



INTERVENCIÓN DEL PROCURADOR DEL COMÚN DE CASTILLA Y LEÓN, TOMÁS QUINTANA LÓPEZ

Presidente de la Junta de Castilla y León, Presidente de las Cortes y miembros de la Mesa, Vicepresidente, Consejeras y Consejeros, Señorías, Presidentes y Consejeros de las Instituciones propias de Castilla y León, señoras y señores.

Afortunadamente, el 2022, año al que corresponde referirme en esta comparecencia, ha sido el de la superación de la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19, si no en su totalidad, sí en la mayor parte de sus efectos, ciertamente devastadores en los peores momentos. Por lo tanto, podemos considerar que el año de referencia ha sido el de la vuelta a la normalidad después de los dos anteriores mediatizados, aunque en distinto grado cada uno de ellos, por la pandemia sufrida; sin que ello haya supuesto una limitación del trabajo desarrollado por la Institución, como refleja *grosso modo* que hayamos tramitado 8.310 expedientes a partir de 1.807 quejas recibidas y 63 actuaciones de oficio promovidas por la propia Institución, lo que ha dado lugar a la emisión de un total de 1.533 resoluciones, a todo lo cual me referiré seguidamente conforme exige el artículo 31 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, reguladora de la Institución, 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 2022-, ya han sido resueltos.

No obstante, antes de referirme a los números y porcentajes, conviene tener en cuenta que, al igual que ya hicimos en el Informe anual correspondiente al año 2021, a efectos estadísticos hemos vuelto a distinguir entre quejas y expedientes a que han dado lugar las quejas recibidas.

Así, a partir de la mencionada distinción, contabilizamos a efectos estadísticos 1.807 quejas, número en el que se incluyen 16 quejas múltiples referidas a otros tantos asuntos diferentes, que fueron presentadas por 6.456 personas.

A las 1.807 quejas recibidas hay que añadir el inicio y tramitación de 63 actuaciones de oficio promovidas por la propia Institución, lo que ha determinado la apertura y tramitación de un total de 8.310 expedientes.

Derivadas tanto de expedientes de queja, como de actuaciones de oficio, hemos



dictado durante 2022 un total de 1.533 resoluciones; en 170 de ellas motivamos el archivo de los correspondientes expedientes al no haber apreciado irregularidad en la actuación administrativa, y en 1.363 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a las Administraciones concernidas.

A la fecha de 28 de febrero de 2023 se había recibido contestación a 1.038 resoluciones (el 76,16 por ciento de las emitidas); habiendo sido aceptadas nuestras recomendaciones, recordatorios o sugerencias en 923 supuestos (el 88,92 por ciento); 806 de esas resoluciones fueron aceptadas en su totalidad (el 77,65 por ciento) y 117 parcialmente (el 11,27 por ciento); en cambio no fueron aceptadas 115 resoluciones (el 11,08 por ciento).

Con referencia ahora, en concreto, a las resoluciones emitidas a partir de quejas recibidas de los ciudadanos, formulamos 949, de las cuales 783 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 todavía en plazo para ello, la aceptación o el rechazo de nuestro dictamen. Así lo han hecho ya, a fecha 28 de febrero de 2023, en 609 ocasiones (el 77,78 por ciento), encontrándose 74 resoluciones pendientes de contestación a esa misma fecha, es decir, el 9,45 por ciento. Se archivaron sin respuesta, en cambio, una vez finalizado el plazo correspondiente para responder a nuestras resoluciones, 98 expedientes, el 12,52 por ciento; por lo que una vez más expresamos nuestro rechazo no solo por lo que supone una falta de consideración hacia el trabajo que realiza la Institución, sino, lo que es peor, por la inadmisibles indiferencia que supone 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 derivados de quejas ciudadanas, la aceptación de un 84,24 por ciento de las mismas, habiéndolo sido en su integridad en un 67,98 por ciento de las 609 resoluciones formuladas que han recibido contestación; la aceptación parcial ha sido de un 16,26 por ciento; y, finalmente, rechazadas el 15,76 por ciento.

Por otra parte, dictamos 166 resoluciones motivadas sin haber apreciado ninguna irregularidad en las actuaciones de las administraciones o entidades públicas correspondientes, pese a haber sido objeto de queja.



Con referencia a las actuaciones de oficio, a lo largo de 2022 promovimos 63 y dictamos un total de 584 resoluciones dirigidas a las correspondientes administraciones o entidades públicas. Mediante 580 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a dichas administraciones o entidades, de las cuales 85 correspondían a expedientes iniciados de oficio en el año 2021 y 495 se refieren a procedimientos iniciados en 2022. A fecha de 28 de febrero de 2023, hemos recibido 392 comunicaciones aceptando totalmente las resoluciones dictadas, 18 aceptando parcialmente el contenido de las mismas y, finalmente, 19 de rechazo. Lo que ha supuesto la aceptación del 95,57 por ciento, habiéndolo sido en su integridad un 91,38 por ciento de las 429 resoluciones que han recibido contestación; de aceptación parcial un 4,20 por ciento y, por último, fueron rechazadas un 4,43 por ciento.

En 141 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 10 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 rechazo que hemos expresado cuando aludíamos a la falta de respuesta ante las resoluciones que hemos dictado a partir de quejas presentadas por los ciudadanos.

Hemos dictado, asimismo, 4 resoluciones motivadas de archivo de otros tantos expedientes iniciados de oficio.

Considerando las áreas temáticas conforme a las que organizamos el trabajo en la Institución, daré cuenta seguidamente 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 394 quejas. Se ha recibido una queja múltiple suscrita por 17 personas en relación con las deficiencias en el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la localidad de Corniero, en la provincia de León.
- En el área de Empleo Público, 232 quejas. En esta área se recibieron 3 quejas



múltiples: una sobre las pruebas selectivas para el ingreso en los Cuerpos de Policía Local de numerosos Ayuntamientos, presentada por 31 ciudadanos; otra relativa a la indemnización por kilometraje a los empleados públicos que acuden a los consultorios locales a prestar sus servicios, suscrita por 60 personas, y la tercera sobre el complemento retributivo de director en centros rurales agrupados, presentada por 18 personas.

- En el área de Sanidad y Consumo, 177 quejas. Se ha de destacar en esta área la presentación de 4 quejas múltiples suscritas por un total de 3.027 personas: 1.333 denunciando las deficiencias en la asistencia sanitaria en la Zona Básica de Salud de Tábara (Zamora); 789 sobre deficiencias en el servicio sanitario prestado en la Zona Básica de Sahagún, en la provincia de León; 789 sobre el retraso en la construcción del nuevo Centro de Salud de Sahagún y 116 en las que se manifestaba el desacuerdo con la suspensión de la consulta médica semanal en Castillejo de Azaba, en la provincia de Salamanca.

- En el área de Medio Ambiente, 161 quejas. Se recibieron 2 quejas múltiples: una mostrando la disconformidad con la ubicación elegida para la instalación del parque eólico denominado "Miravete" en Celada de la Torre, en la provincia de Burgos, presentada por 16 personas, y otra sobre la ubicación del parque solar denominado "Villayerno", también en Celada de la Torre, suscrita por 18 ciudadanos.

- En el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, 161 quejas.

- En el área de Fomento, 147 quejas. Debemos mencionar la recepción de una queja múltiple reclamando una solución provisional para el tráfico en el puente sobre el embalse del río Ebro en Arija, en la provincia de Burgos, suscrita por 215 personas.

- En el área de Hacienda, 141 quejas.

- En el área de Interior y Movimientos Migratorios, 108 quejas.

