



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

El pasado 24 de marzo entregué al Presidente de las Cortes y pusimos a disposición de sus Señorías el Informe correspondiente a la actividad desarrollada por el Procurador del Común durante el año 2024, Informe elaborado en cumplimiento de lo previsto en el artículo 31 de la ley reguladora de la Institución; y comparezco ahora ante ustedes para dar cuenta, a modo de resumen, del trabajo que hemos realizado el pasado año, conforme ordena el artículo 32 del mismo texto legal

Como en años anteriores, también en 2024 hemos recibido algunas quejas que denominamos múltiples, concretamente 8, que como he indicado en anteriores comparencias, cada una de ellas se refiere a un asunto diferente, pero han sido presentadas por una pluralidad de personas, de manera que cada queja múltiple computa a efectos estadísticos como una única queja, pese a que tramitemos tantos expedientes como personas la hubieran presentado.

Realizada esta aclaración, seguidamente expondré los datos generales que, en una primera aproximación, permitan conocer la actividad desarrollada por la Institución a lo largo del pasado año.

Pues bien, de acuerdo con el criterio a que acabo de hacer referencia, hemos recibido 1.918 quejas, que han dado lugar a la tramitación de 2.129 expedientes.

Derivadas tanto de expedientes de queja, como de actuaciones de oficio, a fecha de 31 de diciembre de 2024 habíamos dictado un total de 1.693 resoluciones. De las cuales, en 198 motivamos el archivo de los expedientes al no haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de las administraciones o entidades públicas correspondientes; en cambio, en 1.495 resoluciones efectuamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a las administraciones o entidades públicas a las que nos dirigimos.

A fecha de 28 de febrero de 2025, que es la que consideramos, a efectos del presente informe, para determinar la aceptación o rechazo de las resoluciones dictadas en 2024, habíamos recibido 1.124 contestaciones, correspondientes al 75,18 por ciento de las resoluciones emitidas; habiendo sido aceptadas las recomendaciones, recordatorios o sugerencias formuladas en 998 ocasiones (el 88,79 por ciento de ellas), de las cuales 878 lo fueron en su totalidad (el 78,11 por ciento) y 120 parcialmente (el 10,68 por ciento); contrariamente, fueron rechazadas en 126 casos, que representan el 11,21 por ciento de las contestaciones recibidas.

Con referencia ahora exclusivamente a las resoluciones formuladas a partir de quejas presentadas, emitimos 996, de las cuales 814 contenían recomendaciones, sugerencias o recordatorios dirigidos a las correspondientes administraciones o entidades públicas, sobre las que éstas han manifestado o todavía podrían manifestar la aceptación o rechazo a nuestro dictamen, al estar todavía en plazo para ello a la fecha de 28 de febrero de 2025. Concretamente, a esa fecha ya lo habían hecho en 647 ocasiones, representativas del 79,48 por ciento; contrariamente, 72 resoluciones estaban aún pendientes de contestación a esa misma fecha, representativas del 8,85 por ciento; habíamos archivado en cambio a esa misma fecha 86 expedientes sin haber obtenido respuesta, que representan el 10,57 por ciento de las resoluciones emitidas, al haber finalizado el plazo previsto para responder. En fin, también cerramos sin respuesta a nuestras resoluciones otros 9 expedientes, 4 de ellos por haberse iniciado procedimientos judiciales en relación con los asuntos sobre los que versaban, 3 por haber sido resueltos los problemas con anterioridad a que las correspondientes administraciones tuvieran oportunidad de manifestar sus posturas ante nuestras resoluciones,



otro por desaparición sobrevenida del objeto de la queja y otro a solicitud del interesado.

De las 647 resoluciones dictadas que han recibido contestación en expedientes de queja, han sido aceptadas un 81,92 por ciento, habiéndolo sido en su integridad un 65,69 por ciento; de aceptación parcial lo han sido un 16,23 por ciento; y fueron rechazadas un 18,08 por ciento. Dictamos, además, 182 resoluciones motivadas sin haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la administración o entidad pública correspondientes.

Con referencia a las actuaciones de oficio, a lo largo de 2024, promovimos 144 y dictamos 697 resoluciones dirigidas a las correspondientes administraciones o entidades públicas. Mediante 681 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a dichas administraciones o entidades, de las cuales 183 correspondían a expediente iniciados de oficio en 2023 y 498 a expedientes promovidos en 2024. A fecha de 28 de febrero de 2025, habíamos recibido 453 comunicaciones aceptando en su totalidad las resoluciones dictadas, 15 de aceptación parcial y 9 de rechazo. De 119 resoluciones, a esa misma fecha, aún no habíamos recibido contestación, si bien las administraciones o entidades públicas destinatarias se encontraban aún en plazo de hacernos llegar su respuesta, y en 85 casos lamentablemente tuvimos que archivar los expedientes sin conocer las posturas de las correspondientes administraciones ante nuestras resoluciones. Todo ello ha supuesto la aceptación del 98,11 por ciento, siéndolo en su integridad un 94,97 por ciento de las 477 resoluciones que han recibido contestación en expedientes iniciados de oficio; parcialmente fueron aceptadas un 3,14 por ciento; y fueron rechazadas un 1,89 por ciento. Se han dictado, asimismo, 16 resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad en la actuación pública, correspondiendo una de ellas a un expediente iniciado en 2022, 4 a expedientes de 2023 y 11 a expedientes abiertos en 2024.

Expuestos los datos generales, referiré seguidamente el número de quejas tramitadas en las distintas áreas en las que dividimos nuestro trabajo, con una breve referencia a las quejas múltiples que hemos tramitado en algunas áreas.

- En el área de Administración Local hemos recibido 481 quejas.
- En el área de Fomento, 223 quejas. De ellas una queja múltiple, presentada por 30 personas, en la que denunciaban las deficiencias en la prestación de servicios de telecomunicaciones en Villamayor del Condado, en la provincia de León.
- En el área de Empleo Público, 206, de ellas 4 eran quejas múltiples; una, integrada por 13 reclamaciones relativas a la falta de convocatoria de concursos para la provisión de puestos de trabajo reservados al cuerpo facultativo superior sanitario, en concreto para veterinarios; y otras 3 quejas, presentada cada una de ellas por 11 personas integrantes del personal laboral de la categoría de telefonista en la Administración autonómica.
- En el área de Medio Ambiente, 189 quejas.
- En el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, 168 quejas.
- En el área de Sanidad y Consumo, 162 quejas.
- En el área de Interior y Justicia, 126 quejas. De las que una la presentaron 101 personas ante la falta de medidas de reducción de velocidad en la antigua carretera nacional 611. Palencia-Santander.
- En el área de Hacienda, 111 quejas. Una de ellas fue presentada por 20 personas para denunciar el gravamen que se exigía en aplicación del Impuesto de Bienes inmuebles en suelo urbano sin desarrollo urbanístico.
- En el área de Educación, 89 quejas. De ellas una fue promovida por 22 personas cuestionando el sistema de elección de los miembros de la Comisión de selección del Conservatorio



Profesional de Música de Segovia.

- En el área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones, 85 quejas.
- En el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, 42 quejas.
- En el área de Cultura, Turismo y Deportes, 36 quejas.

Considerando la procedencia geográfica de las personas que han presentado las quejas o de sus representantes, León ha sido la provincia que ha aportado un mayor número de quejas, concretamente 398, que representan el 20,75 por ciento del total; seguida de la provincia de Valladolid, con 323 quejas (el 16,84 por ciento); Burgos, 227 quejas (el 11,84 por ciento); Salamanca, 143 quejas (el 7,46 por ciento); Palencia, 135 quejas (el 7,04 por ciento); Segovia, 113 quejas (el 5,89 por ciento); Zamora, 109 quejas (5,68 por ciento); Ávila, 89 quejas (el 4,64 por ciento); y Soria, 80 quejas (4,17 por ciento).

