacunar a los mutualistas en el orden previsto por el Plan Nacional de Vacunación, máxime cuando ya en aquel momento se preveía la inoculación de sucesivas dosis de refuerzo. Nuestra resolución fue también aceptada.



Familia, igualdad de oportunidades y juventud. En materia de familia e igualdad de oportunidades, en 2021 recibimos 251 quejas, de las cuales 34 trataban cuestiones relacionadas con la Covid-19. Emitimos 69 resoluciones, 13 de ellas tenían relación con el coronavirus. También promovimos cinco actuaciones de oficio y formulamos cinco resoluciones en expedientes iniciados de oficio, 4 de ellas relacionadas con problemas derivados de la pandemia.

En una parte importante de las quejas recibidas se ha reclamado el pleno ejercicio de los derechos por parte de las personas con discapacidad. Consecuentemente, hemos formulado las correspondientes resoluciones con ese objetivo en diferentes ámbitos materiales.

Así, en lo referente a la movilidad, nos hemos dirigido principalmente a las autoridades municipales para reivindicar el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible en igualdad de condiciones, reclamando la eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas, así como la adaptación de las edificaciones y de las vías públicas de nuestros pueblos y ciudades a las exigencias normativas que garantizan el pleno ejercicio de ese derecho. En estos casos, nuestras resoluciones generalmente han sido aceptadas.

No lo fueron, sin embargo, dos resoluciones emitidas, en un caso, para promover el nombramiento o llamamiento de determinadas personas con discapacidad en los procesos de selección del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León; y, en otro, para solicitar de la Consejería de Empleo e Industria que diera las instrucciones precisas a un centro especial de empleo para proporcionar una nueva oportunidad de desarrollo profesional, mediante un empleo remunerado, a una persona con discapacidad.

Relacionada con los problemas generados por la pandemia, se nos planteó, mediante la queja correspondiente, la situación de las personas con discapacidad psíquica o intelectual que no podían asistir a los centros de día y ocupacionales por el riesgo de contagio, ante lo cual recomendamos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se reconociera el derecho de reserva de plaza cuando no fuera aconsejable que la persona se reincorporara al centro por circunstancias debidamente acreditadas, dejando a su vez en suspenso, en esos casos, la obligación del usuario de participar en la financiación del servicio durante ese periodo de reserva de plaza. No se aceptó nuestra recomendación.

Otra de las cuestiones que nos ha seguido preocupando un año más es la demora en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad, a la vista de la existencia de retrasos en la resolución, sobre todo en algunas provincias; por ello, formulamos una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con la finalidad de que se adopten las medidas organizativas necesarias para agilizar la tramitación de este tipo de procedimientos en las provincias afectadas. Esta Resolución sí fue aceptada.

La población mayor también ha ocupado una parte del trabajo realizado por la Defensoría, mediante el cual, a partir de las quejas recibidas, hemos conocido los problemas suscitados en diferentes centros residenciales de personas mayores, en



algunos casos relacionados con la prevención y control de la enfermedad generada por el SARS-CoV-2, habiendo sido emitidas diferentes resoluciones dirigidas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y, en algunos casos también, a la Consejería de Sanidad, en las que hemos pedido que se extremen las labores de inspección y control por parte de la Administración sobre los correspondientes recursos, para garantizar la protección y el bienestar de los usuarios, así como la protección del personal. Algunas de nuestras resoluciones fueron aceptadas y en otros casos se pusieron en nuestro conocimiento las actuaciones que venía realizando la Administración, las cuales resultaban total o parcialmente coincidentes con las que habíamos propuesto en nuestras resoluciones.

También en relación con las personas mayores institucionalizadas, tras completarse la vacunación en todos los centros residenciales de la Comunidad, consideramos oportuno recomendar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que interviniera para garantizar el derecho a recibir visitas y las salidas al exterior de las personas mayores, con las excepciones exigidas por las circunstancias determinadas por la evolución de la crisis sanitaria. La resolución fue aceptada.

En lo atinente a la protección de las personas con enfermedad mental, se ha constatado que existen dificultades para que el sistema público de salud consiga un tratamiento adecuado en personas con trastorno mental severo, escaso o nulo reconocimiento de la enfermedad y reiterados fracasos terapéuticos. Para favorecer su adecuada asistencia, se recomendó a la Consejería de Sanidad que se valorara la necesidad de dotar al sistema de Castilla y León del instrumento jurídico necesario para la instauración del tratamiento involuntario, destinado a mejorar el control y estabilización clínica de estos pacientes. La Administración aceptó nuestra resolución considerando procedente la creación de una comisión o grupo de trabajo de expertos que establezca las recomendaciones pertinentes.