- En el área de Educación, 94 quejas. Debemos subrayar que en esta materia un total de 3.023 personas se han dirigido a la Institución en relación con 4 quejas múltiples: 2.039 sobre la adjudicación y el servicio de comedor escolar en varios centros educativos de la Comunidad; 779 reclamando la implantación del servicio de comedor escolar en el Centro Rural Agrupado Siglo XXI de Sotillo de la Ribera, en la provincia de Burgos; 153 en relación con las deficiencias de la calefacción del Colegio de Puente



Castro, en León, y 52 solicitando la reapertura al público de los conciertos en los Conservatorios de Música de Castilla y León.

- En el área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones, 82 quejas.

- En el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, 45 quejas. Se ha tramitado en esta área una queja múltiple para denunciar la presencia de perros sin el debido control en Santiuste de Pedraza, en la provincia de Segovia, suscrita por 30 personas.

- En el área de Justicia, 34 quejas.

- En el área de Cultura, Turismo y Deportes, 31 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 389 quejas, que representan el 21,53 por ciento del total. Seguidamente fueron los ciudadanos de las provincias de Valladolid, que presentaron 274 quejas (15,16 por ciento); de Burgos, 201 quejas (11,12 por ciento); de Salamanca, 157 quejas (8,69 por ciento); de Palencia, 148 quejas (8,19 por ciento); Ávila, 107 quejas (5,92 por ciento); Zamora, 98 quejas (5,42 por ciento); Segovia, 87 quejas (4,81 por ciento); y Soria, 59 quejas (3,27 por ciento). También recibimos 136 quejas (7,53 por ciento) presentadas por ciudadanos de otras provincias. Además, 146 quejas (8,08 por ciento) fueron remitidas por ciudadanos que no hacían constar su procedencia, un dato cuya manifestación no resulta imprescindible para su tramitación. Por último, 4 quejas (0,22 por ciento) procedían del extranjero y una queja (0,06 por ciento) fue presentada por ciudadanos de varias provincias entre las que se encontraba alguna de Castilla y León.

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

- De las actuaciones de las Administraciones locales nos llegaron 938 quejas, que representan el 51,91 por ciento del total de las recibidas.

De ellas:

* 845 afectaron a Ayuntamientos (90,09 por ciento)

* 44 a Diputaciones provinciales (4,69 por ciento)



*42 a Entidades locales menores (4,48 por ciento)

*7 a Mancomunidades (0,75 por ciento)

- En relación con la actuación de la Administración autonómica hemos recibido 679 quejas, que representan el 37,58 por ciento del total.

- De la actuación de la Administración del Estado recibimos 139 quejas, que representan el 7,69 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 se sabe, no es competente para tramitar y resolver reclamaciones frente a la Administración del Estado.

- Otras 51 quejas, representativas del 2,82 por ciento, se plantearon frente a resoluciones judiciales o bien trataban sobre discrepancias entre particulares, o, en fin, afectaban a entidades sobre las que, conforme a la normativa reguladora de la Institución, no podemos ejercer nuestras funciones de supervisión.

Efectuado el balance general de lo realizado por la Institución durante el año a que se refiere el presente Informe, expondré una síntesis de la actividad que hemos llevado a cabo, considerando para ello las distintas materias, agrupadas en las áreas a que me he referido anteriormente, y atendiendo tanto a lo realizado a partir de las quejas que nos han sido presentadas, como a las actuaciones de oficio que hemos promovido desde la propia Institución.

Empleo público. En materia de empleo público, en el año 2022 recibimos 232 quejas y formulamos 58 resoluciones.

Administración autonómica. En relación con la Administración autonómica, la mayoría de las resoluciones formuladas fueron remitidas a la Consejería de la Presidencia. En concreto, instamos la modificación del convenio colectivo para el personal laboral con la finalidad de permitir la participación en los procesos para el ingreso en la competencia funcional de periodista, tanto de los titulados en ciencias de la información, rama de periodismo, como de otros titulados que puedan resultar igualmente idóneos. Por otro lado, siendo conscientes de la necesidad de avanzar en la mejora de la política de selección, se recomendó que la comisión de trabajo, constituida mediante Acuerdo de la Mesa General de Negociación de 4 de mayo de 2022, agilice el análisis de los procesos de acceso al empleo público en general y, de



forma específica, el de acceso por promoción interna. La Consejería de la Presidencia aceptó las correspondientes resoluciones que emitimos en ambos asuntos.

Administración local. Las resoluciones formuladas a la Administración local en materia de empleo público se refirieron a cuestiones muy diversas, de las que destacamos las relativas a supuestas irregularidades en los procesos selectivos. En concreto, hemos puesto de manifiesto, mediante las correspondientes resoluciones, la necesidad de publicar la lista de admitidos y excluidos en los procesos selectivos, aun cuando el nombre y los apellidos no pueden aparecer de manera conjunta con el número completo del documento nacional de identidad; también hemos llamado la atención sobre la necesidad de que las entrevistas de selección de personal se realicen en un acto público aunque las bases no lo exijan expresamente; así como la improcedencia de reabrir el plazo de presentación de solicitudes en los supuestos de corrección de errores de las bases de las convocatorias. Dichas resoluciones fueron aceptadas.

Empleo público docente. En el ámbito del empleo público docente también realizamos recomendaciones mediante las correspondientes resoluciones dirigidas a la Consejería de Educación, todas ellas aceptadas.

Así, para la modificación de los baremos de las convocatorias de los procedimientos selectivos de acceso al Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, con la finalidad de equiparar el Título de Profesor Superior expedido al amparo de un Decreto del año 1966, sobre Reglamentación general de los Conservatorios de Música, al Título de Licenciado Universitario.

Empleo público sanitario. Con referencia al empleo público sanitario, mediante las correspondientes resoluciones se puso de manifiesto a la Consejería de Sanidad, por un lado, la necesidad de que en los futuros procesos selectivos para el acceso a la condición de personal estatutario fijo de la categoría de técnico superior en anatomía patológica, se provean plazas para su cobertura por el turno de promoción interna; y por otro, que se agilice la puesta en funcionamiento de las bolsas previstas en el Decreto 11/2016, de 21 de abril, y en concreto, la bolsa de la categoría de terapeuta ocupacional. La primera resolución fue aceptada y, en relación con la segunda, algunas de nuestras recomendaciones también fueron aceptadas.

Régimen jurídico de las Entidades locales. Sobre cuestiones relacionadas con el



régimen jurídico de las entidades locales hemos recibido 173 quejas y hemos dictado 119 resoluciones.

Más allá de los asuntos que de forma reiterada se vienen planteando en este apartado mediante la presentación de las correspondientes reclamaciones ante la Procuraduría, de las cuales venimos dando cuenta en los sucesivos Informes anuales y que, a lo largo de 2022, se han vuelto a suscitar; como, por ejemplo, sobre convocatorias irregulares para la celebración de plenos, o las cuestiones relacionadas con la contratación de bienes y servicios por las entidades locales, o, en fin, en materia de responsabilidad patrimonial de los entes locales, a las que en esta comparecencia, para no ser reiterativo, no incidiré; me parece oportuno referirme a 8 resoluciones dictadas a partir de otras tantas quejas mediante las que recordamos a las Administraciones locales requeridas el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia, fundamentalmente en lo que se denomina publicidad activa, mediante la publicación estructurada y fácilmente accesible de la información sobre sus actividades en los portales electrónicos. De las 8 resoluciones dictadas, 4 fueron aceptadas y lamentablemente otras 4 no obtuvieron respuesta por parte de los entes locales a los que nos dirigimos.