También recibimos 156 quejas (el 8,13 por ciento) presentadas por personas de otras provincias. Además, 140 quejas (el 7,30 por ciento) fueron remitidas por ciudadanos que no hacían constar su procedencia, pues, como saben, este es un dato que no es imprescindible para que tramitemos la queja, siempre que la persona que la presenta resulte plenamente identificada. 4 quejas (el 0,21 por ciento) fueron presentadas por personas residentes en el extranjero y, por último, una queja (el 0,05 por ciento) por varias firmantes residentes en distintas provincias de Castilla y León.

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

- De las actuaciones de las Administraciones locales nos llegaron 1.087 quejas, que representan el 56,67 por ciento del total de las recibidas.

De ellas:

- \* 971 afectaron a Ayuntamientos (el 89,33 por ciento)
- \* 64 a Diputaciones provinciales (el 5,89 por ciento)
- \* 46 a Entidades locales menores (el 4,23 por ciento)
- \* 5 a Mancomunidades (el 0,46 por ciento)
- \* 1 a un consorcio (representativa del 0,09 por ciento)

- En relación con la actuación de la Administración autonómica hemos recibido 635 quejas, que representan el 33,11 por ciento del total.

- De la actuación de la Administración del Estado recibimos 138 quejas, que representan el 7,19 por ciento del total y fueron trasladadas al Defensor del Pueblo después de comprobar que reunían los requisitos legalmente previstos, dado que no forma parte de nuestras funciones tramitar y resolver reclamaciones frente a la Administración del Estado.

- Otras 26 quejas trataban sobre discrepancias entre particulares, 17 afectaban a la Administración de Justicia, y 15 quejas se referían a entidades u organismos diferentes a la Administración del Estado pero sobre las que, conforme a la normativa reguladora de la Institución, tampoco estamos habilitados para ejercer funciones de supervisión, por lo que en cada caso se dio el trámite correspondiente; en su conjunto, representaban el 3,02 por ciento de las quejas recibidas.

A partir de estos datos predominantemente numéricos, con los que espero haberles proporcionado una idea general de lo realizado por la Institución durante el pasado año, expondré una síntesis de la actividad que hemos llevado a cabo a partir de las quejas recibidas



y de las actuaciones que hemos promovido de oficio.

**Empleo público.** En materia de empleo público recibimos 206 quejas, 4 de ellas fueron múltiples, sobre las que tramitamos 46 expedientes. Formulamos 93 resoluciones.

**Administración autonómica.** En relación con el empleo público de la Administración autonómica, emitimos 65 resoluciones, de las que me referiré a 3, todas ellas aceptadas, en las que sugerimos a la Consejería de la Presidencia reformar aspectos concretos de otras tantas normas.

En efecto, recomendamos que, con ocasión de la tramitación del nuevo Anteproyecto de Ley de Función Pública, se analizara la viabilidad de acotar el plazo temporal en el que, dentro del año natural, debe aprobarse la oferta de empleo, en la idea de que con ello se proporciona certeza a los posibles aspirantes a empleados públicos. También sugerimos la modificación del Decreto 252/1993, de 21 de octubre, por el que se regula el régimen de indemnizaciones por razón del servicio, con la finalidad de incluir las asistencias del personal con funciones de auxilio a los tribunales. Finalmente, teniendo en cuenta la futura modificación del Decreto 21/2018, de 26 de julio, por el que se regula la selección del personal funcionario interino y del personal laboral temporal, sugerimos que sea sustituida la consideración del mérito baremable consistente en "los ejercicios eliminatorios superados en los procesos selectivos" por "los ejercicios eliminatorios superados en los procesos selectivos ya finalizados".

**Administración local.** De las 27 resoluciones que dirigimos a las Administraciones locales en materia de empleo público, en 5 de ellas dimos respuesta a distintas quejas en las que se cuestionaba el contenido de las convocatorias realizadas en el marco del proceso de estabilización de empleo temporal, en concreto, los requisitos de los aspirantes y la valoración de la experiencia.

Sobre la primera cuestión consideramos que deberían limitarse a los requisitos contemplados en el Estatuto Básico del Empleado Público, es decir, la edad, la capacidad, la habilitación, la nacionalidad, y la titulación; en consecuencia, la exclusión de quienes tuvieran la condición de funcionario de carrera o de personal laboral fijo del proceso de estabilización podría vulnerar el principio de libre concurrencia y la prohibición de realizar convocatorias restringidas; ello sin perjuicio de que sean valorados únicamente los servicios prestados como funcionario interino o personal laboral temporal, conforme admite la sentencia de 4 de diciembre de 2023 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.

Sobre la valoración de la experiencia, con apoyo en lo argumentado en las sentencias de Tribunal Supremo de 24 de junio de 2019 y de 18 de mayo de 2011, consideramos que la experiencia debe tenerse en cuenta con independencia de la Administración en la que haya sido adquirida, salvo que sea apreciable alguna particularidad en consideración al contenido funcional de los puestos convocados. De las cinco resoluciones referidas, una fue aceptada en su integridad, dos parcialmente y 2 fueron rechazadas.

**Empleo público docente.** Sobre empleo público docente emitimos 27 resoluciones; en una de ellas, formulada a partir de una queja relativa al personal docente, solicitamos a la Consejería de la Presidencia que se valorara modificar la normativa reguladora del acceso a la carrera horizontal del personal al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y de sus Organismos Autónomos para que, a los efectos del desarrollo de la carrera profesional, pudiera computarse el tiempo de permanencia al servicio de otras Administraciones distintas a la de la Comunidad de Castilla y León, siempre que los principios, estándares de calidad y objetivos de las funciones realizadas fueran análogos a los correspondientes a las funciones prestadas en esta Comunidad. Resolución que no fue aceptada sobre la base de que el sistema de carrera profesional horizontal parte del concepto de "permanencia", y no de antigüedad, y hace referencia a la idea de valoración de la



trayectoria, de la calidad del trabajo desempeñado y de la especialización del empleado público en una Administración determinada. No obstante, el asunto que subyace a este tipo de controversias aún no está resuelto judicialmente, dado que recientemente la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en sus sedes de Valladolid y de Burgos, en sentencias, ambas, de 10 de febrero de 2025, se ha pronunciado en sentido contrario.

**Empleo público sanitario.** En relación con el empleo público sanitario formulamos 5 resoluciones, de las que destacamos la emitida a la Consejería de Sanidad en la que analizamos la resolución de 13 de diciembre de 2016, por la que se efectúa convocatoria para la constitución de la bolsa de empleo de la categoría de enfermero o enfermera, en cuyo anexo III, relativo al baremo de méritos, solamente se contemplan los servicios prestados en instituciones sanitarias públicas del Sistema Nacional de Salud o de la Unión Europea. Contrariamente, con base en una serie de fundamentos que pusimos de manifiesto en nuestra resolución, propusimos que se abordara en la Mesa Sectorial de Sanidad la inclusión en dicho baremo de los servicios prestados en instituciones sanitarias públicas de países integrantes del Espacio Económico Europeo y de Suiza. La Consejería aceptó nuestra resolución.

**Régimen jurídico de las Entidades locales.** Sobre las materias que integramos bajo la denominación "Régimen jurídico de las entidades locales", hemos recibido 231 quejas y dictado 103 resoluciones.

En la línea de lo que viene ocurriendo en ejercicios anteriores, en 2024 nuevamente la participación ciudadana a través de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos ha requerido nuestra intervención para que las entidades locales refuercen su compromiso con aquellas fomentando su intervención en la gestión de los asuntos que les afectan. En concreto, dictamos 4 resoluciones, de las cuales 3 fueron aceptadas y 1 aún se halla pendiente de contestación.