Con referencia de las actuaciones de oficio y sus correspondientes resoluciones, me permito recordar dos relacionadas con la crisis sanitaria:

La primera, promovida a la vista de que, además de las personas mayores institucionalizadas, una parte de la población mayor reside en sus propios domicilios, en atención a los cuales y a las personas que los cuidan consideramos oportuno, como culminación de la correspondiente actuación de oficio, recomendar el desarrollo de un protocolo único, común y específico para la prestación del servicio de ayuda a domicilio en Castilla y León, en el que se deberían establecer las pautas específicas de actuación y las medidas de prevención concretas para el desarrollo de la actividad con seguridad, tanto para quienes reciben los cuidados como de los cuidadores, máxime en el entorno de la crisis sanitaria que entonces se vivía. Nuestra resolución no fue aceptada ni por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ni por la Consejería de Sanidad.

La segunda se justificaba en la falta de actividad presencial en los puntos de encuentro familiar como consecuencia de la situación de crisis sanitaria, y recomendamos en la resolución que dirigimos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la elaboración de un protocolo de actuación específico para estos recursos que permitiera



el desarrollo de sus funciones de forma presencial y compatible con la protección o seguridad de los usuarios y profesionales frente a posibles contagios de la enfermedad. La propuesta que contenía nuestra resolución tampoco fue aceptada.

Hacienda. Durante el año 2021 en el área de Hacienda se han presentado 114 quejas siendo, como en ejercicios anteriores, la tributación cuya gestión nutre las haciendas de las entidades locales, en sus distintas modalidades de impuestos, tasas, contribuciones especiales y precios públicos, la que ha sido cuantitativamente más conflictiva, a la vista de las 86 quejas presentadas, ámbito en el que hemos dictado 45 resoluciones.

Como consideración general, volvemos a apreciar un año más que en el marco tributario local los ciudadanos frecuentemente sufren la falta de respuesta de las administraciones públicas a las reclamaciones que estas reciben sobre asuntos de su competencia, lo que supone un incumplimiento del deber de resolver y notificar la resolución que impone la legislación de procedimiento administrativo y, desde una perspectiva más general, una quiebra del derecho de la ciudadanía a una buena administración.

Considerando las cuestiones materiales a que se referían las quejas, también dentro del ámbito tributario local, las más numerosas tenían que ver con diversos motivos relacionados con la liquidación de las tasas por la prestación del servicio público de abastecimiento de agua; y también se han vuelto a repetir las quejas relativas a la distinción entre empadronados y no empadronados en algunos municipios a la hora de determinar la cuota de distintas tasas o precios públicos, y de nuevo ha sido necesario recordar a las entidades locales la ilegalidad de las ordenanzas que contemplan este tipo de previsiones discriminatorias conforme mantiene una consolidada jurisprudencia.

Otro motivo de queja en el ámbito tributario de las haciendas locales durante el año a que me vengo refiriendo han sido algunas liquidaciones efectuadas del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, a la vista de cuyos expedientes pudimos acreditar que en algunos casos con la transmisión no se había puesto de manifiesto un incremento del valor de los terrenos, o bien, existiendo, aquel era menor del que había sido reconocido mediante la liquidación, superando incluso la confiscación del incremento patrimonial. En estos casos todas nuestras resoluciones fueron aceptadas.

Con estas referencias a la actividad de la Procuraduría del Común en materia tributaria pongo fin a mi intervención ante sus Señorías. Con ella he tratado de exponer de forma muy resumida e intentando respetar los límites de su paciencia, lo realizado por la Institución durante el año 2021; un periodo de tiempo en el que hemos podido vivir cada vez con mayor normalidad, aun siendo conscientes de que el virus seguía entre nosotros. Un año, el 2021, en el que, como en los anteriores, conforme a las funciones que tiene asignadas el Procurador del Común en sus normas reguladoras, las personas que servimos en la Institución hemos seguido trabajando para tutelar los derechos de los ciudadanos de Castilla y León en sus relaciones con las Administraciones públicas,



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

con la voluntad de cumplir nuestro deber con la máxima objetividad e independencia, y poniendo el mayor empeño en que las Administraciones ejerciten sus competencias, como resulta exigible, con total respeto a los derechos de las personas.

Muchas gracias.