Sobre el régimen jurídico de las entidades locales también hemos promovido algunas actuaciones de oficio; de ellas daré cuenta de 2, ambas dirigidas a las diputaciones provinciales de la Comunidad.

En un caso, para que promovieran la asistencia y colaboración con las entidades locales menores en orden a la digitalización de su actividad, particularmente para la implantación de la sede electrónica por parte de las que carecen de ella. Todas las Diputaciones han aceptado nuestra resolución.

A partir de la otra actuación de oficio, con un alcance más amplio, dadas las cuestiones que en ella tratamos, mediante las resoluciones correspondientes formulamos diferentes recomendaciones a las instituciones provinciales, entre las que destacamos la actualización o, en su caso, aprobación de los reglamentos reguladores de la asistencia a las entidades locales de sus respectivas provincias, con objeto de adaptarlos a las nuevas necesidades y dotar de seguridad jurídica a las relaciones de colaboración que mantienen con los pequeños municipios; así como la formalización de convenios con los Colegios provinciales de secretarios, interventores y tesoreros



para garantizar el desempeño de las funciones públicas reservadas a funcionarios habilitados nacionales, en casos de ausencia y exenciones del puesto, circunstancias que se producen con mucha frecuencia, lo que genera incontables dificultades a las pequeñas entidades locales para la gestión de sus competencias. Todas las diputaciones provinciales aceptaron nuestras resoluciones.

Bienes y servicios de las entidades locales. En relación con los bienes y servicios de las entidades locales, en el año 2022 se han presentado 221 quejas y se han formulado 111 resoluciones a las administraciones locales correspondientes.

Debemos mencionar, en la línea de lo que venimos haciendo en años anteriores, el importante número de quejas individuales que recibimos en relación con los servicios esenciales que deben prestar los pequeños municipios; quejas, todas y cada una de ellas, que, en general, ponen de manifiesto las dificultades que tienen las pequeñas localidades de la Comunidad para prestar los servicios esenciales y básicos a los vecinos.

También hemos seguido constatando, a través de las quejas que nos han llegado, las ocupaciones por particulares de bienes públicos, especialmente en los pequeños municipios, por lo que hemos recordado a las correspondientes corporaciones que es obligatorio ejercer las acciones necesarias para la defensa de sus bienes, especialmente los de dominio y uso público, obligación cuyo cumplimiento no resulta sencillo debido a la debilidad de los servicios administrativos con que cuentan la mayor parte de las pequeñas entidades municipales y prácticamente la totalidad de las denominadas entidades locales menores, por lo que para ello también resulta imprescindible el apoyo administrativo, jurídico y técnico que, al respecto, deben prestar las diputaciones provinciales.

Además de la tramitación y resolución de los expedientes de queja, hemos concluido la tramitación de 12 actuaciones de oficio iniciadas en 2022, junto a otras 9 iniciadas en 2021, lo que ha dado lugar a la emisión de 368 resoluciones, remitidas, según los casos, a diputaciones, mancomunidades y ayuntamientos de la Comunidad.

Por considerarlas de especial interés, en la medida en que afectan a servicios básicos y esenciales, me voy a referir a 2 actuaciones promovidas por la propia Institución relacionadas con los servicios de prestación local.



La primera estuvo motivada por la aprobación de la reciente Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, en la medida en que exige a las Administraciones responsables la recogida selectiva de residuos en mayor medida a como se venía realizando; por lo que de oficio nos dirigimos a todos los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, a las diputaciones provinciales y todas las mancomunidades municipales que, en ejercicio de sus funciones, contribuyen a la prestación de este servicio, concluyendo con la emisión de las correspondientes resoluciones, en las cuales efectuamos una serie de recomendaciones a los ayuntamientos y mancomunidades a la vista de los nuevos flujos de residuos que se prevén recibir y del incremento de la recogida selectiva que se pretende alcanzar; así como a las diputaciones provinciales, considerando su conocida labor de auxilio a los pequeños municipios en el ejercicio de sus competencias.

Las resoluciones formuladas en estas actuaciones de oficio se han aceptado, casi en su totalidad, por parte de las administraciones a las que nos hemos dirigido.

Relacionado también con el cuidado del medio ambiente y la salud de la población, nos hemos ocupado, mediante otra actuación promovida de oficio, de algunos aspectos que afectan al servicio de alumbrado público, incidiendo fundamentalmente en las medidas que, a nuestro juicio, se deben arbitrar para evitar la contaminación lumínica y la luz intrusa en nuestras ciudades y pueblos, al tiempo que con ello se puede contribuir al ahorro y a la eficiencia energética en la prestación de este servicio público. Todas las administraciones que hasta el momento han dado respuesta a nuestras resoluciones han aceptado plenamente las recomendaciones efectuadas.

Urbanismo. En relación con la aplicación de la legislación urbanística, los ciudadanos nos han hecho llegar 91 quejas y hemos dictado 65 resoluciones, de las cuales, excepto una que formulamos a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, el resto fueron dirigidas a municipios.

Los temas sobre los que han versado las quejas recibidas no han variado respecto a años anteriores, de manera que, de forma predominante, lo han sido sobre la aplicación de los instrumentos normativos de intervención en el uso del suelo y de defensa de la legalidad que corresponde a los municipios en ejercicio de sus competencias; de forma mucho más limitada, a cuestiones relacionadas con la tramitación de los procedimientos de aprobación o modificación de los instrumentos



de planeamiento y, en algún caso, sobre cuestiones relativas a la gestión urbanística. Asimismo, algunas personas nos han planteado sus discrepancias con la clasificación del suelo de su titularidad operada mediante cambios del planeamiento; en particular porque las alteraciones habían supuesto la reclasificación del suelo como urbano con el consiguiente incremento del impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana, sin que ello hubiera ido acompañado de un efectivo uso del suelo acorde con la nueva clasificación. Pues bien, en estos supuestos hemos recordado a las Administraciones competentes que la clasificación del suelo ha de venir determinada por las necesidades reales del municipio, por lo que en los supuestos que conocimos a través de las quejas que nos fueron presentadas, pusimos de manifiesto la conveniencia de que se ajustara la clasificación del suelo a los usos presentes y realmente previsibles en el futuro, lo que en los casos analizados debería suponer la reversión de los terrenos a su inicial condición de suelo no urbanizable. Nuestros argumentos fueron compartidos por las Administraciones destinatarias de las resoluciones, aunque manifestaron las dificultades para efectuar una nueva clasificación de las parcelas afectadas.

Vivienda. El pasado año, al igual que en el anterior, recibimos 18 quejas en las que, directa o indirectamente, se reivindicaba el derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. En todas se ponían de manifiesto las dificultades de las personas pertenecientes a colectivos vulnerables para acceder a una vivienda pública en régimen de alquiler social, debido al insuficiente número de inmuebles destinados a ello. En consecuencia, instamos a la Administración autonómica a dirigir la política de vivienda en favor del fomento del alquiler social, abordando las modificaciones normativas y compromisos presupuestarios necesarios para ampliar el parque público de vivienda en alquiler con un número de inmuebles que permita atender las situaciones de especial y urgente necesidad, como eran aquellas que reflejaban algunas de las quejas presentadas ante la Defensoría.