El desarrollo de la Administración electrónica y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación digital a la actividad de las entidades locales, en la medida en que constituye un deber para éstas, año tras año viene siendo objeto de reclamación ante la Defensoría una mayor operatividad de las sedes electrónicas. Consecuentemente, en las 7 resoluciones que dictamos en 2024 hemos subrayado el derecho de los ciudadanos a realizar los trámites administrativos a través de las sedes electrónicas, como, por ejemplo, presentar instancias en el registro electrónico o consultar los documentos sometidos a información pública, así como los que han de publicarse en el tablón de edictos electrónico, o, incluso, la presentación de denuncias a través del canal interno. Para ello, como es evidente, resulta imprescindible que la entidad constituya su sede electrónica y preste adecuadamente los servicios por este medio.

Relacionado con lo anterior, en otras 7 resoluciones, hemos recordado a las correspondientes entidades locales el deber de facilitar información sobre su actividad en los portales web o sedes electrónicas, información pública que ha de estar debidamente sistematizada, ser clara, entendible y actualizada.

En ámbitos como la contratación pública, la responsabilidad patrimonial y la expropiación forzosa, como en años anteriores, en 2024 hemos recibido un considerable número de quejas, en concreto 46.

Así en relación con la contratación de los entes locales, destacamos las 4 resoluciones en las que hemos advertido a las entidades locales afectadas que han de efectuar un control riguroso del resultado de la ejecución de las obras contratadas antes de recibirlas, para evitar que los defectos o vicios de construcción deban ser subsanados por la propia Entidad local. De las 4 resoluciones dictadas, 3 de ellas fueron aceptadas íntegramente y 1 de forma parcial.



En lo que a la responsabilidad patrimonial de los entes locales se refiere, hemos vuelto a constatar que éstos, particularmente los municipios, son renuentes a iniciar, tramitar y finalizar en plazo razonable los procedimientos en esta materia. En concreto, formulamos 8 resoluciones contrarias a esta práctica, habiendo sido aceptadas 4, rechazadas 2, y otras 2 se hallan pendientes de respuesta.

Frente a la ocupación de terrenos de particulares por la vía de hecho, en las 3 resoluciones en las que hemos resuelto otras tantas quejas motivadas por esta práctica, recordamos que cualquier privación patrimonial ha de realizarse a través del correspondiente procedimiento expropiatorio e instamos a realizarlos. De las 3 resoluciones emitidas, una fue aceptada en su totalidad, otra parcialmente y otra rechazada.

**Bienes y servicios de las entidades locales.** En relación con la gestión de los bienes y prestación de servicios por las entidades locales recibimos 250 quejas e iniciamos 97 actuaciones de oficio, buena parte de ellas en asuntos coincidentes; formulamos 116 resoluciones derivadas de expedientes de queja y 233 resoluciones en procedimientos tramitados de oficio.

En lo referente a la gestión y el uso de bienes municipales, destacamos las 11 resoluciones emitidas por las denuncias recibidas ante la falta de intervención de los Ayuntamientos y Juntas vecinales correspondientes frente a la ocupación y cierre de caminos públicos por particulares, o bien por el mal estado en que éstos se hallaban; resoluciones en las que hemos instado a las entidades locales titulares de los caminos a tramitar los procedimientos administrativos, según los casos, de recuperación de oficio, de investigación o deslinde; o bien, ante el mal estado de los mismos, a realizar las reparaciones que permitan el acceso a las fincas rústicas para la realización de las actividades agrícolas y ganaderas o el acceso al entorno natural con cualquier otra finalidad, solicitando, en caso de ser necesario, el apoyo técnico y jurídico a las Diputaciones Provinciales.

En lo relativo a la prestación de los servicios básicos municipales, destacaré la incoación de 96 actuaciones de oficio en las que hemos abordado servicios de prestación municipal que afectan a amplios sectores de la población, como son el abastecimiento de agua potable y el cumplimiento de las exigencias legales en relación con el censo de las edificaciones con amianto y la eliminación de este.

En lo referente al primero nos hemos ocupado de dos asuntos. De la contaminación por nitrato que afecta al agua que se suministra en diferentes localidades, lo que ha motivado la emisión de 97 resoluciones dirigidas a otros tantos pequeños municipios, en las que hemos instado a que reforzaran los controles de calidad sanitaria en el agua que proporcionan, a mantener informada a la ciudadanía sobre todas las incidencias que afectan al servicio y sobre las medidas que se adopten para corregirlas, así como a implementar soluciones técnicas para reducir la presencia de esta sustancia e, incluso, a promover las actuaciones que permitan resolver definitivamente el problema, en su caso, requiriendo la ayuda de las Administraciones provinciales y/o autonómica.

También hemos prestado atención al consumo de agua y a las fugas estructurales en las redes de abastecimiento ante la creciente escasez de recursos hídricos de calidad y la necesidad de mejorar la eficiencia en su uso. Pues bien, en el curso de la tramitación de los correspondientes expedientes hemos constatado que la mayoría de los grandes y medianos municipios controlan los caudales suministrados y los comparan con los consumos registrados; no obstante, aún persisten deficiencias en la contabilización y control de algunos usos municipales, como el agua destinado al riego o a la limpieza viaria, tampoco suelen estimarse las pérdidas de agua por fugas al no contar con planes e instrumentos para su detección de forma sistemática. Consecuentemente, en las 60 resoluciones que hemos dirigido a los municipios de más de



5.000 habitantes hemos efectuado diferentes recomendaciones con objeto de que mejore la eficiencia de las redes, recomendaciones que, por su amplitud, no me parece que oportuno detenerme en ellas.

Con esos mismos objetivos, nos hemos dirigido a las Diputaciones provinciales para que intensifiquen su colaboración técnica y económica con los Ayuntamientos, especialmente con los de menor tamaño, para que modernicen sus infraestructuras y cumplan las determinaciones legales sobre el control de fugas estructurales.

En lo referente a las exigencias legales sobre el amianto de las edificaciones, impuestas por la reciente Ley de Residuos y Suelos Contaminados para una Economía Circular, ante los retrasos que hemos apreciado en su cumplimiento, entre otras recomendaciones, hemos instado a los 60 municipios de mayor población a que prioricen la elaboración de los censos de las instalaciones que incorporan amianto, con vistas a la posterior eliminación, con especial atención a centros educativos, sanitarios y deportivos. Asimismo, se ha indicado a las Diputaciones provinciales que proporcionen apoyo técnico y financiero a los municipios más pequeños que lo requieran para que puedan cumplir las referidas exigencias legales.

En general, las recomendaciones que hemos efectuado en los expedientes tramitados de oficio a que me he referido, fueron aceptadas.

Fomento. En las materias que integramos, a efectos de la organización de nuestro trabajo, en el área de Fomento, es decir, Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y Sociedad de la Información y del Conocimiento, recibimos 223 quejas y hemos emitido 106 resoluciones.

Urbanismo. Como en ejercicios anteriores, en materia de urbanismo las reclamaciones más numerosas han sido las relacionadas con el incumplimiento del deber de conservación de las edificaciones que impone la normativa urbanística a los propietarios y con la existencia de solares o inmuebles en avanzado estado de abandono o en estado de ruina, todo ello por la inactividad municipal ante las denuncias presentadas por los ciudadanos por esos motivos.

También se nos ha requerido para que actuáramos ante la falta de intervención administrativa en defensa de la legalidad urbanística y por la denegación o excesiva demora en la resolución de solicitudes de licencias urbanísticas; en menor medida, pero también de forma reiterada, los ciudadanos han solicitado que interviniéramos por la defectuosa tramitación de determinados procedimientos de aprobación o modificación de los instrumentos urbanísticos de ámbito municipal, en concreto, por la omisión o defectuosa realización del trámite de información pública. De las 64 resoluciones emitidas sobre las cuestiones consideradas, la mayor parte de ellas, dirigidas a pequeños municipios, prácticamente en su totalidad fueron aceptadas.