De las 9 reclamaciones promovidas en relación con las subvenciones destinadas a financiar la adquisición, alquiler o la rehabilitación y conservación de edificios, destacamos una de ellas al poner en relación el derecho a disfrutar de una vivienda con las dificultades que soportan, especialmente, las personas mayores para acceder a los bancos y realizar a través de ellos sus operaciones al estar casi totalmente



digitalizadas, circunstancia que les obliga a ayudarse de familiares, lo que puede suponer un obstáculo si la Administración no lo acepta y con ello considera incumplidas las exigencias impuestas para disfrutar de una vivienda social. Sometido el problema a nuestra consideración, emitimos una resolución dirigida a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio en la que manteníamos que la Administración autonómica no podía pasar por alto la situación de especial vulnerabilidad de las personas mayores en la tramitación de las ayudas a la vivienda por el motivo señalado, por lo que se debía reconsiderar el rigor de las exigencias impuestas con carácter general. La Administración aceptó parte de nuestras recomendaciones.

También me parece de interés reseñar un expediente iniciado de oficio en el que abordamos la problemática de aquellas familias que, al aumentar el número de sus miembros, pueden tener dificultades de alojamiento en las viviendas de protección que ocupan, sin poder reformarlas para ampliar su cabida al estar prohibido tratándose de viviendas protegidas, por lo que formulamos una resolución mediante la que recomendamos a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio que promueva las modificaciones normativas necesarias para que los titulares de viviendas sometidas a régimen de protección puedan realizar las reformas que permitan incrementar la superficie útil de las viviendas cuando ello esté justificado por el aumento de los miembros de la unidad familiar, siempre que ello sea posible considerando las características del inmueble y sea conforme con la normativa urbanística municipal. Nuestra resolución fue aceptada.

Transportes. Sobre el funcionamiento del servicio público de transporte han sido 11 las quejas presentadas durante el año 2022, habiendo sido emitidas 4 resoluciones sobre esta temática.

Por la relevancia del asunto suscitado, me voy a referir a una queja mediante la que se manifestaba la disconformidad con el proyecto municipal de ubicar la Estación de Autobuses de Segovia en lugar distinto al actual. En la reclamación se señalaba que esta dotación se pretendía trasladar a un emplazamiento muy alejado del que ocupa la actual Estación de Autobuses, habiendo sido desechada la opción de ampliar la existente, lo que supondría, de ser construida dicha infraestructura en el nuevo emplazamiento, que la mayoría de los usuarios tendrían que utilizar el servicio de

autobuses urbanos para hacer uso del servicio interurbano de transportes. La tramitación del expediente nos llevó a dictar una resolución, dirigida al Ayuntamiento de Segovia, en la que le instamos a que, antes de tomar la decisión final, considerara cuantos aspectos fueran de interés para decantarse por la opción más acertada, tales como los condicionamientos sociales, económicos, ambientales, de tráfico, de seguridad vial, etc., para lo cual consideramos que sería muy oportuno que escuchara las opiniones de la ciudadanía, en particular de las asociaciones vecinales y de los representantes de sectores más directamente afectados, con objeto de adoptar la solución más conveniente. La resolución fue aceptada.

Medio ambiente. En 2022 el número de quejas presentadas en relación con la protección y disfrute de un medio ambiente adecuado ha sido de 161. Se han formulado 68 resoluciones, 52 de ellas dirigidas a las administraciones locales y 16 a la Administración autonómica.

A la vista de las quejas recibidas, volvemos a constatar que los ruidos generados por los establecimientos de ocio nocturno siguen siendo una fuente de perturbación para la ciudadanía, un problema que se acentúa en la época estival, ya que los medios de insonorización de los locales no son efectivos cuando las puertas y ventanas se hallan abiertas o bien cuando los clientes permanecen en el exterior, incluso en las vías públicas. En todos los casos que hemos conocido recomendamos la adopción de medidas preventivas y de control por parte de los órganos municipales para garantizar que se cumplan las condiciones impuestas en las licencias de funcionamiento que hubieran sido otorgadas, y, si fuera necesario, que los agentes de la Policía Local verifiquen su cumplimiento, o, en su caso, se solicite la colaboración de la Guardia Civil en aquellas localidades que no dispongan de Policía Local.

Hemos recibido también reclamaciones en las que se denunciaban los problemas generados por la excesiva ocupación de espacios públicos por terrazas en algunos pueblos y ciudades. Más allá de las resoluciones dictadas a partir de las quejas recibidas, a la vista de que se trataba de un problema ampliamente sentido, promovimos una actuación de oficio que dirigimos a todos los municipios de más 5.000 habitantes con el objeto de que, una vez decaídas las limitaciones de aforo interior aprobadas por la Administración durante la crisis sanitaria, se dejaran sin efecto las medidas provisionales acordadas mediante decisiones municipales que habían



permitido ocupar el espacio público para dar un servicio que, debido a las mencionadas restricciones, no se podía proporcionar en el interior de los establecimientos; ello sin perjuicio de que, si se consideraba oportuno mantener algunas de las medidas adoptadas durante la pandemia, se procediera a la modificación de las ordenanzas reguladoras de la ocupación de los espacios públicos por terrazas con objeto de dotar la ocupación del espacio público de todas las garantías de orden jurídico. La resolución emitida en esos términos ha sido aceptada por la generalidad de las entidades locales a las que nos hemos dirigido.

Como en años anteriores, también en 2022 hemos recibido quejas relacionadas con la instalación de proyectos de generación de energías renovables. En concreto, un parque eólico y una planta fotovoltaica que se pretendían implantar en la localidad de Celada de la Torre, en la provincia de Burgos; quejas que, en ambos casos, suscribieron numerosas personas, y que dieron lugar a la apertura de sendos expedientes, de los cuales el correspondiente a la planta fotovoltaica fue archivado cuando tuvimos conocimiento de que en relación con ese asunto se había planteado un recurso contencioso-administrativo.

Además, también se recibieron 8 solicitudes de actuación que ponían de manifiesto la disconformidad de sus autores con el parque eólico que se pretendía instalar en el municipio Trabadelo (León), quejas que fueron remitidas al Defensor del Pueblo, debido a que, dada la magnitud del proyecto, la tramitación de la autorización correspondía a la Administración del Estado, por lo que el asunto, conforme a la normativa que regula la actividad del Procurador del Común, quedaba al margen de nuestras posibilidades de intervención.

A raíz de una queja en la que se denunciaba la utilización de herbicidas que incorporan el glifosato como principio activo para la limpieza de los márgenes de las carreteras, nos dirigimos a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, la cual, coincidiendo con las apreciaciones y recomendaciones expresadas en nuestra resolución, nos manifestó el compromiso de no utilizar herbicidas con glifosato en la limpieza de los márgenes de las carreteras de titularidad autonómica que transcurran por los espacios declarados protegidos por la normativa medioambiental, así como de reducir su uso de manera progresiva en el resto del territorio.

La inclusión del lobo por la Administración del Estado en el Listado de Especies



Silvestres en Régimen de Protección Especial y del Catálogo Español de Especies Amenazadas ha supuesto una modificación del régimen jurídico de protección al norte del río Duero, dando lugar a una controversia que ha de ser resuelta por los órganos judiciales competentes. Con todo, consideramos que esa circunstancia no debe suponer un perjuicio adicional para los ganaderos de nuestra Comunidad Autónoma, cuyos animales pueden sufrir ataques por individuos de esta especie, por lo que promovimos una actuación de oficio y como resultado de la misma emitimos una resolución dirigida a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio en la que recomendamos trasladar el sistema de indemnización que se aplica al sur del río Duero, mediante la Orden 461/2016, de 26 de mayo, a todo el territorio de la Comunidad Autónoma, evitando un tratamiento distinto con relación a los ganaderos que ejercen su actividad al norte del río. Nuestra resolución fue aceptada.

Educación. En el área de Educación el número de quejas presentadas en el año 2022 ha sido de 94, de las cuales 4 han tenido la consideración de quejas múltiples atendiendo al número de personas que las han presentado.

En relación con las quejas recibidas, el mayor número, como viene siendo habitual, han sido las relacionadas con la enseñanza no universitaria.

Así, las deficiencias en los inmuebles que sirven de equipamiento educativo han dado lugar a diversas quejas, a través de las cuales se ha evidenciado que deben aumentarse las inversiones por cada una de las Administraciones, es decir, la autonómica y la municipal, para atender cada una de ellas a las responsabilidades que tienen legalmente atribuidas, de manera que los edificios se hallen en las mejores condiciones para que puedan cumplir las funciones propias a las que están destinados.

Igualmente, se ha demandado el establecimiento de un sistema de ayudas dirigidas al alumnado de los centros concertados que se encuentren en las mismas situaciones familiares y socio-económicas que el alumnado de los centros públicos, para que aquellos alumnos puedan hacer frente a los gastos de los servicios de comedor y transporte escolar, recibiendo de esa forma el mismo trato que el alumnado de los centros públicos. Respecto a ello, la Consejería de Educación ha expresado la voluntad de estudiar la posible convocatoria de un sistema de ayudas que permita



compensar los gastos que realicen los alumnos de los centros concertados por la utilización de los servicios educativos complementarios.

También en cuanto al servicio complementario de transporte escolar, se ha incidido en la necesidad de que, a través de las cláusulas de contratación, se garantice la seguridad de los vehículos utilizados para el transporte escolar, valorándose la puesta a disposición por parte de los contratistas de vehículos que cuenten con cinturones de seguridad de tres puntos, a poder ser regulables en altura, así como con los alzadores que hayan de ser utilizados por los usuarios del servicio por razón de su peso y talla, tal como viene siendo demandado por las familias. Algunas de las recomendaciones que efectuamos en nuestra resolución fueron aceptadas.

En lo que se refiere a la denominada educación especial, a partir de las correspondientes quejas recibidas, nos manifestamos en favor de que no fueran penalizadas las faltas de ortografía en el caso de alumnos con dislexia que se presentaban a la EBAU. Demandamos también la puesta a disposición de los alumnos con discapacidad auditiva de los servicios de intérprete cuando opten por la utilización de la Lengua de Signos Española como medio de comunicación; y también pedimos que fueran dotados los medios personales necesarios para atender al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. En todos los casos, nuestras peticiones fueron acogidas favorablemente por la Administración.

Como parte de nuestra actividad en materia educativa, hemos hecho especial hincapié en las peculiaridades que, a nuestro juicio, debe tener la prestación del servicio de educación en el ámbito rural.

Ello nos ha llevado a tramitar varias actuaciones de oficio, considerando como valor fundamental la calidad educativa, teniendo en cuenta las peculiaridades de la escuela rural y sus necesidades específicas, así como el deber de garantizar la igualdad de oportunidades, tal como prescribe la propia Ley Orgánica de Educación en su artículo 82.1.

Con ese objetivo, hemos pedido la mayor flexibilización posible de las ratios de alumnos por aula para los centros públicos incompletos y localidades de Colegios Rurales Agrupados; también la debida dotación de los medios personales y materiales que garanticen una educación de calidad; así como la generalización de los servicios



educativos complementarios de comedor y transporte escolar para todos los Colegios Rurales Agrupados y para el resto de centros educativos que conforman la red de centros del medio rural.

En relación con ello, aunque la Consejería de Educación ha compartido con la Procuraduría la necesidad de dar un trato especial a la escuela rural, sin embargo no contemplaba valorar, tal como le pedimos a través de una resolución que puso fin a la correspondiente actuación de oficio, la realización de un estudio de evaluación económico-financiera sobre costes y resultados de la implantación progresiva del servicio de comedor escolar gratuito para todo el alumnado, sin excepción, en todos los centros educativos del medio rural, hasta abarcar toda la red de centros ubicados en pequeños municipios; propuesta que realizamos considerando que ello ayudaría a las personas que residen en el medio rural a conciliar las exigencias familiares con las obligaciones laborales, dado que los adultos frecuentemente deben trasladarse a diario fuera del lugar de residencia por razones laborales.

La invasión de Ucrania y el desplazamiento de una parte de su población a los países del resto de Europa, entre ellos España, llevó al Consejo de Gobierno de la Junta de Castilla y León, celebrado el 3 de marzo de 2022, a formular las primeras medidas para organizar los recursos autonómicos a disposición de las personas desplazadas.

En ese contexto, en lo que respecta al ámbito educativo, en el marco de una actuación de oficio, dirigimos una resolución a la Consejería de Educación para que estableciera un protocolo tendente a la escolarización del alumnado ucraniano en un entorno confortable desde el punto de vista humano; para que se pusiera a disposición de los niños y jóvenes ucranianos los medios materiales que sirvieran para seguir el proceso educativo, así como los servicios de comedor y transporte escolar en el caso de que los necesitaran, junto con medidas de socialización e integración, fundamentalmente dirigidas a impulsar la participación de niños y jóvenes en las actividades extraescolares. Otro aspecto en el que incidimos fue el relativo a la protección jurídica y el apoyo psicológico a los menores ucranianos ante situaciones personales, familiares y sociales que lo requirieran. La resolución fue aceptada.

En el marco del derecho a la salud, considerando que la pandemia causada por la Covid-19 ha tenido un impacto extraordinario en la vida de las personas y, como se ha señalado desde ámbitos especializados, ha supuesto un aumento considerable de



los problemas relacionados con la salud mental de la población en general y de los niños y jóvenes en particular, nos parecía que el sistema educativo debía asumir como objetivo que la población escolar pudiera disfrutar y mantener los mayores niveles de calidad en su salud y, en particular, en su salud mental. Por ello, como resultado de una actuación de oficio, se recomendó a la Consejería de Educación que hiciera hincapié en el establecimiento y mantenimiento de una serie de medidas dirigidas a garantizar la salud mental del alumnado, recomendaciones que fueron aceptadas por la Consejería de Educación, haciendo referencia a lo que ya se estaba realizando a través de la Estrategia de Prevención de la Conducta Suicida en Castilla y León 2021/2025, del Plan autonómico de formación y de los diferentes programas impulsados por dicha Consejería.

Cultura, turismo y deportes. En lo referente a las materias de Cultura, Turismo y Deportes registramos 31 quejas y emitimos 15 resoluciones a partir de expedientes de queja. Además, promovimos 4 actuaciones de oficio y emitimos 5 resoluciones.

Como es de todos conocido, Castilla y León cuenta con un valioso patrimonio cultural, en el que se incluyen muchos inmuebles de carácter civil y religioso que todavía siguen necesitando una especial atención por parte de la Administración para su conservación, en muchas ocasiones ante los incumplimientos de los deberes de conservación que impone la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León a los propietarios.

Incumplimiento frente al que la Ley dota a la Administración de instrumentos para obligar a cumplir los deberes de conservación e, incluso, la permite adoptar determinadas medidas ante la persistente falta de cumplimiento de esos deberes, tales como la realización subsidiaria de las obras que sean necesarias o, en los casos de mayor riesgo, la expropiación del bien. En este sentido, han sido varias las resoluciones que hemos dirigido a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, todas ellas aceptadas, para que intensifique su intervención en favor de la conservación de ciertos bienes declarados de Interés Cultural.

Otra línea de actuación de la Procuraduría en relación con los Bienes de Interés Cultural e Inventariados estuvo dirigida a que se garantice el régimen de visita pública que, salvo dispensa por motivos justificados, debe poderse realizar de forma gratuita durante cuatro días al mes, en días y horario prefijados, según lo dispuesto en la Ley

de Patrimonio Cultural de Castilla y León, para lo cual promovimos una actuación de oficio que finalizamos mediante resolución que fue aceptada.