Tramitamos también 4 expedientes de oficio, de los que me voy a referir al que promovimos para contribuir a proteger la salud y seguridad de la población mediante el ejercicio de las competencias municipales en materia urbanística a la vista de algunas noticias difundidas en la primavera pasada sobre el temor a que proliferaran en entornos urbanos y periurbanos de los municipios de Castilla y León las garrapatas, ácaros que pueden ser portadores del virus de la fiebre hemorrágica de Crimea-Congo (FHCC), entre otras enfermedades. Por ello, nos dirigimos a todos los Ayuntamientos de los municipios de Castilla y León de población superior a los 5.000 habitantes, así como a las 9 Diputaciones provinciales de la Comunidad, para recordar a los primeros directamente, y al resto a través de las Instituciones provinciales, la obligación y, además, conveniencia, por el motivo indicado, de que ejercieran sus competencias en materia urbanística, para que los propietarios de terrenos y construcciones, fueran particulares o entidades públicas, cumplieran su deber de conservación y, con ello, garantizar la salubridad y ornato público de aquéllos, sobre todo eliminando la maleza para



evitar la proliferación de garrapatas en zonas ajardinadas y entornos descuidados de nuestras ciudades y pueblos y, con ello, impedir la transmisión de las enfermedades infecciosas de las que son portadoras. Las diputaciones y los municipios aceptaron nuestras recomendaciones.

Vivienda. Como venimos manteniendo en nuestras resoluciones y reflejamos en los sucesivos Informes anuales, contribuir al ejercicio del derecho a la vivienda constituye un objetivo prioritario en la actividad que desarrollamos.

En ese sentido, además de la necesidad de viviendas sociales para atender a las personas en situación de vulnerabilidad real, nos preocupan las dificultades de acceso a una vivienda por parte de los jóvenes, preocupación que estoy seguro que todos compartimos, razón por la que promovimos una actuación de oficio, en cuya resolución instamos a la Administración autonómica a impulsar políticas públicas en materia de vivienda para garantizar el derecho a la vivienda de los jóvenes, considerando que esta garantía es presupuesto indispensable para que puedan emanciparse y alcanzar autonomía plena como adultos; en el entendido, además, de que con ello también se contribuye a que las personas jóvenes desarrollen su vida activa en el territorio de Castilla y León, en su caso, formando una familia; sin olvidar a los municipios rurales por lo positivo que resulta que población joven se asiente en el medio rural. Nuestra resolución ha sido aceptada.

En cuestiones referidas a las Comunicaciones y Sociedad de la Información y del Conocimiento hemos recibido 21 quejas y hemos formulado 12 resoluciones.

Así, un año más hemos seguido recibiendo quejas por las deficiencias de conectividad – telefonía móvil e internet- en distintas zonas rurales de nuestra Comunidad, concretamente en localidades de las provincias de León, Segovia y Zamora, a partir de las cuales nos dirigimos a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, a las Diputaciones de esas provincias y a los Ayuntamientos correspondientes con la finalidad de que, aun conociendo que esta materia es fundamentalmente de la competencia del Estado, así como el margen de actuación que la normativa vigente permite a las compañías privadas prestadoras de estos servicios, contribuyan en el ejercicio de sus competencias a facilitar la solución de los problemas que puedan impedir o dificultar la conectividad.

A partir de una queja pusimos en cuestión el carácter oneroso del teléfono 012, recomendando que fuera gratuito, en la línea de lo que tienen establecido algunas comunidades autónomas y, en su caso, si por el momento no fuera posible, sugerimos que se publicitara la posibilidad de acceder sin coste a los servicios que presta el 012 a través del número fijo de telefonía que tiene asociado si el usuario de telefonía fija dispone de una tarifa plana. La Consejería de Presidencia no aceptó la primera recomendación y, en cambio, sí la segunda.

**Medio ambiente.** Sobre cuestiones relacionadas con el medio ambiente, hemos recibido 189 reclamaciones y hemos formulado 72 resoluciones.

Los ruidos generados por los establecimientos de ocio nocturno siguen siendo una fuente de molestias para las personas que residen en su entorno, lo que ha motivado que hayamos recibido numerosas quejas. En estos casos venimos recomendando a los Ayuntamientos a los que nos dirigimos que promuevan los controles necesarios para garantizar que se respetan los niveles sonoros conforme a la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León. Las 9 resoluciones que dictamos fueron aceptadas.

También los problemas de contaminación acústica y odorífera causados por determinadas actividades industriales situadas en las proximidades de zonas residenciales han determinado algunas quejas, problemas sobre los que, al estar causados por actividades sujetas a autorización ambiental, hemos recomendado a la Administración autonómica que asegure el estricto cumplimiento de las condiciones impuestas, con aplicación de las Mejores Técnicas



Disponibles requeridas para cada tipo de actividad en la normativa vigente. Sobre estas cuestiones hemos dictado 2 resoluciones, que han sido aceptadas.

A veces las celebraciones populares también constituyen una fuente de conflictividad, sobre todo por la ubicación y desarrollo de conciertos y actuaciones musicales programadas con motivo de las fiestas patronales. Pues bien, dado que la determinación de los lugares de celebración se corresponde con una competencia de ejercicio discrecional por parte de las autoridades locales, en nuestras resoluciones pedimos que las decisiones sean motivadas, con el fin de evitar cualquier atisbo de arbitrariedad contraria al artículo 9.3 de nuestra Constitución. Sobre la práctica, más o menos habitual, de suspender los límites de los niveles sonoros durante el horario de los conciertos, conforme a lo previsto en el artículo 10.1 de la Ley del Ruido de Castilla y León, recordamos que ese precepto exige que se realice una valoración previa de la incidencia acústica de estas actividades. De las 6 resoluciones dictadas, 4 fueron aceptadas por los correspondientes municipios, una lo fue parcialmente y otra fue rechazada.

**Educación.** En lo que se refiere al servicio educativo recibimos 89 quejas y formulamos 47 resoluciones. También iniciamos 5 actuaciones de oficio y dictamos 4 resoluciones.

Con referencia a la enseñanza no universitaria, entre otros temas nos hemos ocupado del acoso escolar, comportamiento sobre el que no solo hemos tramitado y resuelto 4 expedientes de queja, sino que también promovimos una actuación de oficio, mediante cuya resolución propusimos una serie de medidas para hacerle frente de una manera efectiva, tales como la apertura sin demora de los protocolos de acoso escolar y sin excesivo rigor en cuanto a la exigencia de indicios, o que el cambio de centro escolar de las víctimas de acoso solo se debe acordar por expreso deseo de la familia, entre otras recomendaciones, las cuales fueron aceptadas por la Administración educativa.

En relación con el transporte escolar, de las 3 actuaciones de oficio que promovimos, destacaré una en la que recomendamos que sea reforzada la seguridad de los usuarios más pequeños de este servicio, para lo que en nuestra resolución indicamos a la Consejería de Educación que se primara, a través de los pliegos de contratación administrativa, a aquellos contratistas que dispusieran de vehículos con cinturones de seguridad de tres puntos, a poder ser regulables en altura, y con alzadores sin respaldo y con reposabrazos destinados a los usuarios que por su peso y talla les aporten una mayor seguridad. Nuestra resolución fue aceptada parcialmente por la Consejería de Educación, manifestando que la instalación de los elementos indicados en los vehículos no es obligatoria, y que exigirlo a los concesionarios de las rutas de transporte escolar podría impedir cubrirlas en su totalidad.