Pero, junto con el Patrimonio Cultural representado por inmuebles de carácter histórico o religioso, también hemos hecho especial hincapié en la conservación y puesta en valor del patrimonio industrial, puesto que, además de elementos tan representativos y reconocidos como Las Médulas, en la provincia de León, declaradas Patrimonio de la Humanidad, también existe un rico patrimonio que ha estado vinculado hasta no hace mucho tiempo a actividades productivas, como la minería o al transporte ferroviario de personas y mercancías, que ha devenido obsoleto.

En nuestra resolución, que fue aceptada por la Administración, no solo advertíamos de la necesidad de conservar ese tipo de inmuebles, sino que también llamábamos la atención sobre el estímulo que podía suponer su promoción para impulsar el desarrollo económico y social de las zonas en que se asientan.

Y en esa misma línea también actuamos de oficio para dirigirnos a la Administración autonómica, a la Diputación provincial de Burgos y al Ayuntamiento de Poza de la Sal para recomendar a estas instituciones que, en el ámbito de sus respectivas competencias, actúen para promover el desarrollo, no solo turístico, sino productivo y comercial del yacimiento salino de Poza de la Sal, referente seguramente como ningún otro en España por sus condiciones geológicas, por su historia y por su potencial productivo. Las Administraciones a que nos hemos dirigido mediante las resoluciones correspondientes, en general, han manifestado estar de acuerdo con nuestros requerimientos.

Turismo. En cuanto a las actuaciones relacionadas con el turismo, destacamos el expediente tramitado con motivo de las subvenciones articuladas a través del bono turístico denominado “#DisfrutaCastillayLeón2021”, a la vista de las dificultades de numerosas personas para la presentación de las solicitudes de forma telemática, única forma que se permitía conforme a las Bases reguladoras de la convocatoria de dichas subvenciones. En efecto, era seguro que no todos los posibles interesados en las subvenciones indicadas disponían de certificado digital o DNI electrónico, o contaban con quien pudiera asistirles en las gestiones necesarias para obtener las subvenciones. Por ello, dada la brecha digital que aún afecta a una parte importante de la población, nos dirigimos mediante resolución a la Consejería de Cultura, Turismo



y Deporte para que en futuras convocatorias el disfrute de las subvenciones u otras prestaciones no quede condicionado, en exclusiva, al uso de medios electrónicos, permitiéndose optar a los ciudadanos por la utilización de medios convencionales de comunicación con la Administración. La resolución fue aceptada.

Industria, comercio, empleo, seguridad social y prestaciones. En el área de Industria, Comercio, Empleo y Prestaciones, hemos recibido 82 quejas, de las que 38 han sido remitidas al Defensor del Pueblo por afectar a materias excluidas de nuestro ámbito de actuación. **Industria.** Destacamos en relación con la actividad pública en materia de industria dos resoluciones dictadas a partir de la recepción de sendas quejas.

La primera de ellas, que fue aceptada, se dirigió a la Consejería de Economía y Hacienda en relación con la caída de un aerogenerador producida en un parque eólico situado en una localidad de la provincia de Burgos; situación que más allá del suceso acaecido, afortunadamente sin consecuencias, nos llevó a recomendar a la citada Consejería que valorara la regulación de revisiones periódicas de los elementos de los parques eólicos existentes, máxime considerando la proliferación de estos en el marco de la nueva política energética y el progresivo envejecimiento de estos dispositivos con el paso del tiempo.

La segunda resolución, en este caso dirigida a la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, tuvo su origen en una queja relacionada con el funcionamiento de una ITV situada en el entorno de la ciudad de Valladolid; a partir de la cual efectuamos una serie de recomendaciones a la Administración con objeto de que, en el ejercicio de sus competencias, promoviera algunas mejoras en la organización, funcionamiento y dotaciones de la ITV que había motivado la queja, mejoras que consideramos habrían de ser tenidas en cuenta por la Administración en los procesos licitatorios futuros para la prestación del servicio. Nuestra resolución fue aceptada.

En el sector cooperativo, hemos tenido la oportunidad de constatar la falta de un sistema de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito de las cooperativas, carencia ante la que hemos recomendado a la Administración autonómica la implementación por vía reglamentaria de un procedimiento de conciliación y arbitraje de conflictos entre las sociedades cooperativas o entre estas y sus socios. Nuestra recomendación ha sido aceptada.



También hemos resuelto una queja planteada por un trabajador en la que manifestaba que el Servicio Regional de Relaciones Laborales no había tramitado un conflicto individual de reclamación de cantidad que había presentado en Valladolid, por lo que en nuestra resolución, dirigida a la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, a la vista de la información recibida, indicamos que la situación que había generado la queja ponía de manifiesto una quiebra del principio de igualdad en perjuicio de este trabajador en contraste con los trabajadores del resto de provincias de la Comunidad que sí podían hacer uso de un servicio de conciliación; además de una eventual vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva, en cuanto que la previa conciliación es requisito previo para instar la tutela judicial por parte del trabajador. A la vista de la respuesta dada por la Administración, consideramos parcialmente aceptada nuestra resolución.

Prestaciones. En relación con las quejas recibidas sobre prestaciones conocimos el descontento de algunos perceptores de la denominada Renta Garantizada de Ciudadanía con la tramitación por parte de la Administración de algunos procedimientos de modificación, extinción o suspensión de la percepción de su cuantía. En concreto, en dos resoluciones que emitimos recordamos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la necesidad de proceder con la debida diligencia en la tramitación de los procedimientos de revisión o extinción de la renta garantizada de ciudadanía para que no se mantengan en el tiempo cobros no debidos, pues estos deben dar lugar, con posterioridad, al reintegro de lo indebidamente percibido, circunstancia que, como en los casos de que conocimos, suelen suponer un problema sobrevenido para el perceptor y la familia afectada, además de contradecir el deber de la Administración de actuar con agilidad y eficacia. Ambas resoluciones fueron aceptadas.

Agricultura, ganadería y desarrollo rural. El número de quejas presentadas en 2022 en el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural ha sido de 45.

En particular, hemos recibido algunas quejas en las que se ponían de manifiesto retrasos en la resolución de recursos interpuestos en materia de agricultura, expresando la disconformidad, por ejemplo, con las fincas de reemplazo adjudicadas en los procedimientos de concentración parcelaria, o con las obras de modernización de las infraestructuras de regadío. Pues bien, en nuestras resoluciones hemos



recordado a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural el deber de resolver los recursos en el plazo legalmente previsto, no solo para cumplir un deber legal sino para transmitir certeza a los interesados sobre los asuntos controvertidos. Nuestras resoluciones han sido aceptadas.

En lo relativo a ganadería, la desatención o abandono de reses por sus propietarios también ha sido motivo de queja por parte de los vecinos de algunas pequeñas localidades, cuyos ayuntamientos o juntas vecinales carecen de medios para resolver el problema, de ahí que mediante nuestras resoluciones hayamos requerido la intervención de los servicios territoriales de la Consejería competente en la materia no solo para salvaguardar la seguridad e integridad de las personas y cosas, sino también para evitar que los animales puedan suponer un problema para la sanidad animal al poder convertirse en un foco de transmisión de enfermedades infecto-contagiosas en el caso de que los animales desatendidos o en estado de abandono no hubieran sido sometidos a las preceptivas campañas de saneamiento ganadero. Nuestras resoluciones han sido aceptadas.