Un año más nos hemos ocupado de las quejas recibidas en relación con la educación especial, tema sobre el hemos dictado 16 resoluciones. En particular, sobre cuestiones que afectan al alumnado con discapacidad auditiva formulamos 4 resoluciones correspondientes a otras tantas quejas recibidas, y promovimos una actuación de oficio, culminada mediante una resolución que dirigimos a la Consejería de Educación para que, entre otras medidas, se proporcionen los medios personales y materiales que garanticen un modelo educativo inclusivo y de calidad para dicho alumnado, se lleven a cabo intervenciones personalizadas y adaptadas a las concretas necesidades de los menores y se valore la oportunidad de incluir a los Intérpretes de Lengua de Signos en el personal al servicio de la Consejería de Educación como alternativa a la prestación indirecta del servicio a través de la modalidad de contrato administrativo.

La Consejería de Educación aceptó las recomendaciones referidas a los aspectos relativos a la atención al alumnado con discapacidad auditiva, sin embargo, rechazo, entre otras propuestas, la que abogaba por que fuera valorado el cambio de modelo de gestión del servicio de



Intérpretes de Lengua de Signos.

Sobre la enseñanza universitaria se presentaron 7 quejas y emitimos 3 resoluciones. De ellas me referiré a la dictada a partir de una queja en la que se discrepaba de que las prácticas académicas externas de los estudiantes del Grado en Enfermería de la Universidad de Burgos se realizaran en horario nocturno y en días festivos. Pues bien, en nuestra resolución constatamos que la normativa sobre prácticas externas curriculares de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Burgos se ajustaba al Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios; consideramos oportuno, no obstante, indicar a la Universidad que se facilitara la realización de esas prácticas en horarios no coincidentes con fines de semana y en periodos de mañana o de tarde, siempre que los alumnos afectados aportaran causas objetivas debidamente justificadas. La Universidad de Burgos aceptó la resolución.

**Cultura.** En lo referente al ámbito de la cultura, recibimos 22 quejas y dictamos 15 resoluciones, en las que nos hemos ocupado de la protección y conservación de concretos elementos del Patrimonio Cultural de Castilla y León, y también del régimen de visitas a los mismos. Así, con motivo de una queja, dirigimos una resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte con el fin de que fijara el régimen de visitas o, en su caso, las dispensas de la obligación de permitir las, para aquellos bienes declarados de interés cultural e inventariados que no cuenten con el correspondiente calendario de visitas o con la dispensa total o parcial de la obligación de facilitarlas en virtud de resolución expresa. La Consejería aceptó nuestra resolución.

También hemos tramitado 3 actuaciones de oficio y fueron dictadas 6 resoluciones en este tipo de expedientes.

En una de ellas nos ocupamos de los silos de grano situados en numerosos municipios de la Comunidad, que formaron parte, como es conocido, de la Red Nacional de Silos al servicio del monopolio estatal del cereal existente hasta la integración de España en la, entonces, Comunidad Económica Europea. Estas construcciones perduran como testigos de la especialización productiva del campo de Castilla y León, pero, en muchos casos, están abandonados, sin uso, y algunos en estado de progresivo deterioro.

Por ello, solicitamos a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte que hiciera una indagación sobre la titularidad y el estado de los 54 silos integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León, se incoaran los expedientes de declaración de Bien de Interés Cultural para aquellos silos que tuvieran una especial singularidad y valor, se garantizara el cumplimiento del deber de conservación de los mismos por parte de sus titulares y se promoviera su reutilización o la atribución de nuevos usos, bien con la participación de agentes privados o de distintas Administraciones públicas. La adopción de las medidas indicadas fue rechazada.

**Turismo.** En materia de turismo se registraron 7 quejas que dieron lugar a 2 resoluciones, y se tramitó una actuación de oficio en relación con la cual formulamos 10 resoluciones.

En la resolución con la que pusimos fin al expediente tramitado de oficio, recordamos a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte y a las Diputaciones provinciales de la Comunidad que el mantenimiento, fomento y mejora del turismo rural en la Comunidad de Castilla y León obliga a las distintas Administraciones con competencias en materia de turismo no solo a actuar de forma coordinada y bajo el principio de cooperación mutua, sino también a establecer vías de comunicación permanente con los agentes que integran el sector, considerando que esa comunicación permitirá el debate y adopción de decisiones por la Administración para avanzar hacia un modelo de turismo rural que permita la desestacionalización de la actividad turística, la elaboración y puesta en práctica de programas de digitalización, formación y cualificación profesional, entre otros objetivos de interés para el



sector. La resolución fue aceptada por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte y por todas las Diputaciones provinciales, excepto la de Zamora que aún no ha dado respuesta a la resolución.

Deporte. En lo que referente al deporte registramos 7 quejas y emitimos 5 resoluciones; tramitamos también una actuación de oficio sobre la que formulamos la correspondiente resolución.

Con motivo de la tramitación de 2 quejas sobre la gestión de las becas para deportistas en las residencias deportivas de Castilla y León, se solicitó a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte que las convocatorias de esas becas y su notificación se realice con la mayor agilidad posible y, dado que están dirigidas a estudiantes, con anterioridad al inicio del curso escolar en el que han de disfrutarse; también consideramos que, para garantizar la debida transparencia, seguridad jurídica y regularidad del proceso, se debería dar publicidad sobre las renunciadas a las becas concedidas y los beneficiarios suplentes que resulten ser los adjudicatarios definitivos de las becas. Nuestras recomendaciones fueron aceptadas.

La actuación de oficio se fundamentaba en que las asociaciones pediátricas y deportivas recomiendan la realización de reconocimientos médicos previos a la participación en deportes de competición, incluso cuando no se trate de deportes de alto rendimiento, para así evitar posibles riesgos.

En Castilla y León se prevé un control médico y psicológico para los deportistas federados de los más altos niveles, por lo que recomendamos a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte que se realicen los controles médicos previos al desarrollo de las actividades deportivas a todos los deportistas federados, sin exclusión, o se extiendan, al menos, al ámbito de los Juegos Escolares y de los Campeonatos Autonómicos de Edad de Castilla y León.

La Consejería aceptó parcialmente la resolución, manifestando algunas reservas respecto a lo recomendado en relación con el deporte escolar.

**Industria, comercio, empleo, seguridad social y prestaciones.** En las materias que integran el área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social y Prestaciones, a lo largo del año 2024 registramos 85 solicitudes de actuación. En concreto, en el apartado de Industria fueron 34; en lo referente al Comercio se ha registrado una y en relación con el Empleo se han suscitado 3 quejas. En cuestiones relativas a la Seguridad Social y Prestaciones públicas han sido 47 las quejas presentadas, de las cuales, por razones competenciales, 35 fueron remitidas al Defensor del Pueblo y una al Diputado del Común de la Comunidad de las Islas Canarias. Hemos dictado 27 resoluciones en relación con las quejas relativas a las materias que acabo de referir; además tramitamos 2 actuaciones de oficio que dieron lugar a sendas resoluciones.

En 17 reclamaciones se hacía referencia al retraso en la tramitación, resolución y pago de las ayudas relativas a la colocación de instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo en viviendas, y en las 12 resoluciones que emitimos recomendamos que fueran adoptadas medidas de racionalización organizativa para evitar retrasos como los denunciados, incidiendo en la necesidad de que se acelere la resolución de los expedientes en curso hasta efectuar el abono efectivo de las ayudas. La Consejería de Economía y Hacienda, en líneas generales, aceptó nuestras indicaciones.

También me parece oportuno recordar el expediente tramitado a partir de una queja relativa al otorgamiento de un permiso de investigación de recursos minerales de la Sección C), en concreto plomo, zinc y plata, en la provincia de León, por un periodo de 15 años, en terrenos en los que había sido otorgado con anterioridad un permiso de explotación de caliza, mineral de la Sección A). Pues bien, en nuestra resolución recordamos a la Consejería de Economía y



Hacienda que los servicios técnicos encargados de tramitar las solicitudes de permisos de investigación de las Secciones C) y D) deben tener en cuenta la obligación prevista legalmente de evacuar el trámite de compatibilidad en aquellos supuestos en que sea preceptivo, como era el caso. Nuestra resolución fue aceptada.

Los controles realizados a través de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) también fueron objeto de supervisión en un expediente motivado por la disconformidad del promotor de una queja por la aplicación de criterios diferentes en dos estaciones de ITV de Castilla y León, una situada en la provincia de Burgos y otra en la de León, en lo que se refiere a las labores de inspección técnica realizada a dos vehículos de similares características y antigüedad, ambos propiedad de la misma empresa. A la vista de la problemática suscitada, requerimos de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo que comprobara cómo se estaban realizando las actuaciones de inspección, intensificando para ello las labores de los interventores técnicos. Asimismo, recomendamos que las comunicaciones que dirigen las distintas ITV de Castilla y León a los usuarios cuenten con la amplitud y claridad suficiente, y que se conserve la documentación presentada por los interesados en las estaciones de la Comunidad durante el tiempo legalmente establecido. Todas las indicaciones que realizamos fueron aceptadas.

Preocupados por algunos siniestros producidos en los últimos años, como el acaecido en agosto de 2023 en Valladolid, mediante una actuación de oficio nos ocupamos del control e inspección de las instalaciones de gas natural en Castilla y León con la finalidad de que se garantice el buen estado de conservación y uso de las mismas.

Como resultado de lo actuado, dirigimos una resolución a la Consejería de Economía y Hacienda en la que abogamos, entre otras medidas, por la coordinación entre la Administración, los organismos de control autorizados y las empresas distribuidoras de gas; también porque sean incrementadas las actuaciones de inspección a las instalaciones gasísticas en la Comunidad y sean realizadas campañas de formación del personal de la Administración con responsabilidades en materia de seguridad, entre otras recomendaciones, las cuales fueron aceptadas.

**Agricultura, ganadería y desarrollo rural.** En el año 2024, hemos recibido 42 reclamaciones en materia de agricultura y ganadería, y hemos formulado 15 resoluciones.

Más allá de las 10 quejas en las que se denunciaba un aumento de colonias de gatos callejeros en otros tantos pequeños municipios, que resolvimos instando a las correspondientes corporaciones a que, si lo consideran necesario, solicitaran la ayuda de las Diputaciones provinciales para el cumplimiento de las obligaciones fijadas en la reciente Ley de protección de los derechos y bienestar de los animales, resoluciones que, en general, fueron aceptadas. Más específicamente en el ámbito de la agricultura, la ejecución de las obras en los procesos de concentración parcelaria también ha motivado la presentación de 5 reclamaciones; así, por ejemplo, a partir de una queja que recibimos, recomendamos a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural que exigiera al contratista realizar una determinada gestión de los residuos generados con motivo de los movimientos de tierra realizados, con independencia de las características geomorfológicas del terreno en el que se había llevado a cabo la intervención. La resolución fue rechazada.

En relación con la ganadería, y más específicamente con la sanidad animal, a partir de una queja presentada por ganaderos de la provincia de Salamanca, hemos puesto de manifiesto los perjuicios que suponen para éstos el retraso en la prestación del servicio de recogida de los cadáveres de los animales fallecidos en las explotaciones por parte de la empresa contratada para ello; pues pese a que el cambio de empresa encargada de prestar ese servicio en 2024 supuso una apreciable mejora, sin embargo, persistía la demora superior a las 24 horas recomendadas, en particular durante el mes de agosto, las fiestas de Navidad y Año



Nuevo y en Semana Santa, por lo que recomendamos a la Administración que actuara a fin de agilizar la recogida de los cadáveres dentro del plazo previsto para evitar posibles problemas de sanidad animal y salubridad pública. La resolución fue aceptada.

Tramitamos también sendos expedientes de oficio para instar a la Administración autonómica la adopción de medidas frente a la proliferación de la avispa asiática y el topillo campesino, por los perjuicios que producen.

Me referiré a la primera por ser novedosa, no así nuestra intervención en relación con la persistente presencia de topillos en el campo, al tratarse de un problema sobre el que ya hemos intervenido en anteriores ejercicios.

Pues bien, en el marco de nuestra actuación conocimos que los muestreos de vigilancia realizados por las unidades veterinarias ponían de manifiesto una acusada presencia de la avispa velutina en la zona norte de la provincia de Burgos, en zonas de la comarca de El Bierzo, en Babia y en Laciana, en la provincia de León, así como en Sanabria en la de Zamora, por lo que, considerando la necesidad de abordar el problema desde diferentes perspectivas, formulamos una resolución a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio en la que recomendamos que adoptara las medidas necesarias para intentar erradicar los individuos de esta especie al estar catalogada como exótica invasora, y otra resolución a la Consejería de Agricultura Ganadería y Desarrollo Rural para que articulara un sistema de ayudas a los productores del sector apícola y a las entidades locales de las zonas más afectadas. Ambas Consejerías aceptaron nuestras resoluciones.

Por último, me parece oportuno recordar una actuación de oficio que promovimos con el fin de que se agilice la tramitación y finalización de los expedientes de subvención para la incorporación, modernización y mejora agraria que tramita la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para contribuir a la mejora de las explotaciones agrarias existentes, así como al relevo generacional de los sectores agrícola y ganadero. Nuestra resolución fue aceptada.

Interior. En materias que integramos bajo el rótulo de Interior, recibimos 91 quejas; de ellas 71 lo fueron sobre cuestiones relacionadas con el tráfico y la seguridad vial, 9 sobre asuntos relativos a la seguridad ciudadana, y otras 11 se referían a cuestiones relacionadas con la protección civil y el régimen electoral, entre otras. En total emitimos 35 resoluciones.

Además promovimos un expediente de oficio, al que, junto a la resolución emitida, también me referiré.

2 expedientes de queja tuvieron objetos similares, pues en ambas reclamaciones se hacía referencia a la implantación de las Zonas de Bajas Emisiones, respectivamente, en dos capitales de provincia de la Comunidad.

En una de ellas se cuestionaba que el Ayuntamiento de León hubiera adoptado medidas para "*calmar el tráfico*" estableciendo limitaciones propias de Zonas de Bajas Emisiones (ZBE) en algunas calles de la ciudad, apoyándose para ello en una Ordenanza de Tráfico y Seguridad Vial de 2006. El reclamante sostenía que estas actuaciones debían regirse por el marco jurídico específico para las Zonas de Bajas Emisiones, según lo establecido en la Ley 7/2021 y el Real Decreto 1052/2022, lo que implicaría la aprobación de una ordenanza municipal específica mediante un proceso previo de participación ciudadana.

El Ayuntamiento argumentó que sus medidas se enmarcaban dentro del ámbito competencial de regulación del tráfico establecido por la referida Ordenanza de Tráfico y Seguridad Vial de 2006 y que se encontraba trabajando en la fase de diagnóstico para implementar una Zona de Bajas Emisiones conforme a la nueva normativa.



La documentación de que dispusimos ponía de manifiesto que las obras materialmente tenían como objetivo la implantación de una Zona de Bajas Emisiones, por lo que concluimos que el Ayuntamiento debía garantizar que su implantación y las restricciones de tráfico que suponía encuentren apoyo en una Ordenanza específica. Asimismo, enfatizamos que cualquier limitación al tráfico que se pueda prever debe estar justificado y sustentado en estudios que acrediten su idoneidad, necesidad y proporcionalidad, considerando también el impacto económico en las personas con menos recursos, el principio de transición justa y las personas vulnerables, así como a las pequeñas empresas, al poder verse impedidas o seriamente limitadas para adquirir los vehículos que cumplan las exigencias ambientales. Estas sugerencias fueron aceptadas por el Ayuntamiento de León.