Interior. En materia de tráfico y seguridad vial han sido las discrepancias con la tramitación y resolución de expedientes sancionadores las que han suscitado más reclamaciones, ante las que, más allá de la resolución de las mismas atendiendo a las circunstancias de cada una de ellas, promovimos una actuación de oficio a la vista de que el común denominador de la mayoría de las quejas recibidas era la falta de motivación de las resoluciones sancionadoras. Con ese fundamento, dirigimos la resolución con la que concluimos la actuación de oficio a todos los municipios de más de 10.000 habitantes recordándoles que, en el marco del procedimiento sancionador, se deben examinar las alegaciones formuladas por el presunto infractor y las pruebas propuestas, y, en su caso, justificar de forma circunstanciada su rechazo; en definitiva, se deben motivar suficientemente las resoluciones que ponen fin a los procedimientos sancionadores, en congruencia con las cuestiones planteadas y con la valoración de las pruebas practicadas, dotando de fundamento con ello a la sanción que se imponga; huyendo de fórmulas genéricas o estereotipadas por ser contrarias a los principios jurídicos que dan soporte al ejercicio de la potestad sancionadora por parte de las Administraciones públicas. Como no podía ser de otra forma, la totalidad de los municipios a los que nos dirigimos han aceptado nuestra resolución.



Sanidad y consumo. En materias de sanidad y de consumo que integran, a efectos de organización del trabajo en la Procuraduría, una misma área, hemos recibido 177 quejas, de las cuales 163 lo fueron en materia de sanidad, y 14 sobre consumo. A las quejas presentadas debemos añadir las 8 actuaciones de oficio que hemos promovido, 7 de ellas sobre sanidad y una de ellas en materia de consumo, de algunas de las cuales daré cuenta más adelante.

Con referencia a las quejas recibidas en materia de sanidad, por vez primera después de dos años, han sido casi inexistentes las quejas relacionadas directamente con la Covid-19; si bien han sido numerosas las reclamaciones que indirectamente traían su causa, según se nos ha informado, de los efectos de la pandemia sobre el sistema sanitario en su conjunto.

El caso más paradigmático lo representan las listas de espera, sobre todo en algunas especialidades, cuestión que ha suscitado un importante número de quejas en 2022, y sobre las que desde la Administración sanitaria se nos indica que la gestión de las listas de espera se ha visto intensamente afectada por la ralentización de determinadas tipos de asistencia sanitaria durante la pandemia. Por ello, sobre la base del derecho a una asistencia sanitaria de calidad, como parte de nuestras resoluciones, hemos interesado de la Administración que aborde el problema de la gestión de las listas de espera de forma urgente, habilitando todos los medios necesarios para evitar dilatados tiempos de espera para consulta en algunas especialidades, para la realización de pruebas diagnósticas y para la práctica de determinadas intervenciones quirúrgicas.

También relacionado indirectamente con la Covid-19, en particular con las restricciones dispuestas para evitar la propagación de la enfermedad, abordamos la oportunidad de suprimir la cita previa obligatoria para poder acudir a cualquier dependencia de la Administración, limitación establecida a raíz de la pandemia. Pues bien, a la vista del cambio de circunstancias y considerando que los ciudadanos tienen reconocido el derecho a elegir el medio de acceso a los servicios administrativos, emitimos una resolución en la que recomendamos que la atención presencial debería estar abierta a los ciudadanos sin más condicionantes que los estrictamente necesarios, entre los que no se consideraba que fuera imprescindible la cita previa. La resolución fue aceptada.

La prestación de la asistencia sanitaria a las personas que residen en el medio rural también ha estado presente en la actividad desarrollada por la Defensoría a raíz de las quejas recibidas por el cierre de algún consultorio local o farmacia rural y, en general, por la falta de atención presencial.

También hemos conocido, a través de las quejas recibidas, las deficiencias en la atención pediátrica en algunas localidades del medio rural de la Comunidad, deficiencias frente a las que hemos instado a la Consejería de Sanidad a buscar fórmulas que permitan la cobertura de las plazas vacantes por especialistas en pediatría.

Pero más allá de las quejas recibidas, en 2022 resolvimos una actuación de oficio promovida en 2021 sobre la atención pediátrica en general, mediante la que constatamos las dificultades para la prestación del servicio por especialistas y no solo en el medio rural, por lo que, si bien no dudábamos de la capacidad y competencia de los médicos de Atención Primaria para prestar asistencia sanitaria a los menores ante la falta de pediatras, esta situación entendemos que debe ser excepcional y, por lo tanto, pedimos que los menores y adolescentes sean atendidos por especialistas en pediatría.

En fin, los problemas que presenta la prestación del servicio sanitario en el medio rural y sus posibles vías de solución, que preocupa, nos consta, a los responsables de la gestión sanitaria, tuvimos la oportunidad de analizarlos con objeto de las XXXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar en León los días 20 y 21 de octubre del 2022, organizadas por la Procuraduría del Común en cumplimiento del encargo que recibí por parte de los Defensores del Pueblo en 2019, con motivo de las Jornadas de Coordinación celebradas en Sevilla, para organizarlas en 2020, año en el que, al igual que en 2021, por razones bien conocidas, no pudimos realizarlas. Unas jornadas de trabajo en las que, como conclusiones de las mismas, formulamos una serie de recomendaciones a la vista de los problemas que apreciamos como comunes a la prestación del servicio sanitario a los residentes en el medio rural, recomendaciones que se referían, entre otros asuntos, a la atención primaria y especializada, al servicio de urgencia, al transporte sanitario, al servicio farmacéutico ante el cierre de oficinas de farmacia y a los profesionales sanitarios que prestan sus servicios en el medio rural; recomendaciones que, en el marco de una



actuación de oficio que promovimos, trasladamos a la Consejería de Sanidad.

Más allá de las ya consideradas, nos hemos ocupado de otras cuestiones, bien a partir de las quejas recibidas, o bien actuando de oficio, entre las que destacamos las siguientes:

La presunta discriminación existente en niños varones a la hora de ser vacunados contra el papiloma humano, puesto que esta vacuna no estaba financiada más que en el caso de las niñas. A este respecto debemos destacar que la Consejería de Sanidad, al aceptar nuestra resolución, nos informó que se había formado un grupo de trabajo en el seno de la Ponencia de Programas y Registro de vacunaciones en el que se iba a evaluar la introducción de esta vacuna, cuyo resultado ha sido su inclusión en el calendario vacunal 2023.

También nos hemos pronunciado sobre distintos aspectos que afectan al transporte sanitario, que conocimos a partir de algunos casos concretos de los que supimos a través de las quejas que recibimos, pero también, desde una perspectiva más general, mediante una actuación de oficio que promovimos. En nuestras resoluciones hemos recordado a la Consejería de Sanidad la importancia de usar los mecanismos legales disponibles para garantizar el cumplimiento de las prescripciones acordadas en el contrato, en relación, por ejemplo, con los tiempos de espera o con las condiciones de los vehículos, con objeto de prestar a los usuarios un servicio de calidad. Nuestras recomendaciones sobre estas cuestiones, en general, han sido aceptadas.

Por último, con referencia a la materia de consumo, resulta oportuno recordar una actuación de oficio promovida ante las dificultades o imposibilidad que tiene una parte de las personas que residen en el medio rural, en gran medida personas mayores, para hacer uso de los servicios financieros, en muchas ocasiones con el fin atender sus necesidades básicas.

A este respecto, nos dirigimos a las diputaciones provinciales de la Comunidad para conocer sus iniciativas ante un problema ampliamente reconocido, y, a la vista de ellas, recomendar, entre otras medidas, la promoción de una actuación conjunta para acordar soluciones con las entidades bancarias. La resolución, con matices en algunos casos, fue aceptada por todas las diputaciones provinciales.