La otra queja versaba sobre el proceso de implantación de la Zona de Bajas Emisiones en Salamanca a través de la aprobación de la correspondiente Ordenanza, que entonces se hallaba en trámite de aprobación inicial. Tras el análisis realizado, recomendamos al Ayuntamiento que debía motivar de forma adecuada que las restricciones impuestas son idóneas, necesarias y proporcionales, teniendo en cuenta tanto el potencial contaminante de los vehículos, la situación de vulnerabilidad de ciertos colectivos, y los perjuicios individuales que pudieran derivarse de estas restricciones. Nuestra resolución fue aceptada.

Promovimos también una actuación de oficio a la vista de los problemas de tráfico y seguridad vial que se suelen producir a las puertas de los centros escolares, en horario de entrada y salida de los mismos, en los municipios de más de 20.000 habitantes.

En relación con ello, consideramos dos modelos para mejorar la seguridad vial en estos entornos, conocidos como "Kiss and Go" (Beso y adiós) y "Kiss and Ride" (Besa y camina), que se vienen aplicados en España y diferentes países.

El primero, "Kiss and Go", está diseñado especialmente para zonas con alto volumen de tráfico, conforme al cual los conductores pueden detenerse brevemente, sin apagar el motor ni salir del vehículo, en un lugar seguro y cercano a la entrada del colegio. El objetivo es permitir que el alumno pueda bajar y subir del automóvil de forma rápida.

Por el contrario, el sistema "Kiss and Ride" se basa en una parada algo más dilatada, permitiendo que los conductores estacionen temporalmente y los estudiantes puedan bajar y subir del vehículo de manera más cómoda, aunque no en un espacio muy próximo al centro escolar, por lo que optar por este sistema exige que el desplazamiento hasta el centro se realice bajo la atención de otra persona, sea un tutor, un trabajador del centro o un agente de policía.

A partir de la exposición de estos modelos, realizamos las indicaciones que consideramos necesarias para que los órganos municipales puedan adoptar las medidas más adecuadas a la vista de las circunstancias concurrentes en cada municipio.

La mayor parte de los municipios a los que nos dirigimos valoraron positivamente nuestras recomendaciones, a excepción de los Ayuntamientos de Segovia y Soria, al considerar que, dadas las particularidades de ambas ciudades, dichos modelos no resultaban adecuados ni compatibles con sus características específicas.

**Sanidad y consumo.** En lo que atañe a las materias de Sanidad y Consumo, hemos recibido 162 quejas, de las cuales 149 lo fueron sobre cuestiones relacionadas con la sanidad y 13 con el consumo; además promovimos 5 actuaciones de oficio. Emitimos un total de 56 resoluciones; de las cuales 55 lo fueron en materia de sanidad y 1 en materia de consumo.

Con referencia a las reclamaciones recibidas sobre demoras en la atención sanitaria, dictamos 21 resoluciones, en las que insistimos en la necesidad de implementar medidas para agilizar su gestión y evitar retrasos en realizar las consultas de atención especializada, las pruebas



diagnósticas y las intervenciones quirúrgicas, así como en que sea facilitada a los usuarios que lo soliciten información real y actualizada acerca de su posición en la correspondiente lista de espera y sobre la evolución de la misma.

Precisamente, en relación con este problema, a la vista de los datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León al finalizar el año 2023, en los que se apreciaban diferentes plazos de espera para la realización de técnicas diagnósticas en función de los lugares de residencia de los pacientes, promovimos una actuación de oficio y emitimos una resolución como culminación de la misma en la que insistimos en que se corrijan las apreciables diferencias entre los distintos centros hospitalarios con el objetivo de que se alcance una atención basada en los principios de igualdad y de equidad en el funcionamiento del sistema sanitario en el conjunto de la Comunidad. A la vista de la respuesta recibida, consideramos que nuestra resolución había sido aceptada.

Igualmente nos hemos ocupado, a partir de una queja que nos fue presentada, de la situación de las personas afectadas por la enfermedad de Lyme, poniendo de manifiesto en nuestra resolución la importancia de dar visibilidad a la misma y, sobre todo, de adoptar las medidas oportunas que permitan su detección precoz y, con ello, el mejor abordaje de esta patología, así como la conveniencia de proporcionar a los profesionales sanitarios formación sobre esta enfermedad. La resolución no fue aceptada.

La atención que se dispensa a los pacientes aquejados de labio leporino y fisura palatal, también ha dado lugar a la tramitación de un expediente de queja, dado que el tratamiento ortodoncista que precisan estos pacientes no se halla cubierto por el sistema sanitario público. En consecuencia, puesto que este asunto ya había sido abordado por la Procuraduría y se nos había indicado que se estaba trabajando para incluir el tratamiento ortodóncico para estos pacientes en un nuevo Decreto regulador de la salud bucodental, solicitamos a la Consejería de Sanidad que se adoptasen las medidas oportunas para proporcionar la cobertura de este tipo de tratamiento. Nuestra resolución ha sido aceptada.

Sobre la atención bucodental de las personas con discapacidad hemos emitido una resolución a partir de una queja, mediante la cual pusimos de relieve la importancia de garantizar una atención adecuada a estas personas, debiendo ser adoptadas para ello las técnicas y dispositivos necesarios para proporcionar las prestaciones requeridas en cada caso. Nuestra resolución fue rechazada.

Como culminación de un expediente de queja dictamos una resolución en la que pedimos que se propicie la aplicación de las denominadas "cesáreas humanizadas" y se eliminen prácticas que pueden poner en riesgo el bienestar de la madre y del recién nacido, tales como la inmovilización de las manos de la mujer, la separación innecesaria del bebé de la madre o no permitir que el otro progenitor u otra persona de apoyo acompañe a la madre. En este sentido, hemos recomendado que se fijen directrices comunes para los distintos centros hospitalarios de la Comunidad. A la vista de lo manifestado por la Consejería de Sanidad en su contestación, consideramos aceptada nuestra resolución.

También nos hemos pronunciado sobre distintos aspectos que afectan al transporte sanitario terrestre y lo hemos hecho mediante 4 resoluciones emitidas en otros tantos expedientes de queja, así como, por iniciativa propia, en sendas resoluciones dictadas en dos expedientes promovidos de oficio al conocer algunas deficiencias que se habían producido en la prestación del servicio de transporte sanitario no urgente en las provincias de León y de Salamanca.

En nuestras resoluciones recordamos a la Consejería de Sanidad la importancia de que se cumpla la normativa reguladora de las condiciones técnicas, del equipamiento sanitario y de dotación de personal con el que deben contar los vehículos, así como la inspección y revisión de los mismos con la frecuencia debida, todo ello para garantizar que la prestación de este



servicio sea la adecuada. Resoluciones que consideramos aceptadas a la vista de las respuestas que recibimos.

A partir de una queja, nos hemos ocupado también de la prestación del servicio de guardia en las oficinas de farmacia situadas en el medio rural, recomendando a la Consejería de Sanidad que se revisen los turnos de los servicios de urgencia de las oficinas de farmacia considerando la situación de cada Zona Básica de Salud, así como las dificultades a las que se enfrenta la farmacia rural para fijar un sistema de turnos razonable. La Consejería de Sanidad no aceptó nuestra resolución.

**Familia, igualdad de oportunidades y juventud.** En el área de trabajo que integramos las cuestiones relacionadas con la protección de la familia y la igualdad de oportunidades de las personas, recibimos 168 quejas, promovimos 11 actuaciones de oficio y emitimos 98 resoluciones.

Por lo que se refiere a las reclamaciones, destacan las 88 registradas sobre cuestiones relacionadas con las personas con algún tipo de discapacidad.

Así, con motivo de 45 quejas presentadas frente a diferentes municipios a causa de la persistencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas, en las 23 resoluciones dictadas, como en años anteriores ante denuncias similares, hemos reclamado a las correspondientes corporaciones que adopten las medidas necesarias para garantizar la plena accesibilidad de todas las personas. Nuestras resoluciones, en general, fueron aceptadas.

En 8 reclamaciones que recibimos se cuestionaba el servicio de ayuda domiciliaria a personas con discapacidad prestado en algunos municipios de la provincia de Segovia, al verse reducida la prestación debido al tiempo empleado por el personal en sus desplazamientos entre domicilios. Quejas ante las que en nuestra resolución, que fue aceptada, reclamamos a la Diputación provincial que el servicio sea prestado durante el tiempo de atención expresamente reconocido.

También a raíz de 2 quejas recibidas sobre el ingreso en la función pública de las personas con discapacidad, recomendamos a la Consejería de Educación que favoreciera su acceso también a puestos docentes en régimen de interinidad, y a la Consejería de la Presidencia que en los procesos selectivos que se convoquen para personas con discapacidad intelectual sean valorados los cursos realizados aunque no estén relacionados directamente con el desempeño de las funciones correspondientes a los puestos de trabajo ofertados. Ambas recomendaciones fueron aceptadas.

Promovimos también las siguientes 3 actuaciones de oficio sobre cuestiones relativas a la discapacidad.

Una dirigida a los municipios de más de 20.000 habitantes con la finalidad de que las rampas de acceso de los autobuses urbanos fueran sometidas a un control y mantenimiento exigentes para evitar fallos en el momento en que los usuarios con movilidad reducida demanden su utilización. Todos los Ayuntamientos a los que nos dirigimos, excepto el de Burgos que no ha contestado, aceptaron nuestras recomendaciones.

En otra resolución, ante la falta de previsión específica, recomendamos a diferentes municipios la gratuidad o bonificación del transporte público urbano para los acompañantes de aquellas personas con discapacidad que, por sus concretas circunstancias, precisan de ayuda para hacer posible sus desplazamientos en autobús. Todos los Ayuntamientos a los que nos dirigimos aceptaron nuestra recomendación, excepto el de Palencia que no ha contestado.

En la tercera de estas actuaciones de oficio nos dirigimos mediante las correspondientes resoluciones a 13 Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes para que adaptaran los



campamentos de ocio y tiempo libre a las necesidades especiales que presentan los menores con discapacidad, de manera que también puedan disfrutar de estos espacios de convivencia y ocio. De las 13 resoluciones emitidas, 12 han sido aceptadas y se halla pendiente de contestación el municipio de Cigales, de la provincia de Valladolid.

En relación con las personas mayores, a partir de 12 quejas recibidas y también mediante una actuación de oficio, requerimos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que realizara actuaciones de inspección, control y seguimiento sobre determinados centros residenciales de Castilla y León con la finalidad de garantizar la prestación de servicios de calidad. De las 6 resoluciones que formulamos con ese objeto, fueron aceptadas 3, y las otras 3 rechazadas, incluida la correspondiente a la actuación de oficio.

Recibimos 9 quejas en relación con el Sistema de Atención a la Dependencia y emitimos 3 resoluciones, de las que destacaré una en la que recomendamos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que valorara incrementar las cuantías de la prestación vinculada a la utilización de un servicio privado para garantizar la igualdad de las condiciones económicas de sus beneficiarios con los usuarios de servicios públicos o concertados, máxime cuando esa utilización puede venir determinada por la insuficiencia de plazas públicas o concertadas. Por ello, también recomendamos el progresivo incremento de las plazas públicas o concertadas en los servicios de atención a la dependencia para paliar la insuficiente oferta existente. Entendimos que nuestras recomendaciones fueron parciamente aceptadas.

También a partir de una queja hemos intervenido en relación con la protección deparada a las familias monoparentales, habiendo dictado dos resoluciones: una para recomendar a la Consejería de Educación que estas familias sean beneficiarias de las ayudas de comedor escolar, recomendación que fue rechazada; y otra dirigida a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para pedir que a las unidades familiares con un solo progenitor se aplique el mismo criterio, en lo que se refiere a la concesión del Bono concilia, que a las familias numerosas de categoría especial cuando su situación fuera semejante o equiparable a éstas, así como la regulación de un título oficial acreditativo de la condición de monoparentalidad. La citada Consejería rechazó esta recomendación.

**Hacienda.** Las quejas recibidas durante el año 2024 en materia tributaria fueron 111 y hemos formulado 58 resoluciones.

Cuantitativamente, como en años anteriores, la liquidación de tributos locales, es decir, impuestos, tasas y contribuciones especiales, así como otros ingresos de naturaleza pública, como son los precios públicos, ha estado en el origen de la mayor parte de las quejas recibidas; en concreto, han sido 88.

De ellas, me referiré a una queja que por su contenido puede tener trascendencia más allá del caso concreto, al poder afectar a numerosos municipios de la Comunidad. El supuesto que dio lugar a la reclamación tenía su origen en una solicitud promovida por 20 propietarios de parcelas ubicadas en una zona del término municipal de Villaquilambre (León) para que el Ayuntamiento considerara como suelo rústico terrenos clasificados como suelo urbano no consolidado, a los efectos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, argumentando que desde la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana en 2011 no se había llevado a cabo el desarrollo urbanístico necesario, por lo que esos terrenos, al no disponer de los servicios esenciales, no podían ser considerados como solares.

Planteada la queja ante la Procuraduría, en nuestra resolución, en síntesis, mantuvimos que el suelo urbano no consolidado no puede ser tratado como urbano a efectos catastrales hasta que no sea completado su desarrollo conforme al plan urbanístico, por lo que recomendamos al Ayuntamiento que, sin perjuicio de la posibilidad de revisar el Plan General de Ordenación Urbana, debería actuar ante la Gerencia del Catastro para que esos terrenos sean considerados



rústicos a efecto catastrales, dado que todavía no habían sido aprobados instrumentos específicos de desarrollo urbanístico en esa zona. Nuestras recomendaciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento.

En relación con el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana promovimos una actuación de oficio al considerar que los contribuyentes deberían disponer de información suficiente en el momento de liquidar ese impuesto, y ello por lo siguiente.

El nuevo marco normativo que establece el Real Decreto-Ley 26/2021, de 8 de noviembre, prevé dos posibilidades para calcular la cuota tributaria, una objetiva, similar a la que se venía utilizando con anterioridad, es decir, mediante la aplicación al valor catastral del terreno de un coeficiente previsto por la ley, y otra fórmula más ajustada a la realidad, que parte de la comparación entre el valor adquisición y de transmisión del terreno, para tributar sobre la diferencia.

La regla general del cálculo de la cuota es el sistema objetivo, a no ser que el sujeto pasivo opte expresamente por el método real para determinar la base imponible.

Pues bien, considerando que probablemente la mayoría de los contribuyentes no conocieran esa doble posibilidad, recomendamos a los Ayuntamientos de los 212 municipios de la Comunidad que aplicaban este impuesto que revisaran sus normativas locales con objeto de facilitar a los contribuyentes la elección del método de cálculo más favorable, para lo que consideramos que deberían poner a disposición de los contribuyentes impresos de liquidación del impuesto que incluyeran ambas opciones, con la advertencia de que si la opción fuera el método real se deben aportar los títulos que documenten la adquisición y la transmisión del bien. Incluso, consideramos que los Ayuntamientos deberían valorar la posibilidad de calcular ellos mismos la cuota conforme a ambos métodos y aplicar, salvo indicación en contra, el más favorable para el contribuyente.

Nuestras recomendaciones han sido aceptadas por 157 Ayuntamientos, 1 de forma parcial, 3 nos indicaron que el impuesto ya no estaba vigente en sus municipios, y de 51 corporaciones estamos a la espera de respuesta.

Finalizo esta ya larga intervención, agradeciéndoles sinceramente la atención prestada, agradecimiento que lo es en nombre de todas las personas que desempeñan su trabajo en la Institución y en el mío propio.

**14 de mayo de 2025**