Familia, igualdad de oportunidades y juventud. En materia de familia e igualdad de



oportunidades, a lo largo de 2022 nos han sido presentadas 161 quejas y hemos emitido 141 resoluciones. También promovimos 9 actuaciones de oficio y en relación con ellas formulamos 8 resoluciones.

Una parte importante de nuestro trabajo en esta área ha sido la tramitación y resolución de las quejas recibidas en las que se solicitaba protección de los derechos de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos, en aras de su plena integración en la sociedad.

Así, para garantizar la accesibilidad, nos hemos dirigido, principalmente, a las administraciones municipales, reclamando la eliminación de barreras urbanísticas y arquitectónicas para el disfrute de entornos plenamente accesibles en nuestros pueblos y ciudades. En estos casos, nuestras resoluciones generalmente han sido aceptadas.

Las dificultades existentes para la incorporación laboral de las personas con discapacidad también han sido objeto de reclamación, habiendo formulado diferentes resoluciones mediante las que hemos intentado promover medidas positivas de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público.

Así, recomendamos a la Consejería de la Presidencia la puesta en práctica de estrategias que contribuyan a normalizar el acceso de estas personas al empleo público de la Administración autonómica; exigencia que también expusimos a las diputaciones provinciales, a excepción de la de Zamora, al no ser necesaria en este caso, así como a los Ayuntamientos de más de 4.000 habitantes y a las Universidades públicas de Castilla y León. Las propuestas que realizamos en todas las resoluciones fueron aceptadas por la Administración autonómica, por las cuatro Universidades públicas, por las diputaciones, así como por la mayor parte de los ayuntamientos que hasta la fecha nos han dado respuesta.

También relacionado con el empleo público, hemos intervenido para reclamar el acceso de las personas con discapacidad a las bolsas de empleo temporal, mediante la reserva de plazas para la población con diversidad funcional, tanto en el sistema de selección de personal del Servicio de Salud de Castilla y León como en la función pública docente. Las recomendaciones en uno y otro caso las formulamos, respectivamente, a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Educación, y fueron



aceptadas.

En relación con la población mayor y, más concretamente, con la institucionalizada, hemos desarrollado nuestra función de tutela de los derechos de los residentes a partir de las quejas que hemos recibido, emitiendo una serie de resoluciones dirigidas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en las que pedimos que se ejerza la función de control o inspección sobre determinadas residencias para garantizar un trato digno a los residentes, así como la prestación de una atención en las mejores condiciones.

Por lo que se refiere a la prestación de servicios sociales no residenciales, destacamos la intervención desarrollada en relación con la ayuda a domicilio en el medio rural de la provincia de Burgos, prestación que se hallaba condicionada por las situaciones laborales impuestas a los profesionales del sector, en su mayor parte mujeres, por parte de las entidades adjudicatarias de este servicio público. Pues bien, para garantizar la mejora de las condiciones laborales de estas personas trabajadoras y, más aún, proporcionar una atención de mayor calidad a los usuarios, formulamos una resolución a la Diputación provincial de Burgos, como titular del servicio, en la que recomendamos que valorara la inclusión de cláusulas en los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos administrativos que permitan salvaguardar los derechos del personal, por considerar que también beneficiaría a la calidad de las prestaciones proporcionadas a los mayores. La citada Diputación aceptó nuestra resolución.

En relación con la protección de las personas con enfermedad mental frente al estigma y discriminación, se recomendó a la Consejería de Sanidad la planificación de acciones dirigidas a la humanización de la atención prestada a estos pacientes y a conseguir entornos asistenciales respetuosos y afectivos, acordes con la dignidad de las personas. La Administración sanitaria aceptó nuestra resolución y nos comunicó que estaba trabajando en la elaboración de un plan de humanización en salud mental.

Atendiendo a una queja relacionada con la protección de la infancia y la adolescencia, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adaptación de la normativa autonómica al nuevo marco de derechos del menor diseñado por la reforma de la legislación estatal llevada a cabo en el año 2015, de forma que, velando por su interés superior y por su derecho a la estabilidad familiar, se eliminaran compartimentos estancos entre el acogimiento familiar y la adopción. Como resultado



de ello, la Administración nos comunicó que preveía iniciar los trabajos para elaborar una nueva ley de infancia llevando a cabo un análisis de ambas figuras de protección y de los efectos que podía suponer un cambio en la regulación actual desde la óptica del superior interés del menor.

Finalmente, me referiré a 2 actuaciones de oficio relacionadas con esta materia.

Una justificada en que la normativa de Castilla y León determina el fallecimiento de uno de los solicitantes como excepción a la pérdida de antigüedad adquirida en el momento de presentación de la solicitud conjunta de adopción, sin hacer mención a otras circunstancias personales de la pareja que impliquen también la variación de peticionarios, como puede ser la ruptura de la relación, la separación o el divorcio. Así, se sugirió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que estudiara la posibilidad de una modificación normativa que permitiera incorporar tales supuestos como excepción a esa pérdida de antigüedad, con la finalidad de evitar retrasos en el proceso de adopción para aquel solicitante que decida continuarlo en solitario. La resolución ha sido aceptada.

La otra actuación de oficio fue promovida para que las familias que decidan ampliar el número de sus miembros reciban apoyo económico de la Administración y, con ello, se contribuya al incremento de la natalidad en Castilla y León. Con esta finalidad se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la convocatoria anual de las ayudas económicas para familias naturales o adoptivas, recomendación sobre la que se nos comunicó que próximamente se convocarían subvenciones por motivo de nacimiento o adopción.

Hacienda. En el año 2022 hemos recibido un importante número de quejas relacionadas con la gestión y liquidación tributaria, concretamente 141, y hemos dictado 43 resoluciones. Por otra parte, promovimos una actuación de oficio, de la que daré cuenta más adelante, que ha dado origen a la remisión de 69 resoluciones.

Desde el punto de vista cuantitativo, como viene siendo habitual, la gestión y liquidación de algunos tributos locales, concretamente los impuestos, las tasas y también los precios públicos que giran las entidades locales por la realización de diferentes prestaciones han sido el origen del mayor número de quejas que hemos



recibido. En ellas y en las resoluciones con que hemos puesto fin a los correspondientes expedientes no me parece oportuno reparar para no reiterar consideraciones ya expuestas en informes referidos a años anteriores.

Sin embargo, debo referirme a una actuación de oficio promovida en materia tributaria cuyo origen estuvo en la apreciación de que con demasiada frecuencia las Entidades locales inician y concluyen expedientes de cobro de tributos, incluso haciendo uso de los medios de ejecución forzosa previstos legalmente, sin haber dado respuesta a las alegaciones formuladas por los contribuyentes, lo que constituye una práctica de las Administraciones contraria a las normas procedimentales y a los principios de legalidad y seguridad jurídica, entre otros; lo que genera, además, en la ciudadanía una desconfianza hacia la Administración incompatible con los más elementales exigencias del Estado de Derecho. Las resoluciones remitidas, en las que exhortábamos al respeto de las normas procedimentales, han sido, como no podía ser de otra forma, aceptadas de forma generalizada por todas las entidades locales a las que nos hemos dirigido.

Con la invocación del imperio de la ley, como principio que ha de guiar la actuación de las Administraciones como pilar fundamental de nuestro Estado de Derecho, finalizo esta comparecencia, reafirmando además mi compromiso y, en su nombre, el de todo el personal que presta sus servicios en la Institución, con la defensa de los derechos de las personas a la que servimos.

Muchas gracias.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN