

# **CONSIDERACIONES GENERALES**



## **CONSIDERACIONES GENERALES**

### **ÁREA A**

#### **FUNCIÓN PÚBLICA**

En el año 2013 las quejas correspondientes a los procesos selectivos han seguido experimentando un importante descenso debido a las disposiciones básicas contempladas en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, lo que ha dado lugar a que las quejas presentadas en materia de provisión de puestos de trabajo constituyan el sector de la función pública general con mayor número de quejas.

Así pues, pasando a un segundo plano las cuestiones relativas a los procesos de selección de personal, sobre los cuales nuestras resoluciones han versado básicamente sobre la necesidad de dar cumplimiento al principio de transparencia, a lo largo del año 2013, el mayor número de quejas viene referido al incumplimiento del deber de periodicidad anual de las convocatorias de concursos contemplado en el art. 48.2 de la Ley de la Función Pública de Castilla y León en lo concerniente a funcionarios de cuerpos especiales de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Las resoluciones formuladas sobre este incumplimiento en el año 2013 se han referido al personal fijo-discontinuo de prevención y extinción de incendios forestales y a los cuerpos de veterinarios, trabajadores sociales, ingenieros técnicos de obras públicas, ingenieros técnicos agrícolas e inspectores de consumo.

Nuestras resoluciones vuelven a encontrar su justificación, con independencia del estricto deber legal, en los indudables beneficios que las convocatorias de los concursos implican no solo para los empleados públicos afectados, sino también para la propia Administración, la cual, mediante la convocatoria de tales concursos, se encuentra en condiciones de regularizar situaciones de provisionalidad vulneradoras de la normativa de función pública y, más concretamente, las relativas a las infracciones de los plazos máximos contemplados para las comisiones de servicios y los nombramientos de funcionarios interinos, máxime dadas las limitaciones establecidas respecto a la aprobación de ofertas de empleo público.

Otro año más se sigue constatando, desde la perspectiva de la falta de convocatoria de concursos para los funcionarios de cuerpos especiales de la Administración autonómica, la deficiente coordinación entre las consejerías que deben proponer la convocatoria de los concursos y la Consejería de Hacienda, que es quien debe efectuar tal convocatoria.

Además, puesto que las nuevas estructuras orgánicas y las consiguientes relaciones de puestos de trabajo tampoco han sido aprobadas a lo largo del año 2013, es patente la necesidad de garantizar la periodicidad anual de las convocatorias de los concursos correspondientes a los funcionarios de cuerpos especiales, en quienes concurren las mismas circunstancias de promoción profesional, movilidad y conciliación de la vida familiar y laboral que en los funcionarios de cuerpos generales y están recibiendo un trato discriminatorio frente a éstos.

En definitiva, habiéndose dado solución tras varios años a la problemática de la falta de convocatoria del concurso para los funcionarios de cuerpos generales, aún sigue produciéndose un incumplimiento generalizado para los funcionarios de cuerpos especiales, por lo cual, dado que se ha seguido dilatando en el tiempo la aprobación de las nuevas estructuras orgánicas de las consejerías y las consiguientes RPT, consideramos que la Viceconsejería de Función Pública y Modernización debía proceder, en cumplimiento del estricto deber legal, a efectuar las correspondientes convocatorias de concursos, fijándose las medidas que resultasen oportunas a fin de excluir del mismo los puestos de trabajo que pudieran estar sujetos a modificación o, en su caso, amortización en la correspondiente relación de puestos de trabajo.

En otro orden de cosas, en el año 2013 se han planteado dos asuntos que deben ser objeto de referencia por el importante número de empleados públicos afectados.

El primero, la propuesta formulada a la Consejería de Hacienda de llevar a cabo cuantas actuaciones resultasen oportunas a fin de convocar los procesos selectivos pendientes (en especial, los del turno de promoción interna) contemplados en las ofertas de empleo público de la Administración de la Comunidad de Castilla y León para los años 2010 y 2011 y ello con la doble finalidad de dar alcance real y efectivo al derecho individual de los empleados públicos a la promoción interna (art. 14 c) de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público) y de dar cumplimiento al Acuerdo Marco sobre los principios de las políticas de función pública para la profundización en la modernización y mejora de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, firmado el 15 de junio de 2009 por la Administración de la Comunidad de Castilla y León y las organizaciones sindicales CC.OO., CSIF y CEMSATSE.

En efecto, si consideramos que la Administración del Estado -a quien resulta de aplicación la misma legislación básica de austeridad y de restricción de gastos de personal que rige para la Administración de la Comunidad de Castilla y León- incluye expresamente en su Oferta de Empleo Público para el año 2013 hasta 449 plazas de promoción interna para personal funcionario, es claro que la Comunidad de Castilla y León no tiene impedimento alguno para convocar los procesos selectivos correspondientes a las plazas de promoción interna de personal funcionario incluidas en las ofertas de empleo público de 2010 y 2011, y, en particular, en la primera de ellas, en la cual ya ha vencido el plazo máximo de ejecución de tres años.

El segundo asunto, viene referido a las medidas de racionalización del gasto en diversos centros, siendo especialmente destacables las presentadas por diversos colectivos acerca de la infrautilización de los laboratorios de control de calidad de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente y del laboratorio agrario regional y de las duplicidades que, a pesar de las medidas de ahorro contempladas, seguirían teniendo lugar entre los servicios territoriales y periféricos de la Consejería de Agricultura y Ganadería y el Instituto Tecnológico Agrario de Castilla y León (Itacyl).

Por lo que se refiere a los laboratorios de control de calidad de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, se ha propuesto a la Consejería que en atención al contenido y conclusiones del informe de evaluación de las cargas de trabajo de los centros de control de calidad de la construcción y obra pública de la Comunidad de Castilla y León, emitido por la Inspección General de Servicios en su plan de 2012, se adopten cuantas medidas resulten oportunas (en particular, los encargos correspondientes a las obras llevadas a cabo por los distintos órganos integrantes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León) a fin de subsanar las deficiencias detectadas y acometer, a la mayor brevedad posible, la reanudación de la actividad de los centros de calidad de Ávila, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria y Zamora, no constando a la fecha de cierre del Informe anual la respuesta de la Consejería.

En el ámbito de la función pública educativa, donde se ha producido un ligero descenso en el número de quejas, hay que volver a reseñar la problemática de la expectativa de destino en la que se encuentran numerosos funcionarios de los cuerpos docentes a pesar de que, en muchos casos, ha transcurrido un elevado periodo de tiempo desde que tuvieron lugar sus nombramientos como funcionarios de carrera.

Teniendo presente que esta controversia guarda directa e inmediata relación con las plazas ofertadas en los concursos de traslados para los funcionarios de los distintos cuerpos y especialidades docentes, se ha vuelto a requerir a la Consejería de Educación (nuestras

resoluciones se han referido al profesorado del cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, especialidades de soldadura, mecanizado y mantenimiento de máquinas y servicios a la comunidad) la mayor transparencia posible respecto a la realidad de las distintas plazas en el proceso negociador de la plantilla jurídica con los representantes sindicales y ello, con el fin de que los recursos y reclamaciones que pudieran presentar los interesados y, en su caso, los representantes de los empleados públicos contra las convocatorias de los concursos puedan estar debidamente fundamentados.

En consecuencia, siendo indudable que la situación de los funcionarios docentes que se encuentran en expectativa de destino constituye una circunstancia indeseada tanto para los afectados como para la propia Administración, consideramos que la Consejería de Educación debía llevar a cabo cuantas medidas fuesen precisas para regularizar la citada situación, situación que en algunos casos se remonta al año 2004.

Así pues, resulta necesario articular actuaciones en el ámbito de la gestión de personal docente que erradiquen las consecuencias de provisionalidad derivadas de la situación de expectativa de destino, las cuales generarían beneficios no solamente a los interesados - dándoles estabilidad y continuidad en sus puestos de trabajo, sin estar a expensas de que todos los cursos puedan cambiar de destino- sino también a la Administración, en tanto en cuanto parece razonable pensar que los destinos definitivos permitirán la continuidad pedagógica de las tareas por parte de los funcionarios docentes.

Sin embargo, a pesar de que desde la Consejería de Educación se ha venido respondiendo a las resoluciones del Procurador del Común que se están realizando actuaciones para resolver estas y otras situaciones con la mayor celeridad posible, lo cierto es que a la fecha un amplio colectivo de funcionarios docentes sigue en expectativa de destino y sin posibilidades reales de obtención a corto plazo de destinos de carácter definitivo.

Por lo que se refiere a la función pública en el sector sanitario, la mayor parte de las quejas presentadas en el año 2013 se correspondieron con la excesiva dilación en el nombramiento como personal estatutario de la categoría de técnico en cuidados auxiliares de enfermería del Sacyl de los aspirantes que superaron el proceso selectivo convocado por Orden SAN/854/2011, de 21 de junio, quejas que fueron solucionadas en la tramitación de los expedientes.

Con independencia de las quejas habituales presentadas acerca de la falta de motivación de las resoluciones de la Administración sanitaria (sobre todo, en lo que se refiere a comisiones de servicios y movilidades por motivos de salud de personal estatutario) dos asuntos

estudiados a lo largo del año 2013 fueron especialmente destacables: En primer lugar, el gran retraso en la resolución de la convocatoria publicada el mes de febrero para la constitución de la bolsa de empleo para personal estatutario de diversas categorías de enfermero/a especialista (concretamente, matrona) del Sacyl y, en segundo lugar, la negativa de la Gerencia Regional de Salud a resolver las solicitudes de homologación de carrera profesional presentadas por profesionales sanitarios procedentes de otras administraciones públicas, mediante las cuales requerían el reconocimiento del grado de carrera profesional que tenían acreditado en su servicio de salud de origen.

Por lo que se refiere al primer asunto, se requirió a la Consejería de Sanidad que, en cumplimiento de lo establecido en el art. 34 de la Ley 2/2007, de 7 de marzo, del Estatuto Jurídico del Personal Estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León y con el fin de dar satisfacción al deber de seleccionar el personal estatutario temporal mediante la constitución de bolsas de empleo con los aspirantes de los procesos selectivos convocados en desarrollo de las correspondientes ofertas de empleo público, adoptase las medidas pertinentes para agilizar el procedimiento de constitución de las bolsas de empleo convocado por Resolución de 13 de febrero de 2013 de la Dirección General de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud y para aprobar, a la mayor brevedad posible, la resolución definitiva por la que se aprueba la relación de aspirantes que integran la bolsa de la categoría que corresponda y, en particular, de la categoría de matrona. A pesar de que la Consejería de Sanidad aceptó la resolución, en la fecha de cierre del informe la constitución de las nuevas bolsas no había sido publicada en el *Bocyl*.

En cuanto a la negativa de Sacyl a resolver las solicitudes de homologación de carrera profesional presentadas por profesionales sanitarios procedentes de otras administraciones públicas, mediante las cuales requieren el reconocimiento del grado de carrera profesional que tenían acreditado en su servicio de salud de origen, además de recordar a la Gerencia Regional de Salud el deber de emitir resolución expresa respecto de las 56 solicitudes presentadas con anterioridad al día 1 de marzo de 2012 de reconocimiento del grado del personal estatutario procedente de otro servicio de salud que tiene un grado reconocido en el servicio de salud de origen, se solicitó respecto al fondo del asunto que accediera a dichas solicitudes de conformidad con lo establecido en la letra a) del punto 2 (Grados de la carrera y efectos) del Acuerdo por el que se fijan los criterios generales de homologación de los sistemas de carrera profesional del personal de los servicios de salud.

En la función pública policial, desde el punto vista cuantitativo, en el año 2013 se incrementó en gran medida la cifra de quejas por causa del gran número de reclamaciones

sobre los miembros de la policía local del Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo (León) y en concreto sobre la falta de abono del complemento específico (asunto que fue objeto de solución en la tramitación de los expedientes) y por diversos ciudadanos acerca de un expediente disciplinario incoado a varios miembros de la Guardia Civil, cuyas quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo.

Por otra parte, nos reiteramos en lo ya expuesto en nuestros Informes de 2011 y 2012 en cuanto a la conveniencia de la supresión o, cuando menos, de la revisión del límite máximo de edad de 33 años establecido para el acceso a plazas de agente de la policía local en el art. 29.2 b) de la Ley 9/2003, de 8 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León a efectos de una posible modificación legislativa.

Finalmente, conviene indicar, también desde el punto de vista normativo, que se ha formulado a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente una resolución a fin de que en el ámbito del grupo de trabajo encargado de redactar el borrador de anteproyecto de modificación de la citada Ley 9/2003, de 8 de abril, se proceda a abordar el estudio y, en su caso, revisión del turno de movilidad como sistema de acceso a la función pública policial, convirtiéndolo en procedimiento de provisión de puestos de trabajo.

## **ÁREA B**

### **RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES**

#### **1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES**

La participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social es un principio constitucional cuya finalidad última es la garantía de una libertad y una igualdad reales y efectivas.

La consecución de este objetivo irrenunciable para una sociedad democrática debe constituir un compromiso de todas las administraciones públicas, también las locales, en su tarea de conseguir una mejora institucional de todas ellas, impulsando una acción de gobierno transparente y una administración más eficaz y cercana.



La exigencia de la remoción de los obstáculos que impidan o dificulten la plenitud de la participación obliga a todas las entidades locales, con independencia de su tamaño, a adoptar las medidas necesarias para mejorar la transparencia y el derecho de acceso a la información de los ciudadanos, así se ha recordado en las resoluciones emitidas a lo largo del pasado ejercicio.

Se ha insistido en la obligación de todas las administraciones locales de responder individualmente y de forma personalizada a las solicitudes que les dirigen los ciudadanos, de observar las garantías legales de los procedimientos administrativos, con las particularidades que ofrecían los casos examinados, y también en la obligación de reducir los tiempos de resolución.

Los ciudadanos además de demandar sus derechos dentro de un procedimiento administrativo como parte interesada, han expresado ante esta procuraduría su deseo de conocer, de tomar parte y de colaborar activamente en el gobierno municipal.

Esta pretensión se ha reflejado en todas aquellas quejas en las que los reclamantes lamentaban desconocer las previsiones presupuestarias de alguna administración local o bien llamaban la atención sobre la falta de rendición de cuentas a la finalización del ejercicio.

Sin duda, toda iniciativa en la gestión pública local ha de partir del conocimiento real de los ingresos y gastos que conforman el presupuesto, de ahí que, también en este ejercicio, se haya llamado la atención sobre la necesidad de aprobar los presupuestos y las cuentas generales de las entidades locales, con respeto de los principios de publicidad y transparencia y con independencia del tamaño de la entidad.

También la ciudadanía ha reivindicado su derecho a asistir a las sesiones públicas de las corporaciones locales, incluso a que se convoquen y celebren, a conocer y divulgar por medios audiovisuales lo acontecido en ellas, lo que evidencia un deseo de aproximación de los administrados a los órganos decisorios locales.

En apoyo de estas reivindicaciones se ha recordado en algunas resoluciones las exigencias derivadas del derecho de acceso a la información pública, la necesidad de mantener una publicidad activa de las convocatorias y acuerdos adoptados por los órganos de gobierno en las sesiones públicas, incluso se ha recomendado permitir el uso de medios de grabación por los asistentes a las mismas.

Otros pronunciamientos han debido recordar que el derecho de participación se ve afectado también en los casos en que los miembros de las corporaciones locales sufren trabas en el ejercicio de su derecho a la información. Estas resoluciones siempre se han dictado sobre

la base de considerar que todos los miembros electivos han de contar con iguales posibilidades de acceso al conocimiento de los asuntos para facilitar su participación en el proceso de control de las decisiones de los órganos de gobierno.

Merece una valoración positiva el hecho de que las entidades locales, en un gran porcentaje, se hayan mostrado favorables a acoger los pronunciamientos del Procurador del Común que incidían en la mejora de aspectos relativos a los derechos de participación y de información ciudadana y exigían una mayor transparencia de la gestión local favoreciendo la intervención de los administrados en los asuntos públicos locales, bien de forma individual, bien por medio de sus representantes.

La situación financiera de las entidades que forman parte del sector público local se ha manifestado en la especial dificultad para asumir las resoluciones con mayores implicaciones económicas, como fueron las emitidas en materia de expropiación forzosa, responsabilidad patrimonial o contratación administrativa. La reticencia a asumir nuevos compromisos de gasto por las entidades locales se ha traducido en un índice bajo de aceptación de las resoluciones formuladas en la tramitación de estas reclamaciones.

De nuevo se ha insistido en que las circunstancias económicas que afectan a todas las administraciones no justifican la suspensión de los derechos de los ciudadanos a la obtención del justiprecio de las fincas expropiadas, a la reparación de los daños y perjuicios que hayan sufrido o al abono del precio de los contratos, todo ello sin olvidar que el transcurso del tiempo agrava la situación económica de la entidad, pues estas deudas generan la obligación de satisfacer intereses.

## **2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES**

Un año más debemos reseñar en nuestro Informe anual el elevado número de quejas tramitadas por la inactividad de las administraciones locales a la hora de realizar una eficaz defensa de sus bienes de dominio público o patrimoniales.

En este sentido interesa destacar que, en la mayoría de las ocasiones, los ciudadanos acuden en primer lugar ante la administración local afectada y es el silencio o la negativa de éstas a dar trámite a la reclamación concreta, la que aboca a los vecinos a acudir a esta defensoría.

En relación con esta cuestión, resultan más numerosas las quejas que tienen que ver con la inacción o pasividad de la Administración local en la defensa de sus bienes, que los

supuestos en los que se solicita nuestra intervención denunciando la irregular o defectuosa tramitación de los expedientes.

En la mayoría de las actuaciones iniciadas a instancia de parte hemos tenido que recordar a las entidades locales implicadas la obligatoriedad de ejercitar las acciones en defensa de sus bienes y la necesidad de actuar de manera efectiva cuando la ocupación se ha consumado.

Igualmente, debemos señalar que se inició una actuación de oficio con el objetivo de realizar un especial seguimiento de algunas actuaciones anteriores de esta defensoría en relación con la defensa de los bienes públicos.

Conocíamos un supuesto en concreto de un Ayuntamiento que había aceptado varias resoluciones de esta institución, y al parecer, no había adoptado ninguna de las medidas comprometidas y más bien al contrario, por la repercusión que el asunto tenía en los medios de comunicación, la situación denunciada y que afectaba a un número muy importante de bienes de dominio público se mantenía igual que antes de nuestra intervención, lo que generaba una evidente frustración en los ciudadanos impulsores de los expedientes de queja.

Esta Procuraduría del Común tuvo que reiterar los argumentos ya expuestos, haciendo constar que la aceptación de nuestras resoluciones no puede ser meramente formal, y debe ir acompañada de medidas para hacerlas efectivas.

En este sentido hemos debido insistir en varios expedientes de queja que la actitud de determinadas entidades locales que tras aceptar nuestras resoluciones incumplen las mismas, supone una absoluta falta de compromiso con el cumplimiento del mandato legal de servicio a los ciudadanos, y fomenta una pérdida gradual de la confianza en sus representantes, incrementando la conflictividad vecinal, pues los ciudadanos perciben que en ningún caso, ni aún ante actuaciones de terceros vulneradoras de los derechos de los vecinos, va a existir reacción municipal.

La grave crisis económica en la que estamos inmersos estos últimos años parece estar influyendo de forma decisiva también en las quejas que se nos trasladan en relación con la adecuada prestación de los servicios públicos municipales.

En este tipo de reclamaciones casi siempre apreciamos la existencia de un trasfondo económico, bien por la disconformidad con las tarifas que se aplican por la prestación de unos servicios que resultan vitales para cubrir las necesidades básicas de la población, como el abastecimiento de agua o el saneamiento; bien por las dificultades económicas que esgrimen los ayuntamientos a la hora de hacer frente a los requerimientos ciudadanos en esta materia,

aludiendo a las dificultades de financiación, la obligada contención del gasto público y el equilibrio presupuestario como justificación de la defectuosa o inexistente prestación de determinados servicios mínimos.

Este año hemos seguido insistiendo en la necesidad de atender prioritariamente los problemas derivados de la contaminación de los suministros de agua potable a poblaciones, no solo por la evidente afectación a la salud de los ciudadanos que la presencia de arsénico, nitratos y otros contaminantes puede suponer, sino también porque el problema afecta a un número importante de poblaciones que, en algunos casos, llevan años abasteciéndose mediante cisternas y otros suministros alternativos.

Esta misma justificación nos impulsó a tramitar varios expedientes de oficio en relación con la protección frente a los incendios urbanos en las localidades con una población inferior a 20.000 habitantes, que son la inmensa mayoría en nuestra Comunidad.

En el primero de los expedientes aludidos nos dirigimos a todas las diputaciones provinciales y a la Administración de la Comunidad Autónoma. Tras analizar la configuración del servicio público en cada provincia, se constató la existencia de evidentes diferencias y desigualdades, por ello se formuló una recomendación a la Consejería competente urgiendo, entre otras cosas, la delimitación y definición de las zonas de actuación inmediata así como de las áreas de emergencia y el establecimiento de los correspondientes recursos personales y materiales con los que se debe contar en cada caso.

Destacamos que nos encontramos ante un servicio esencial para la seguridad de la población y que la Administración autonómica debe garantizar la homogeneidad y calidad en todo el sistema de protección ciudadana, facilitando la cobertura integral de la población con independencia de la localidad en la que se resida.

Igualmente y en relación con esta cuestión, se tramitaron varias actuaciones de oficio y a instancia de parte para conocer la situación de los bomberos voluntarios y contrastar si se estaban cumpliendo los requisitos que para su intervención prevé la Ley de Protección Ciudadana de Castilla y León.

Se analizó la concreta situación en cuanto a la prestación del servicio por personal voluntario en varias provincias de nuestra Comunidad y se han elaborado distintas resoluciones para que la misma, en todo momento, se ajuste a lo establecido en la Ley de Protección Ciudadana de Castilla y León, consiguiendo así que sean siempre los efectivos profesionales los encargados de dirigir y planificar las actuaciones a emprender ante una situación de riesgo,

para lo cual también recomendamos a las administraciones implicadas que ajustaran al efecto los protocolos de intervención que tuvieran establecidos.

Se siguen presentando quejas por la existencia de problemas en la prestación de los servicios públicos que son gestionados mediante "fórmulas indirectas" y durante este año las reclamaciones formuladas han tenido relación no solo con los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, sino también con la gestión indirecta de los servicios funerarios y de cementerio en diversas localidades de nuestro ámbito territorial.

Los ciudadanos acuden a esta institución reclamando que los requisitos de transparencia y buen gobierno exigibles a la Administración para garantizar el funcionamiento del servicio sean extensibles a los prestadores privados, especialmente cuando nos encontramos ante supuestos de mal funcionamiento, reclamando cumplida información sobre las fórmulas de solución que se han arbitrado. Se requiere igualmente información, inspección y la realización de un control exhaustivo por parte de la Administración que garantice una fiscalización periódica de la gestión del servicio público implicado.

La seguridad en los lugares públicos, especialmente en las zonas de esparcimiento y recreo sigue centrando el interés de esta institución. La existencia de accidentes graves, incluso mortales, en las zonas de baño ubicadas en la naturaleza y situadas en nuestro territorio, motivó el inicio de una actuación de oficio dirigida a contrastar la situación sanitaria de estas zonas y la seguridad que se ofrece a los usuarios de las mismas.

Durante la tramitación de esta actuación de oficio se solicitó información a todas las entidades locales que contaban en su término municipal con una (o varias) de estas instalaciones y estaban incluidas en el censo oficial de zonas de baño de Castilla y León, visitando algunas de las mismas.

Como conclusión del expediente se realizaron recomendaciones a las administraciones locales que contaban con una de estas zonas de baño incluidas en el censo oficial y también a otros ayuntamientos que, aun contando con este tipo de infraestructuras públicas, no habían solicitado su alta en el censo y por lo tanto no realizaban ni en sus aguas, ni en el entorno de las mismas (playa, zonas verdes, etc.) los controles sanitarios que garantizaran la seguridad y salubridad para los ciudadanos que las utilizan.

Con esas recomendaciones esperamos contribuir a la toma de conciencia de los peligros potenciales de estas infraestructuras, tanto en los usuarios como en las administraciones locales implicadas, en salvaguarda del derecho a la vida y a la integridad física.

El conocimiento y la aplicación de buenas prácticas en la gestión de estos espacios tan singulares y su adecuada puesta en valor, puede contribuir a fomentar el ejercicio más seguro de otros derechos de los ciudadanos, como el derecho a la salud, al disfrute del ocio y del tiempo libre, a la práctica del deporte o de la actividad física y el derecho a un medio ambiente adecuado.

## **ÁREA C**

### **FOMENTO**

#### **1. URBANISMO**

Tanto la Constitución Española como el Estatuto de Autonomía exigen que el desarrollo de todas las fases que integran la actividad urbanística se encuentre dirigido a la consecución del interés general, siendo su manifestación más evidente en este ámbito el acceso de todos los ciudadanos en condiciones de igualdad a una vivienda digna y adecuada. Sin embargo, en los últimos años la actuación de los poderes públicos en materia urbanística ha transcurrido por unos derroteros muy distintos. No en vano, muchas de las irregularidades cometidas en este sector han supuesto un detonante, sino único sí principal, de la crisis económica en general y de la denominada "burbuja inmobiliaria" en particular.

En todo caso, tanto los conflictos planteados por los ciudadanos como las irregularidades detectadas que han dado lugar a las resoluciones dirigidas, esencialmente, a la Administración municipal, han sido un fiel reflejo, también en 2013, de los efectos de la crisis sobre la actividad urbanística. Así, en primer lugar, el ligero descenso de las quejas recibidas en el período 2008-2012, si bien se ha detenido en 2013, es una consecuencia directa del frenazo de la actividad urbanística en general, y de la desarrollada por las administraciones públicas en particular. Por otro lado, tanto las 106 quejas presentadas como las 67 resoluciones dirigidas a la Administración evidencian una disminución de los conflictos relacionados con las dos primeras fases del proceso urbanístico (planeamiento y gestión) y un incremento de los relativos al control por la Administración de los usos del suelo singulares. En otras palabras, las controversias con las administraciones públicas que conducen a los ciudadanos a acudir a esta procuraduría son una manifestación de la drástica reducción de los desarrollos urbanísticos y del incremento de la conflictividad generada por la ejecución de obras y por otros usos del suelo ya desarrollado.

Las consideraciones generales que se pueden extraer del contenido de las intervenciones realizadas a instancia de los ciudadanos en 2013 pueden ser enunciadas, como

---

en años anteriores, a través de la relación de casi todos los aspectos definitorios de la actividad urbanística: planeamiento; gestión urbanística; intervención en el uso del suelo (comprendido del otorgamiento y denegación de licencias, del fomento de la edificación, conservación y rehabilitación y de la protección de la legalidad); y, en fin, información urbanística.

Comenzando con la primera de las fases del proceso urbanizador, que es la de planeamiento, procede señalar que, desde un punto de vista formal, se ha puesto de manifiesto la obligación de los ayuntamientos de agilizar la tramitación de los instrumentos de planeamiento general, en especial en los supuestos en los que la modificación tenga su origen en una iniciativa particular. Lo contrario implica vulnerar el derecho a la iniciativa privada en los procedimientos de aprobación, revisión y modificación de aquellos instrumentos. Materialmente, en 2013 no se han constatado en los expedientes tramitados irregularidades que hayan motivado la formulación de alguna resolución. No obstante y al igual que había ocurrido en 2012, los ciudadanos nos han vuelto a poner de manifiesto una cuestión íntimamente vinculada con la actual crisis económica, que se encuentra relacionada con el planeamiento y también con la fase de gestión del mismo. Esta problemática no es otra que la referida a la disconformidad de los ciudadanos con la clasificación de sus parcelas como urbanizables en los instrumentos de planeamiento, considerando los costes que deben asumir para que se lleve a cabo el desarrollo urbanístico efectivo de aquellas, y la falta de perspectiva del mismo.

La segunda fase del proceso edificatorio es la gestión del planeamiento urbanístico previamente aprobado. Pues bien, en relación con esta fase y como en años anteriores, las quejas planteadas y las decisiones adoptadas a la vista de las mismas se han referido tanto a la gestión de actuaciones aisladas como a la de actuaciones integradas. Dentro de las primeras, las resoluciones formuladas han revelado irregularidades relacionadas con la exigencia y devolución de las garantías vinculadas a la ejecución de obras de urbanización. En cuanto a las actuaciones integradas, han sido la recepción también de obras de urbanización y la asunción de los costes correspondientes a su ejecución los motivos de las resoluciones dirigidas a la Administración. En una de estas resoluciones nos ocupamos de una problemática demasiado frecuente como es la relativa a la existencia de urbanizaciones inacabadas, señalando en relación con las mismas que, en estos supuestos, los ayuntamientos pueden incurrir en responsabilidad respecto a aquellos costes si no llevan a cabo actuaciones dirigidas a garantizar que el promotor ejecute debidamente la urbanización correspondiente.

Con todo, un año más la intervención administrativa en el uso del suelo a través de la concesión de licencias, del fomento de la conservación y rehabilitación de inmuebles, y, en fin, de la protección de la legalidad urbanística, ha sido la modalidad de actuación de las

administraciones públicas que, con más frecuencia, ha conducido a los ciudadanos a plantearnos sus controversias en el ámbito del urbanismo; en concreto, fueron 80 las quejas planteadas sobre estas materias. No es extraño, por tanto, que también en estos aspectos de la actividad urbanística sea donde mayor número de irregularidades se hayan detectado; 50 han sido las resoluciones dirigidas a otros tantos ayuntamientos acerca del desarrollo de aquellas funciones.

Respecto al otorgamiento o denegación de licencias urbanísticas, se ha vuelto a poner de manifiesto la irregularidad formal consistente en la omisión en el procedimiento de concesión de licencias del informe de los servicios jurídicos o técnicos municipales o, en su defecto, del Servicio de Asesoramiento de la Diputación correspondiente. No obstante, merece destacarse también que hasta en tres ocasiones se formularon resoluciones debidas a la paralización de otros tantos procedimientos de concesión de licencias, encontrándose en el origen de esta paralización la necesaria intervención, por distintas causas, de otra Administración distinta de la municipal. Desde el punto de vista material, la irregularidad detectada ha sido la inadecuada utilización de la potestad de otorgamiento de licencias urbanísticas para una supuesta defensa de los bienes públicos.

En relación con el fomento de la conservación y rehabilitación, ya hemos puesto de manifiesto en años anteriores que la estructura geográfica y administrativa de esta Comunidad y la antigüedad de muchos de los inmuebles ubicados en localidades rurales de reducido tamaño, dificultan notablemente el correcto desarrollo de la función municipal de policía dirigida a garantizar adecuadamente que los propietarios de terrenos y demás bienes inmuebles cumplan su deber de mantener estos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad. En este ámbito se han dirigido 7 resoluciones instando a los ayuntamientos a que, con carácter general, verificasen y garantizaran el correcto estado de conservación de uno o varios de los inmuebles ubicados en su término municipal, a través de una adecuada utilización de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico con este fin: órdenes de ejecución y procedimientos de declaración de ruina, según procediera a cada caso. En una de estas resoluciones también se puso de manifiesto que, en el caso de que se deba llevar a cabo la demolición de un edificio, la Administración municipal se encuentra obligada a desplegar una actividad de control con el fin de que el citado derribo se realice correctamente, pudiendo resultar, en caso contrario, responsable de los daños que se puedan causar a terceras personas.

Para finalizar la referencia a esta tercera fase del proceso urbanizador, relativa a la intervención en el uso del suelo, nos detendremos en la función administrativa que, al igual que



ocurrió en años anteriores, un mayor número de quejas (44) y de resoluciones (30) dirigidas a los ayuntamientos ha motivado: la protección de la legalidad urbanística. La irregularidad más frecuente constatada aquí ha sido la pasividad en la que incurren algunos ayuntamientos ante la ejecución de obras y el desarrollo de usos del suelo no autorizados, a pesar, en muchas ocasiones, de que unas y otros sean denunciados por los ciudadanos. Esta pasividad puede dar lugar, incluso, a la existencia de una responsabilidad patrimonial de aquellos si se cumplen los requisitos exigidos para ello, y así se lo hemos recordado a las entidades locales destinatarias de aquellas resoluciones. Sin perjuicio de lo anterior, en todos estos supuestos se recordó que se debía proceder a la adecuada tramitación de las denuncias presentadas y, en su caso, a la adopción de las medidas de protección de la legalidad urbanística pertinentes de acuerdo con la normativa aplicable. Otras problemáticas particulares que se han dado en este ámbito son las relativas a la prescripción de las infracciones consistentes en el desarrollo de usos del suelo contrarios a la normativa urbanística y a la ausencia de ejecución forzosa de la resolución adoptada en los procedimientos de restauración de la legalidad cuando su contenido es la orden de demolición de lo indebidamente construido

El último de los elementos definitorios de la actividad urbanística en relación con el cual se han dirigido resoluciones a la Administración es la información urbanística, entendida en un sentido amplio comprensivo también de aquella información administrativa general relacionada con este singular tipo de actividad. Acceder a esta información se configura, en muchos casos, como un paso previo necesario para facilitar al ciudadano los medios de reacción frente a las actuaciones administrativas llevadas a cabo con las que se encuentra disconforme. Sin duda, la efectividad de este derecho se erige en presupuesto del correcto ejercicio de la acción pública reconocida a todos los ciudadanos para exigir en el ámbito administrativo y judicial el cumplimiento de la normativa urbanística. En 2013, se han formulado 8 resoluciones a otros tantos ayuntamientos en las que se ha requerido a estos para que proporcionasen a los ciudadanos la información demandada por los mismos, refiriéndonos en algunas de ellas a la forma en la cual debe ser solicitada tal información y a los requisitos exigidos para poder acceder a la misma.

Para finalizar, procede señalar que esta institución es consciente de que muchos de los ayuntamientos a los que se dirigen las resoluciones formuladas en el ámbito urbanístico sufren diariamente una escasa disponibilidad de medios personales y materiales que, frecuentemente, les imposibilita el correcto ejercicio de sus competencias. Por este motivo, siempre que lo consideramos necesario, ponemos de manifiesto a aquellos la posibilidad que les asiste de solicitar la asistencia y cooperación de la Diputación correspondiente, quien viene

obligada a prestarla con carácter general, y de forma específica en el ámbito urbanístico, a través de su servicio de asesoramiento.

## **2. OBRAS PÚBLICAS**

También durante el año 2013, como ya ocurrió en años anteriores, la actividad económica ha estado bajo mínimos en cuanto a la obra pública se refiere, tanto en proyección como en licitación y ejecución de obra nueva. Lógicamente, aún viendo minoradas las partidas presupuestarias de todas las administraciones públicas de Castilla y León, sólo la conservación de las obras ejecutadas, sobre todo en cuanto a infraestructuras de transporte se refiere, mantiene las inversiones.

Como en años anteriores y a fin de situarnos en lo que ha acontecido en el año 2013 en Castilla y León, debemos de partir de los datos facilitados por la Cámara de contratistas de Castilla y León.

La licitación de obra pública en Castilla y León, como en el resto del Estado se mantiene en 2013 bajo mínimos, si bien con un ligerísimo repunte con respecto a 2012 en que se marcó un mínimo histórico. En Castilla y León la obra pública se situó en el umbral de los 600 millones, por encima de los 557 millones de 2012, pero muy lejos de los 2000 de años de bonanza económica. Ocho de cada diez euros se destinaron a obra civil, principalmente a infraestructuras de transporte e hidráulicas y el resto para la edificación.

Estos datos, en los que pueden reflejarse también las administraciones locales, vuelven a explicar el descenso de quejas relacionadas con la contratación y ejecución de obra pública y el mantenimiento de quejas en materia de conservación de la obra ya ejecutada.

Como consecuencia de lo anterior, las quejas presentadas relativas a procedimientos expropiatorios siguen en descenso y se centran, de forma exclusiva, en los retrasos de la Administración en el pago del justiprecio derivado de las expropiaciones, o de los intereses de demora o de los intereses devengados por los propios intereses de demora.

## **3. VIVIENDA**

En los últimos años venimos mostrando una especial preocupación ante la necesidad de que, en una coyuntura económica y social como la actual, se garantice por los poderes públicos una protección eficaz del derecho constitucional a la vivienda. En efecto, el acceso a una vivienda digna y adecuada debe dejar de ser algo casi inalcanzable para un gran número de personas y familias, para erigirse en un derecho social exigible. Para ello, deben abandonarse políticas públicas como las llevadas a cabo en el pasado, centradas casi de forma

exclusiva en favorecer la obtención de una vivienda en régimen de propiedad a grupos con rentas medias y altas, para dirigir su foco de atención a las personas y familias para las que el acceso a una vivienda digna y adecuada es un objetivo imposible sin el apoyo y respaldo de las administraciones públicas.

En nuestro Informe anterior expusimos que nos encontrábamos desarrollando 3 actuaciones de oficio generales en torno a tres de los grandes ejes básicos sobre los que deben pivotar las políticas públicas de vivienda: reducción del número de viviendas vacías; fomento del alquiler; y protección de las personas y de sus familias ante el desahucio de su vivienda habitual. Pues bien, en 2013 y como resultado de tales actuaciones, se ha formulado una resolución a través de la cual se han sugerido veinticinco medidas que pueden ser adoptadas con el fin de mejorar la garantía de este derecho, la gran mayoría de ellas en el marco de un nuevo Plan de Vivienda autonómico. Entre otras actuaciones sugeridas, se puso de manifiesto la necesidad de garantizar la efectiva ocupación de las viviendas protegidas de la Comunidad, así como la de promover la de las viviendas libres, previa definición de lo que deba entenderse por "vivienda vacía"; se llamó la atención acerca de la conveniencia de complementar el programa de fomento del alquiler con un sistema de alquiler social, concentrando los esfuerzos promotores de los próximos años, casi de forma exclusiva, en la creación de un parque público de vivienda protegida para alquiler; o, en fin, se identificaron posibles mejoras del sistema actual de protección integral de apoyo a las familias en riesgo de desahucio, a través de la ampliación de su ámbito de aplicación y, especialmente, mediante el establecimiento de mecanismos suficientes para proporcionar una vivienda a las familias que se vean, finalmente, privadas de ella.

Un mes después de que la citada resolución fuera dirigida a la Administración autonómica, se aprobaron el DL 1/2013, de 31 de julio, de medidas urgentes en materia de vivienda, y el Decreto 41/2013, de 31 de julio, por el que se reguló un nuevo programa de fomento del alquiler, incorporándose en ambos algunas de las propuestas realizadas por esta institución. Estas normas (la primera de las cuales fue tramitada con posterioridad como proyecto de ley, dando lugar, finalmente, a la aprobación de la Ley 10/2013, de 16 de diciembre), conjuntamente con otras, entre las que cabe destacar el nuevo Plan Estatal de Vivienda 2013-2016, parecen apuntar un cambio de dirección en las políticas públicas seguidas, centrando la atención ahora en el fomento del alquiler y de la rehabilitación, y en la tutela de aquellas situaciones de mayor gravedad en cuanto al acceso o mantenimiento de una vivienda se refiere. Ahora bien, será el próximo año cuando se podrá comenzar a valorar el grado de

eficacia de estas nuevas medidas, que, en el caso de Castilla y León, deberían articularse mediante la aprobación de un nuevo Plan de Vivienda autonómico.

También de oficio y relacionada con las restricciones presupuestarias asumidas por las administraciones públicas con motivo de la crisis, se formuló una resolución en 2013 acerca de una problemática en cuyo origen se encontraba la interpretación que la Administración estatal realizaba del art. 35 del RDL 20/2012, de 13 de julio. Según el criterio de esta última, el precepto señalado exigía la denegación de la ampliación del período de subsidiación de préstamos obtenidos para la adquisición de viviendas protegidas al amparo de planes estatales anteriores al Plan Estatal 2009-2012. Fueron 47 las quejas recibidas en relación con esta cuestión, las cuales, inicialmente, fueron remitidas a la Defensora del Pueblo. Sin embargo, a nuestro juicio la literalidad del precepto señalado no permitía la interpretación restrictiva de derechos que se había mantenido, motivo por el cual, tras adoptar su postura la institución estatal, se estimó oportuno por nuestra parte recomendar a la Administración autonómica que revocase todas las decisiones denegatorias de aquellas ampliaciones adoptadas y que procediera a reconocer la ampliación solicitada en cada caso, sin perjuicio de que se pusiera de manifiesto la problemática existente tanto ante la Administración del Estado, con el fin de que el asunto fuera analizado en los órganos de cooperación correspondientes, como ante los ciudadanos afectados.

Como no podía ser de otra forma, las quejas presentadas y las resoluciones adoptadas, también se encuentran directamente relacionadas con los efectos que la crisis económica irradia sobre las actuaciones de los poderes públicos. En este sentido, la coyuntura actual exige una posición activa e intensa de estos en orden a tratar de garantizar los derechos sociales de los ciudadanos, y no un abandono de las políticas públicas necesarias para su protección por el coste económico que las mismas implican o, cuando menos, una cierta pasividad de las administraciones competentes ante vulneraciones de este tipo de derechos. Sin embargo, la realidad parece acercarnos en muchos casos más al segundo escenario que al primero. Así se refleja en las resoluciones que han sido adoptadas en 2013 a instancia de los ciudadanos respecto a la promoción de viviendas protegidas; a la regulación y aplicación de medidas de fomento del alquiler; y, en fin, al agotamiento de los fondos presupuestarios destinados a las ayudas para la adquisición y, especialmente, para la rehabilitación de viviendas.

Comenzando con los conflictos surgidos entre ciudadanos, promotores y administraciones públicas en relación con los procesos de promoción de viviendas de protección pública, se recordó a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente su obligación de intervenir

activamente ante las irregularidades que se estaban cometiendo en una promoción de viviendas protegidas en régimen de alquiler con opción de compra, evitando la vulneración de derechos de los adquirentes de aquellas (a través, por ejemplo, de la exigencia indebida de determinados pagos) y garantizando, en la medida de lo posible, la viabilidad de la edificación.

En el caso de las cooperativas que actúan como promotores de viviendas protegidas, cuando la gestión, total o parcial, de las mismas se atribuye a una empresa especializada se genera un riesgo de que se pueda desvirtuar el funcionamiento democrático de la cooperativa, por desconocimiento del socio de las operaciones que se llevan a cabo, o por abuso de los responsables de la entidad gestora. Al respecto, se volvió a poner de manifiesto la conveniencia de que se estableciese una regulación sobre aquellas entidades gestoras y sobre su régimen de responsabilidad, llenando un cierto vacío normativo acerca de las entidades gestoras de las sociedades cooperativas. Esta ausencia de regulación está impidiendo reaccionar adecuadamente ante irregularidades que se producen en los procesos de promoción de viviendas en general, y de viviendas protegidas en particular, cuando son las sociedades cooperativas quienes impulsan aquellos.

También se ha observado en los últimos años una cierta pasividad de la Administración autonómica ante la existencia de cláusulas abusivas en contratos de compraventa de viviendas de protección pública en general, y por falta de reciprocidad en las penalizaciones fijadas para las partes en caso de renuncia o incumplimiento, en particular. Esta pasividad motivó en 2013 una nueva resolución dirigida a las Consejerías de Economía y Empleo y de Fomento y Medio Ambiente, en la cual se instó a ambas para que actuaran, cada una dentro de su ámbito respectivo de competencias pero de forma coordinada, tanto ejecutivamente en el caso concreto planteado, como desde un punto de vista general y normativo. El fin último de las actuaciones recomendadas en esta resolución no fue otro que garantizar la protección de los adquirentes de viviendas de protección pública ante la inclusión en los contratos de cláusulas abusivas.

Por otra parte, en 2013 se han unificado los dos mecanismos de fomento del alquiler existentes en Castilla y León (Revival y bolsa de alquiler de viviendas para jóvenes) para dar lugar a un nuevo programa de fomento del alquiler. Pues bien, en relación con el proceso de desaparición de los instrumentos anteriores y respecto a las características del nuevo se han formulado 6 resoluciones relativas a los siguientes aspectos: indemnizaciones que debían ser abonadas como consecuencia de la extinción de los contratos de puesta a disposición de las viviendas incluidas en Revival; información suministrada a propietarios y arrendatarios, tanto a aquellos que continuaban con las situaciones contractuales anteriores, como a los que se han

incorporado al nuevo programa de fomento del alquiler; y, en fin, garantías cubiertas a través del nuevo programa, las cuales podrían resultar insuficientes para hacer atractivo el mismo. Del grado de aplicación de este nuevo programa y de la eficacia con la que se desarrolle el mismo puede depender en buena medida que la política de fomento del alquiler alcance sus objetivos en Castilla y León, motivo por el cual seguiremos con especial atención, cuando nos lo soliciten los ciudadanos y de oficio, los efectos de este instrumento sobre el mercado de alquiler y la posible creación de sistemas de intermediación complementarios.

Finalmente, en relación con las ayudas económicas, 8 de las resoluciones adoptadas se encontraban directamente relacionadas con el agotamiento de los fondos destinados a las subvenciones para la adquisición y rehabilitación de viviendas. Las restricciones presupuestarias en este ámbito afectan directamente a la eficacia del derecho constitucional y estatutario a la vivienda, y, por tanto, no deben ser absolutas. En su implementación se debe considerar que quienes precisen de las ayudas ineludiblemente para acceder a una vivienda digna y adecuada, no deberían verse privados de las mismas. En cualquier caso, en todas aquellas resoluciones hemos incidido en que tales restricciones no deben ser un obstáculo para la debida observancia de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, en el marco de los procedimientos tramitados para la concesión o denegación de las ayudas económicas solicitadas por aquellos. En concreto, no debe vulnerarse su derecho a conocer las circunstancias concretas en las que se produjo el agotamiento de fondos que impide obtener la ayuda. El respeto de este derecho cobra mayor relevancia si cabe cuando, en un contexto económico y social como el actual, este tipo de resoluciones denegatorias se hace más frecuente. Al fin y al cabo, de lo que se trata es de conceder o de denegar de forma motivada al ciudadano una subvención relacionada con un derecho social como es el derecho a la vivienda.

En definitiva, la todavía adversa situación económica genera que muchos ciudadanos encuentren grandes dificultades para ver satisfecho un derecho constitucional y estatutario como es el derecho de acceder a una vivienda digna y adecuada. Algunos de ellos han acudido a esta institución solicitando nuestro amparo ante actuaciones pasivas o no suficientemente activas de la Administración autonómica en este ámbito, viéndonos obligados a recordar a esta última en algunos supuestos cuál debe ser su papel en defensa de un derecho social básico como el que nos ocupa.

#### **4. TRANSPORTES**

Un año más la mayoría de las quejas en materia de transportes se centra en el transporte por carretera urbano e interurbano de viajeros. Las quejas relacionadas con el

transporte ferroviario se han visto incrementadas con respecto al año anterior, si bien se han remitido al Defensor del Pueblo, al guardar relación con empresas públicas estatales como ADIF o RENFE. También han sido nulas, en el año 2013 las relacionadas con el transporte aéreo.

El transporte de viajeros sigue viéndose afectado por la política de recortes aplicada tanto por la Junta de Castilla y León, responsable del transporte interurbano en la Comunidad, como por los ayuntamientos, responsables del transporte urbano de viajeros, respectivamente.

Ahora bien, si hay algún territorio especialmente sensible a los recortes en esta materia ese es Castilla y León, dada su extensión, dispersión y en algunas zonas, dificultades orográficas. Por ello, los servicios de transporte público cobran una relevancia muy significativa, puesto que a la función principal de servicio público que mejora la calidad de vida de los ciudadanos, hay que sumar la función vertebradora que ejerce y que favorece la cohesión social y territorial.

Precisamente por ello, las quejas coinciden en su objeto, la supresión de servicios, itinerarios y frecuencias tanto en el transporte urbano como interurbano y, dentro de éste, en el transporte a la demanda. Ahora bien, hay que añadir que el mayor impacto de los recortes se produjo en el año 2012, por lo que, en esta materia, las quejas se han visto moderadamente reducidas.

Por último, en materia de transporte interurbano entre las grandes ciudades y las áreas metropolitanas de las mismas, e insistiendo en lo manifestado en el pasado Informe del año 2012, esta defensoría entiende que se está avanzando menos de lo deseable en la aprobación de los planes coordinados de explotación de las áreas metropolitanas. De tal manera que, tal y como reiteramos en cada una de las resoluciones relacionadas con la materia, volvemos a urgir la aprobación de unos planes que deben de racionalizar este tipo de transporte mejorando la calidad del servicio con un menor coste.

## **5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO**

Durante el año 2013, como en los inmediatamente anteriores, dos temas protagonizaron las quejas presentadas por los ciudadanos, el acceso a Internet de banda ancha y a la televisión digital terrestre (TDT). El acceso a una y otra tecnología no es una cuestión banal, ni mucho menos. Estamos hablando de un derecho de los ciudadanos que se corresponde con la obligación de la Administración de mejorar las condiciones de vida de las personas.

Señalar que es el mundo rural el que acapara la práctica totalidad de las quejas, tanto de telefonía e Internet, como de recepción de la Televisión Digital Terrestre.

En particular, y en relación con los problemas de recepción de la señal de la Televisión Digital Terrestre, en numerosos núcleos de población esta procuraduría quiere manifestar su preocupación por la situación de parálisis que sufren los programas o proyectos de extensión de cobertura, y que motivan que se dé la situación paradójica de que, poblaciones donde el pasado siglo veían la televisión analógica sin problemas, ahora tengan dificultades o se vean imposibilitados para ver la televisión por falta de señal suficiente.

## **ÁREA D**

### **MEDIO AMBIENTE**

Ha disminuido el número de quejas presentadas con respecto al año anterior, tanto en números absolutos (en el año 2012 se presentaron 1019 quejas frente a las 175 reclamaciones de este ejercicio), como relativos, ya que las reclamaciones presentadas suponen el 5'25% del total, frente al 23'9% del año pasado. Sin embargo, este descenso puede explicarse por el impacto de la crisis económica en nuestra Comunidad Autónoma que ha provocado una reducción muy notable de aquellas actividades susceptibles de generar molestias a los ciudadanos.

Con carácter general, debemos destacar la colaboración de las administraciones públicas en la tramitación de las quejas interpuestas, si bien algunos ayuntamientos han sido incluidos en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras. De igual forma, queremos destacar el hecho de que varias quejas se han archivado durante su tramitación al resolverse el problema planteado por los ciudadanos. En estos casos, la mera petición de información por esta procuraduría contribuyó a la estimación de las demandas planteadas.

#### **1. CALIDAD AMBIENTAL**

Supone el principal grupo de reclamaciones presentadas (aproximadamente, el 77% del total), dividiéndose todas ellas en tres grandes grupos: el primero hace mención a las quejas relativas a las molestias causadas por las actividades sujetas a la normativa de prevención ambiental (contaminación acústica, malos olores, vibraciones, etc.), el segundo se refiere a los problemas derivados de la defectuosa ejecución de las infraestructuras ambientales, y, el último hace alusión a las demandas de intervención en defensa de los cauces y márgenes de los ríos.



### **1.1. Actividades sujetas a la normativa de prevención ambiental**

Se ha analizado el conjunto de incidencias que pueden surgir como consecuencia del ejercicio de todas aquellas actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la normativa de prevención ambiental: malos olores, deficiente insonorización, disconformidad con proyectos de extracción no convencional de hidrocarburos, incidencia de las infraestructuras de telefonía móvil, entre otros.

Como en años anteriores, los ciudadanos solicitan a los ayuntamientos que ejerzan las potestades que la normativa les confiere para erradicar las molestias procedentes del funcionamiento de los locales de ocio, fundamentalmente en horario nocturno. Es necesario que las administraciones públicas garanticen un derecho fundamental proclamado en nuestra Constitución, como es el disfrute del domicilio, permitiendo el sueño y descanso de los vecinos afectados. Los recortes presupuestarios no pueden servir como excusa para que los grandes municipios –como ha sido el caso de San Andrés del Rabanedo- no lleven a cabo las mediciones de ruido solicitadas por los vecinos denunciantes, haciendo una dejación de las competencias atribuidas por la Ley del Ruido de Castilla y León.

Dado el minifundismo municipal característico de nuestra Comunidad Autónoma, la colaboración de las diputaciones en el control de la contaminación acústica en aquellos municipios de población inferior a 20.000 habitantes, es esencial para que puedan llevarse a cabo las mediciones acústicas demandadas y las medidas ejecutivas necesarias que satisfagan los problemas demandados por los ciudadanos.

Los festejos populares siguen siendo una fuente de conflictos, pudiendo provocar incluso problemas de orden público. La celebración de actividades festivas no puede constituir un derecho ilimitado y, en consecuencia, los poderes públicos deben limitarlo cuando concurren razones de interés general. Por lo tanto, no es posible que se celebren en las inmediaciones ni de centros hospitalarios, ni de residencias de la tercera edad, al tratarse de centros calificados como área de silencio en la normativa autonómica de ruido.

En ocasiones, las molestias no proceden únicamente del interior del local, sino también de las terrazas autorizadas. Los ayuntamientos deben garantizar que se respeta el paso libre mínimo fijado en el Reglamento de Accesibilidad respecto a las viviendas situadas en las plantas bajas de inmuebles. Además, debe garantizarse que su funcionamiento no incumpla el horario de cierre fijado en las ordenanzas municipales.

Los conflictos vecinales no pueden ser considerados por las corporaciones municipales como una cuestión entre particulares. Con independencia de lo que recojan las ordenanzas

vigentes, las actividades domésticas o los comportamientos de los vecinos se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la Ley del Ruido de Castilla y León, y, en consecuencia, obligan a los municipios a ejercer las potestades previstas en dicha norma. Es cierto que existe la vía civil, y que puede ser utilizada por aquellos ciudadanos que así lo deseen, pero cuando éstos solicitan la intervención municipal para controlar las molestias causadas por ruidos generados en el interior de las viviendas, sus denuncias no pueden ser archivadas como se ha podido constatar en un expediente tramitado en relación con el Ayuntamiento de Zamora.

Las actividades de las explotaciones ganaderas en el interior de los cascos urbanos generan todos los años reclamaciones por parte de los vecinos afectados, ya que los malos olores generados son incompatibles con el uso residencial característico. En estos casos, esta institución ha pretendido que, aunque se trate de pequeñas localidades, las corporaciones municipales ejerzan sus competencias para garantizar la salubridad pública, lo que puede suponer incluso la revocación de licencia otorgada en el caso de que no se puedan cumplir las medidas correctoras impuestas.

En el año 2013, se ha constatado una especial preocupación respecto a los proyectos de extracción no convencionales de hidrocarburos que requerirán la utilización de la técnica de fracturación hidráulica o "*fracking*". Esta oposición ha motivado que algunas entidades locales de la provincia de Burgos hayan aprobado mociones instando a su prohibición en sus localidades. Al respecto, se inició una actuación de oficio con el fin de recomendar a las Consejerías de Economía y Empleo, y de Fomento y Medio Ambiente, como órganos autonómicos competentes, la adopción de una serie de medidas que sirvan para minimizar el impacto medioambiental de estas extracciones y para garantizar la participación tanto de los ciudadanos y colectivos afectados, como de otros organismos (confederaciones hidrográficas e Instituto Geológico Minero) en la toma de decisiones sobre los proyectos presentados, de conformidad con el principio de transparencia.

Han disminuido considerablemente las reclamaciones sobre el sector industrial y las instalaciones de producción de energía. Esta procuraduría ha querido recordar a las administraciones competentes el principio de colaboración que debe regir su actuación para evitar que se incurra en situaciones de pasividad que conlleven la pervivencia de las molestias denunciadas.

A diferencia del año anterior, se han vuelto a recibir en 2013 quejas referidas a las antenas de telefonía móvil. Para evitar conflictos vecinales, es necesario que, cuando esa infraestructura sea ilegal e ilegalizable, los ayuntamientos ejecuten sus propios actos y procedan al desmantelamiento de sus instalaciones.

### **1.2. Infraestructuras ambientales**

En 2013, el número de quejas presentadas ha ascendido con respecto al ejercicio anterior, puesto que hemos pasado de las 3 interpuestas en 2012 a las 8 de este año, aunque casi todas (6 quejas) se refieren a problemas relacionados con el tratamiento de los residuos que genera nuestra Comunidad Autónoma.

En relación con las infraestructuras para la depuración de aguas residuales, se ha tramitado un expediente en el que se denunciaban los malos olores que causaba el funcionamiento de una depuradora. La intervención y colaboración de las entidades locales competentes –ayuntamiento y junta vecinal- sirvió para solventar la pequeña deficiencia denunciada.

Sobre el tratamiento de residuos, es necesario destacar la presentación de dos quejas sobre el proyecto de Plan Integral de Residuos de Castilla y León que permitiría a las plantas de fabricación de cementos incinerar residuos. Esta posibilidad supondría un perjuicio, a juicio de los reclamantes, para el medio ambiente y para la actividad productiva de comarcas hortofrutícolas como El Bierzo.

### **1.3. Defensa de las márgenes de los ríos**

La preocupación sobre el estado de los ríos sigue estando presente en este Informe, destacando las 33 quejas presentadas sobre el proyecto de adecuación de las márgenes del río Sil en el término municipal de Ponferrada. En estas reclamaciones, varios vecinos mostraban su disconformidad con la propuesta presentada por la Confederación Hidrográfica Miño-Sil alegando el impacto de la misma sobre numerosas propiedades e instalaciones situadas en el Barrio de Flores del Sil.

## **2. MEDIO NATURAL**

El objeto de estudio se centra en todas aquellas vulneraciones relacionadas con elementos o sistemas naturales de particular valor, interés o singularidad, y que, por tanto, resultan merecedores de una protección especial. En este apartado se ha incrementado levemente el número de reclamaciones puesto que, frente a las 28 presentadas en 2012, este año se han recibido 36, suponiendo un 20% de las totales.

Con carácter general, debemos indicar que la defensa y protección de los recursos naturales debe ser un objetivo esencial en la acción administrativa. Sin embargo, ese objetivo no puede conllevar una vulneración de los principios del procedimiento sancionador en la

tramitación de expedientes por parte de los órganos competentes de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente.

En lo que respecta a la gestión de los montes de utilidad pública, las quejas han puesto de manifiesto la disconformidad de algunos propietarios con proyectos de deslinde incoados por la Administración autonómica. La Consejería de Fomento y Medio Ambiente debe ser especialmente escrupulosa en el examen de los títulos jurídicos presentados por los particulares, especialmente si se encuentran registrados y por tanto protegidos por las presunciones establecidas en la legislación hipotecaria. La declaración última acerca de a quien corresponde la titularidad de un monte debe reservarse a los Tribunales, de suerte que el deslinde, como manifestación de las potestades de la Administración pública, sólo puede declarar la posesión.

En relación con la circulación por veredas, caminos y pistas forestales, la Administración autonómica no puede desconocer el contenido del art. 54 bis de la Ley estatal de montes, máxime cuando se ha desestimado el recurso de inconstitucionalidad interpuesto por Castilla y León. Por tanto, las autorizaciones que otorgue para el tránsito de vehículos a motor en los montes de utilidad pública tienen que ser totalmente excepcionales.

La Comunidad de Castilla y León es la autonomía que dispone de la red de vías pecuarias más extensa de nuestro país, 36.000 kilómetros aproximadamente, por lo que la defensa de ese patrimonio natural constituye una especial obligación para la Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Ésta debe garantizar que la ejecución de obras públicas en carreteras de titularidad autonómica, necesarias para lograr una mejor comunicación viaria, impida el tránsito de ganado característico de las mismas. Para ello, deberá llevar a cabo las labores de clasificación, deslinde y amojonamiento de las vías pecuarias afectadas con el fin de evitar su desaparición.

El patrimonio natural de nuestra Comunidad Autónoma es uno de los valores esenciales declarados en nuestro Estatuto de Autonomía, por lo que la Administración autonómica está especialmente obligada a su protección. A diferencia de 2012 en el que no recibimos ninguna reclamación sobre esta materia, este año se han recibido 4 quejas referidas tanto a los espacios naturales, como a las especies protegidas existentes en Castilla y León.

La protección del lobo ha supuesto un foco de conflicto permanente en el medio rural. Tras las sentencias del Tribunal Supremo de 22 de marzo de 2013 que anularon parcialmente el Plan de Gestión y Protección del Lobo, se hace necesaria su reformulación teniendo en cuenta los principios recogidos en esas resoluciones judiciales. El lobo, al sur del río Duero, es una

especie declarada por la normativa europea de interés comunitario y que requiere una protección estricta. Su caza debe autorizarse únicamente cuando concurren los requisitos fijados en la Ley de Patrimonio Natural, para lo que será precisa la elaboración de un censo actualizado de lobos con el fin de que pueda disponerse de datos científicos rigurosos. Al mismo tiempo, el resarcimiento de los daños sufridos en las explotaciones ganaderas situadas al sur del Duero debe ser asumido por la Administración autonómica, para lo que deberá tramitarse el preceptivo expediente de responsabilidad patrimonial.

Sobre el ejercicio de la caza, debemos constatar un leve aumento de las quejas presentadas respecto al ejercicio anterior. No obstante, la mayor parte de las reclamaciones se refieren a los procedimientos de adjudicación del aprovechamiento cinegético de los acotados al considerar los interesados que se incumplen los requisitos exigidos en la normativa vigente. La acreditación de los defectos denunciados provoca incluso que, en ocasiones, se recomiende a la entidad local, titular del coto de caza, la incoación de un expediente de revisión de oficio, al considerar que se ha incurrido en una nulidad de pleno derecho.

Por último, se ha aconsejado a la Consejería, con el fin de evitar dilaciones innecesarias que generen indefensión, una rápida resolución de las reclamaciones que presenten los ciudadanos que puedan tener su origen en la gestión de las reservas regionales de caza, o en los accidentes de tráfico causados por la irrupción de especies cinegéticas en carreteras de titularidad autonómica.

### **3. INFORMACIÓN AMBIENTAL**

Este año se han presentado tres quejas sobre esta materia, una menos que el año pasado. Todos los casos analizados en 2013 fueron archivados tras constatar que las asociaciones reclamantes recibieron los datos solicitados.

## **ÁREA E**

### **EDUCACIÓN**

La situación de la atención educativa domiciliaria fue objeto de un expediente tramitado de oficio, ante las posibles carencias que pudiera haber en cuanto a los medios personales y materiales requeridos para prestar dicha atención. Con relación a ello, la Consejería de Educación puso de manifiesto que los recursos con los que se contaba servían

para prestar el servicio educativo a los alumnos que no podían asistir a sus centros, y para hacer frente a las dificultades derivadas de la dispersión geográfica, los horarios de los profesores itinerantes, la disponibilidad de conexión a Internet y de medios informáticos, así como de una más específica respuesta que requieren los alumnos de 3º y 4º cursos de ESO. Con todo, recomendamos que se pusiera atención en la existencia de los recursos necesarios, y, en particular, que se diera cumplimiento a los plazos para resolver las solicitudes de atención educativa domiciliaria, si bien, a fecha de cierre de este Informe, todavía no se había obtenido respuesta de la Consejería sobre la aceptación o rechazo de la recomendación.

Las quejas presentadas pusieron de manifiesto que es necesario incidir en las labores de conservación, mantenimiento y vigilancia de los centros educativos, así como en el cumplimiento de la normativa relativa a las instalaciones y condiciones que deben reunir dichos centros. Estas cuestiones dieron lugar a varias resoluciones dirigidas a procurar la solución de las deficiencias advertidas, las cuales han sido aceptadas por la Consejería de Educación y los distintos ayuntamientos a los que han sido dirigidas, en los casos en los que ya ha existido un pronunciamiento al respecto.

Con motivo de la tramitación de otra queja, se ha vuelto a reiterar la conveniencia de adoptar medidas como, entre otras, la de fomentar la instalación de los cinturones de seguridad y mecanismos de retención en aquellos vehículos destinados a las rutas de transporte escolar, todo ello para garantizar la mayor seguridad posible de los usuarios del servicio de transporte escolar, sin que a fecha de cierre del Informe se haya obtenido respuesta al respecto.

Las especiales dificultades que pueden tener los alumnos en el ámbito rural han de ser compensadas con medidas que faciliten una educación en igualdad de condiciones y de calidad. Por ello, cuestiones como el lugar de la ubicación de una parada de transporte escolar pueden tener una importante trascendencia en una zona de montaña, donde las inclemencias meteorológicas de nieve y hielo dificultan, durante largos períodos del año, el tránsito por las calles de núcleos de población que no cuentan con los medios necesarios para garantizar la adecuada limpieza, y, además, cuando nos encontramos con alumnos de muy corta edad. De este modo, la ubicación de las paradas en lugares cercanos a los domicilios de los alumnos, y la existencia de varias paradas en un mismo núcleo de población, fueron medidas que se instó a llevar a cabo a la Consejería de Educación en una resolución, dado que, en atención a las circunstancias concurrentes, dichas medidas eran razonables y no presentaban ningún perjuicio, ni para el servicio prestado, ni para el conjunto de los alumnos beneficiarios del mismo. Aunque a fecha de cierre de este Informe tampoco la Consejería nos había comunicado su postura, el

autor de la queja ya nos había indicado que se había atendido su pretensión, acogiendo así nuestra resolución.

La necesidad de que se ajusten a la normativa vigente los recursos complementarios obtenidos por los centros educativos, a través de conceptos exigidos o solicitados a los alumnos y sus familias, motivó que, en el curso de la tramitación de una queja, se recomendara a la Consejería de Educación que, al margen de las acciones de supervisión ante denuncias concretas, se llevara a cabo una evaluación más global, para adoptar las medidas que fueran oportunas a la vista de los resultados de dicha evaluación, entre ellas la de concretar los conceptos por los que se pueden obtener recursos complementarios en los centros educativos. Aunque la Consejería aceptó con matices nuestra recomendación, al considerar que se había actuado y se estaba actuando en los supuestos puntuales en los que existían irregularidades, lo cierto es que, con posterioridad a nuestra resolución, fue publicada la Instrucción de 3 de diciembre de 2013, de la Dirección General de Política Educativa Escolar, por la que se establece el protocolo de actuación de la inspección educativa para la supervisión de los procesos de aprobación de las actividades escolares complementarias, extraescolares y servicios complementarios, que ofrezcan los centros concertados, así como de las percepciones que reciben y la información que se traslada a las familias, en el curso académico 2013/2014.

También fue objeto de atención el acoso que padecen, en el ámbito escolar, el colectivo de lesbianas, gays, transexuales y bisexuales, a través de una resolución que pedía a la Consejería de Educación que se abordara de forma específica este tipo de acoso definido por la orientación sexual de sus víctimas, por contener elementos que lo diferencian del acoso escolar genéricamente considerado. La recomendación fue aceptada por la Consejería de Educación.

En la enseñanza universitaria, alumnos de universidades privadas de Castilla y León, a los que en su momento les fue concedida una beca de matrícula para el curso 2012-2013, no han sido tenidos en cuenta para compensar la parte no abonada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en concepto de precios públicos establecidos para las titulaciones y planes de estudios en nuestra Comunidad. A pesar de que la convocatoria de las becas incluía a los alumnos de las universidades privadas, con independencia de que el importe de la beca concedida a dichos alumnos fuera en relación con los precios públicos oficiales, la Consejería de Educación ha entendido que la compensación propuesta, con motivo de la tramitación de una queja, únicamente puede estar relacionada con el sistema universitario público.

En materia de educación especial, se ha incidido en las carencias que pueden existir en la implantación de un verdadero sistema de educación inclusiva para todas las personas con

discapacidad, garantizándose el acceso del alumnado a un centro ordinario con los apoyos necesarios, sin perjuicio de que la familia pueda optar por un centro de educación especializada, en los términos que ahora están establecidos en la normativa sobre igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Aunque la Consejería, en términos generales, aceptó nuestras recomendaciones al respecto, en algún asunto particular, en el que habría de ser atendida la opción de los padres de un alumno con necesidades educativas especiales, de acceder a un centro ordinario que tuviera los apoyos necesarios, nuestra resolución fue rechazada dando prioridad a los informes técnicos evacuados con relación a la escolarización del alumno.

## **ÁREA F**

### **CULTURA, TURISMO Y DEPORTES**

En el marco de las medidas de protección del Patrimonio Cultural, la procuraduría se interesó de oficio por la intervención que la Administración competente en la materia había tenido ante un hallazgo casual de los restos humanos de un individuo que habría vivido entre los años 900 y 1000, en la localidad de Cistierna (León). Después de conocerse las medidas adoptadas por la Consejería de Cultura y Turismo, referidas a la inspección que se había hecho al efecto, en la que se confirmó la relevancia del hallazgo, pusimos de manifiesto la necesidad de que se comprobaran las condiciones en las que se había procedido a cubrir los restos, que se documentara el hallazgo, que se incluyera el lugar en el que tuvo lugar el descubrimiento en el Registro de Lugares Arqueológicos, y que se hicieran al propietario del terreno en el que se encontraban los restos las advertencias oportunas para que mantuviera el estado de cosas y comunicara cualquier circunstancia que tuviera incidencia en el enterramiento. La Consejería de Cultura y Turismo aceptó nuestra resolución.

También de oficio se consideró oportuno instar la adopción de medidas con motivo del desprendimiento, a primeros de octubre de 2012, de la parte norte de la muralla exterior de la antigua fortaleza de Castrotorafe, en San Cebrián de Castro (Zamora), cuyos restos ya habían sido objeto de otras actuaciones de oficio anteriores, concretamente entre los años 1996 y 2005. Ante dicho suceso, tanto la Consejería de Cultura y Turismo como el Ayuntamiento de San Cebrián de Castro mostraron su interés por recordar y exigir las obligaciones de conservación y protección que en este caso corresponden a la Diputación de Zamora, propietaria de la fortaleza, sin que ésta, a fecha de cierre de este Informe mostrara su postura de aceptación o rechazo al recordatorio hecho por la procuraduría, para que se evite el



progreso deterioro del denominado despoblado de Castrotorafe, y se facilite la debida restauración del mismo.

La intervención en otros bienes que integran el Patrimonio Cultural de Castilla y León fue igualmente impulsado a través de otras actuaciones surgidas de las quejas presentadas, como en el caso de los puentes de Trisla, San Miguel y Puentenueva, así como de la iglesia de Santa María de la Villa de la localidad de Sasamón (Burgos). Tanto la Consejería de Cultura y Turismo, como el Ayuntamiento de Sasamón, a los que se pidió colaboración mutua al objeto indicado, aceptaron la resolución.

Los bienes declarados de interés cultural o inventariados tienen que estar sujetos al régimen de visitas al público establecido en la normativa vigente, motivo por el cual, se recordó a la Consejería de Cultura y Turismo la necesidad de que se agilizara el régimen que permitiría el acceso al Castillo del Marqués de Villafranca de Corullón (León) reivindicado a través de una queja. Al respecto, la Consejería nos puso de manifiesto que se estaban dando los pasos para fijar el oportuno régimen de visitas, aceptando así nuestra resolución.

Asimismo, la supresión de la cesión gratuita de la escuela-hogar de Ponferrada (León) fue reiterada por medio de una nueva resolución, ante la queja formulada de que dicha escuela-hogar seguía siendo utilizada por una asociación para llevar a cabo actividades privadas y lucrativas, a pesar de que el Ayuntamiento se había comprometido a sacar a concurso público la cesión del inmueble ante una actuación anterior de esta procuraduría. No obstante, a fecha de cierre de este Informe, todavía no se había obtenido la postura de aceptación o rechazo del Ayuntamiento de Ponferrada a la nueva resolución, aunque, a través de la información que nos había facilitado en el curso del expediente al que dio origen la queja, parecía seguir asumiendo la necesidad de adoptar las medidas que se habían sugerido.

Finalmente, podemos poner de relieve la restricción advertida para el acceso al ejercicio de la actividad profesional de árbitro, a través de cuotas de colegiación impuestas desde la Federación de Castilla y León de Fútbol, de las que eran eximidos quienes habían obtenido el título académico en un centro de formación de la propia Federación o de otras federaciones de ámbito autonómico o estatal. Ante dicha discriminación, se dirigió una resolución a la Consejería de Cultura y Turismo, para que, en el marco de sus competencias, interviniera al respecto, sin que, a fecha de cierre de este Informe se hubiera obtenido la respuesta oportuna.

## **ÁREA G**

### **INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**

Las resoluciones emitidas en materia de industria estuvieron relacionadas con expedientes administrativos para la dotación de energía eléctrica y la autorización de instalaciones eléctricas, en los que se apreciaron algunas irregularidades de procedimiento, y, en particular, la demora en resolver. Algún otro supuesto estuvo relacionado con un expediente sancionador, por la existencia de irregularidades que afectaban a las instalaciones eléctricas, térmicas y de suministro de evacuación de aguas en una vivienda alquilada, estando orientada la resolución a que se tuviera por interesado en el expediente sancionador incoado contra el propietario de la vivienda al arrendatario, a los efectos de que éste pudiera acceder al mismo, en tanto que se evidenciaba un interés directo en la subsanación de unas deficiencias que podían repercutir en la seguridad personal del arrendatario y de su familia. Esta resolución fue aceptada por la Consejería de Economía y Empleo.

La práctica de la venta ambulante irregular, en particular de pan y de sus derivados en localidades en las que existe un despacho de pan abierto al público, y la inexistencia de ordenanzas municipales reguladoras de dicho tipo de venta, dieron lugar a varias resoluciones dirigidas a distintos ayuntamientos, con el fin de que se adoptaran medidas contra esa práctica, y se elaborara la normativa correspondiente. Otra resolución estuvo relacionada con el indebido rechazo de la transmisión de una autorización para el ejercicio de la venta ambulante, a tenor de la normativa actualmente vigente que, precisamente, garantiza la transmisibilidad de dicho tipo de autorizaciones. Ninguna de estas resoluciones fue aceptada expresamente, ante la falta de pronunciamiento de los ayuntamientos a los que fueron dirigidas a fecha de cierre de este Informe. Asimismo, hay que resaltar que varios expedientes fueron archivados, ante la falta de respuesta de los ayuntamientos destinatarios, después de reiterarse la necesidad de responder a las resoluciones. En concreto, se trata del Ayuntamiento de Astorga (León) y el Ayuntamiento de El Perdigón (Zamora), que, por dicho motivo, fueron incluidos en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras.

También en el ámbito del comercio, se dirigió al Ayuntamiento de Ponferrada una resolución para que se valorara la oportunidad de modificar las condiciones en las que se desarrolla su mercado, con el fin de conciliar los intereses generales con el orden, la seguridad, la salud pública, y el menor impacto posible en los vecinos de la zona en la que se ubica el mercado; si bien, esta resolución fue expresamente rechazada.

Por lo que respecta al ámbito del empleo, al margen de aspectos relativos a los procesos de selección de ciertas convocatorias desarrolladas en el marco de programas para la promoción del empleo, y el retraso en el abono de subvenciones concedidas con el mismo fin, podemos destacar que, en nuestra Comunidad, no se han dictado las disposiciones oportunas para crear un registro de certificados de profesionalidad, y regular los procedimientos y competencias para la expedición de los mismos y de las acreditaciones parciales acumulables a aquellas personas cuyas competencias hayan sido objeto de registro. La resolución fue expresamente aceptada.

El acceso a la información sobre todos los extremos relativos a la contratación de publicidad institucional llevada a cabo por ECYL y por la ADE, y la promoción de medidas de publicidad activa para garantizar la transparencia de dicha actividad, dio lugar a una resolución que fue rechazada por la Consejería de Economía y Empleo, alegando ésta el cumplimiento de la normativa reguladora en materia de contratación de las administraciones públicas, y remitiéndose a los datos contenidos en las Leyes de presupuestos de nuestra Comunidad. Similares resoluciones fueron dirigidas a las Consejerías de Cultura y Turismo, Fomento y Medio Ambiente, Agricultura y Ganadería, Sanidad y Hacienda, siendo aceptada la resolución que fue dirigida a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, sin que, a fecha de cierre de este Informe, se nos hubiera comunicado la aceptación o rechazo por el resto de Consejerías.

Las prestaciones sociales, y en particular la tramitación de los expedientes sobre renta garantizada de ciudadanía, han dado lugar a una decena de resoluciones en las que se ha advertido de la necesidad de agilizar dicha tramitación, dada la naturaleza de la prestación, destinada a cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos. Dichas resoluciones también han instado a que no se interprete con el rigor que lo está haciendo la Administración las causas de extinción de la prestación, tales como la baja en la demanda de empleo o de mejora de empleo, la falta de comunicación por parte de los beneficiarios de ciertos datos, o el mantenimiento de una supuesta actitud no colaboradora con los técnicos de la Administración cuando, en función de las circunstancias concurrentes, se evidencia que no existe, ni puede existir, un ánimo de fraude. Con relación a ello, si bien las resoluciones en la que se recuerda la necesidad de agilizar la tramitación de los expedientes de renta garantizada de ciudadanía han sido aceptadas por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades; sin embargo, las resoluciones, en las que se recomienda una interpretación menos rigurosa de las causas de extinción de la prestación, únicamente han sido aceptadas en algún supuesto, como aquel en el que la renovación de la demanda de empleo no se produjo debido a un fallo del sistema telemático al que había accedido el beneficiario de la prestación ajeno a su intervención.

## **ÁREA H**

### **AGRICULTURA Y GANADERÍA**

El predominio de las reclamaciones en este ámbito se ha centrado en aspectos tan dispares como las cuestiones procedimentales de los procesos de concentración parcelaria, la producción agropecuaria, las obras y regadíos y las controversias que suscitan los animales de compañía.

En materia de concentración parcelaria continúan planteándose las dilaciones, tanto en la tramitación de los procesos concentradores, como en la expedición de los títulos de propiedad, así como la falta de resolución expresa de los recursos de alzada interpuestos por los particulares frente a los acuerdos de concentración parcelaria. Especialmente destacable, y no por su interés jurídico, es la situación de los recursos de alzada del procedimiento de concentración parcelaria de la zona de Boca de Huérgano que en la fecha de cierre de este Informe continuaban pendientes de resolución, transcurridos cinco años desde que la Administración autonómica aceptara la resolución formulada en ese sentido.

Por su parte, la adecuada gestión del dominio público hidráulico resulta un elemento trascendental, si bien el ámbito de actuación de esta institución se encuentra limitado en atención a la naturaleza de las administraciones competentes a este respecto y su dependencia de la Administración del Estado.

Finalizadas las conclusiones relativas al contenido de las intervenciones en el marco del desarrollo rural, procede hacer una breve referencia a las actuaciones en aquellas materias gestionadas, dentro de la Consejería de Agricultura y Ganadería, por la Dirección General de Producción Agropecuaria y que han tratado temas como las ayudas a los planes de reestructuración y reconversión de viñedo en la Comunidad de Castilla y León,

En lo que respecta a la sanidad animal, se plantearon cuestiones relacionadas con la regulación y control de los centros de limpieza y desinfección de vehículos dedicados al transporte por carretera de animales y de productos relacionados con la producción animal, así como con el programa sanitario específico establecido en la declaración como zona de especial incidencia para la tuberculosis bovina de la Unidad veterinaria de Riaño.

La disolución de la Cámara agraria provincial de Segovia ha centrado este año la problemática que suele rodear a las cámaras agrarias y a las juntas agropecuarias locales.

Para concluir, también se integra en el Área de Agricultura y Ganadería la actuación de los poderes públicos en orden a garantizar una adecuada convivencia entre los seres humanos y los animales que les sirven de compañía, en cuyo ámbito se trató el tema de las zonas de esparcimiento para perros en municipios de más de 20.000 habitantes, aunque las cuestiones que han centrado la actividad de esta institución a este respecto han sido los procedimientos sancionadores.

## **ÁREA I**

### **FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD**

#### **1. FAMILIA**

##### **1.1. Personas mayores**

La evolución de las necesidades asistenciales de las personas mayores exige la puesta en marcha de acciones más eficaces para mejorar su calidad de vida, bienestar y desarrollo personal. Lo que sigue originando una clara preocupación ciudadana, que se ha dejado sentir de forma especial en este ejercicio por el importante incremento del número de reclamaciones formuladas. Han sido 131 quejas, representando el 24% del total de las recibidas en 2013 en el Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud. Incluso en relación con el año 2012, en el que se recibieron 74 quejas, se ha producido un aumento del 77%.

Su objetivo no es otro que el logro de un sistema de responsabilidad pública que atienda con garantías de eficacia y suficiencia las necesidades de las personas mayores, fundamentado en la superación de las carencias existentes en el modelo de atención destinado a los procesos asociados al envejecimiento poblacional.

Aunque no es correcto identificar a las personas mayores con dependencia, pues muchas de ellas disfrutan de una vida independiente, es evidente que existe una clara relación entre la tasa de envejecimiento y el aumento de situaciones de dependencia. Siendo consciente, así, la ciudadanía de la cada vez mayor dependencia de nuestros mayores, siguen siendo numerosas las reclamaciones formuladas en defensa de los derechos de las personas dependientes y sus familias.

En este caso motivadas por las importantes modificaciones introducidas por la última reforma normativa realizada por el Gobierno estatal, y que han afectado a la efectividad del derecho a las prestaciones reconocidas a las personas beneficiarias.

Es cierto que Castilla y León ocupa una posición destacable en la escala de valoración de la implantación y desarrollo de la Ley de Dependencia, reflejándose los bajos porcentajes de personas con derecho pendientes de recibir una prestación o servicio. Pero esta situación favorable cambiaría en caso de agotarse el plazo de suspensión de dos años (sin generar efectos retroactivos) establecido en la normativa estatal para el acceso a las prestaciones de cuidados en el entorno familiar. Lo que, en definitiva, determinaría en la práctica una paralización de la atención de las personas dependientes y, en consecuencia, una vulneración del derecho subjetivo de las personas en situación de dependencia a recibir la necesaria asistencia por parte del sistema público, generada por la suspensión de la efectividad del acceso y disfrute a las prestaciones reconocidas.

Las situaciones de grave desprotección social que estas circunstancias podían generar en esta Comunidad Autónoma, con una mayor incidencia en las personas afectadas por una mayor dependencia, entre las que se incluyen en su mayoría las personas mayores de 80 años, hizo que se apostara por evitar un posible horizonte desfavorable, instando a la ejecución del pago de las prestaciones sin más demoras que las propias de la gestión financiera del gasto.

Se formuló, así, una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a fin de que se hiciera efectivo el acceso a las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar sin agotar el plazo suspensivo de los dos años establecido legalmente, posibilitando el disfrute de ese derecho a todos los beneficiarios en un periodo razonable y sin otras dilaciones que las derivadas de la tramitación administrativa y la fiscalización.

La razón fundamental para defender este criterio es que no podía permitirse la desatención. Toda persona en situación de dependencia con derecho a prestación debe ver satisfechas sus necesidades asistenciales sin demora alguna para poder desarrollar su vida con dignidad y con perspectivas de futuro, por corto o limitado que pudiera ser éste.

Otra de las importantes problemáticas que fue objeto de preocupación ha sido la reducción adicional de las cuantías de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar aplicadas en Castilla y León, al margen de la disminución del 15% establecida por el Gobierno de la Nación.

Pero esta reducción no podía admitirse por la sola circunstancia, aun importante, del quebranto económico padecido por esta Comunidad Autónoma por la minoración de las aportaciones estatales. Ello considerando el impacto asistencial que para las personas atendidas por el sistema suponía la disminución de los aportes públicos, ante la previsible consecuencia del empeoramiento de la calidad de la atención.

Sólo, pues, podía justificarse una medida como la cuestionada si los fondos públicos ahorrados fueran invertidos inteligentemente en servicios necesarios para las personas dependientes. Y, precisamente, la Administración de esta Comunidad Autónoma apostó por una fórmula asistencial de servicios profesionales para asegurar la viabilidad económica del sistema y su futuro, que fuera más justa y equitativa (favoreciendo que las personas con ingresos inferiores pudieran acceder a servicios y eliminando desajustes que favorecían a las rentas más altas y a los beneficiarios de la prestación vinculada frente a los usuarios del servicio público) y que mantuviera y potenciara el empleo y la red de servicios de calidad mediante el aumento de la prestación vinculada.

Ahora bien, tratando de contribuir a la consecución del éxito de este nuevo modelo asistencial, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se adoptaran las medidas oportunas para que ese proceso de transformación de cuidados informales en cuidados profesionales se acompañara de una adecuada y rigurosa labor de información y concienciación dirigida a los actuales y futuros beneficiarios y a su entorno familiar sobre el fundamento y objetivos de este favorable prototipo asistencial y sobre las ventajas de la elección de los servicios profesionales para asegurar su atención presente y futura, llevando a cabo para ello las campañas de formación adecuadas dirigidas a los profesionales del sistema para conseguir un correcto y completo asesoramiento y orientación técnica a las familias.

Pero sin olvidar, al mismo tiempo, que pese a la excepcionalidad que debe darse a la concesión de las prestaciones económicas, las características personales, sociales, de salud o familiares de algunas personas dependientes requerirían la continuidad de la prestación de cuidados en el entorno familiar, se recomendó, asimismo, en la misma resolución la adopción de las acciones compensatorias oportunas para estas personas con la finalidad de suplir la pérdida económica padecida y, así, asegurar la calidad de la atención y el desarrollo de su vida con dignidad.

Aunque la resolución fue aceptada, la falta de previsión de unas compensaciones económicas efectivas para las personas que mantuvieran o accedieran a una prestación de cuidados en el entorno familiar, capaces de evitar situaciones de abandono asistencial, así como

la continua presentación de quejas denunciando la deficiente situación de aquellos beneficiarios que habían visto reducida drásticamente la cuantía de dicha prestación, hizo que se iniciara una actuación de oficio, que permitió constatar que la fórmula matemática establecida por la Administración autonómica para determinar el importe de dicha prestación, no se adaptaba a la fijada por el Consejo Territorial del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (dando como resultado importes inferiores) y, así, formular una resolución a la misma Consejería, con posterioridad al cierre de este mismo Informe, con la finalidad de que se procediera a su modificación y, así, aumentar la protección de los beneficiarios y evitar las situaciones de abandono asistencial derivadas de la notable reducción de los importes producida con la aplicación de la normativa de esta Comunidad Autónoma.

Se formuló, asimismo, una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con la finalidad de que se adoptaran las medidas oportunas para corregir el error detectado en la aplicación a la fórmula destinada al cálculo del importe mensual de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, de unas cuantías máximas distintas a las aprobadas por la normativa estatal para los beneficiarios con grado y nivel de dependencia reconocido con anterioridad a la entrada en vigor de dicha norma, procediendo, así, a aplicar en todos los casos las cuantías máximas establecidas en el apartado 1 de su disposición transitoria décima, y notificando a los interesados el defecto constatado, así como el resultado y los efectos económicos derivados de su corrección.

En este caso, la citada Administración no aceptó la resolución, al considerar que no existía tal error, sino que se había aplicado la fórmula válidamente aprobada por la Administración autonómica en ejercicio de sus competencias. Estimando, al mismo tiempo que se había optado, entre otras soluciones posibles, por aquella más igualitaria y, por tanto, más justa, al tiempo que eficaz.

Para evitar, igualmente, las situaciones de abandono asistencial de las personas dependientes, se ha defendido la necesidad de que formen parte de manera efectiva del proceso de atención, en el que tengan asegurada en todo momento la continuidad de cuidados, a través de las actuaciones, servicios y recursos necesarios.

Así, ante las dramáticas consecuencias padecidas por dos personas en la localidad de Astorga (León) por una posible falta de atención, se instó a los organismos sociales y sanitarios, a través de una resolución formulada a la Consejería de Sanidad, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y al Ayuntamiento del citado municipio, a reforzar o incrementar las actuaciones preventivas necesarias para evitar posibles riesgos en todos aquellos supuestos de personas que por su situación de discapacidad o dependencia requieran un apoyo continuado y



coordinado de los sistemas de salud y servicios sociales, que asegure el suficiente seguimiento de su estado y una intervención asistencial adecuada y eficaz para impedir cualquier situación de desamparo.

Si bien la Administración autonómica aceptó la propuesta, ésta no fue contestada por la Administración municipal.

En el ámbito de la práctica residencial para las personas mayores, ha sido preciso también en este ejercicio reclamar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la cobertura de las demandas residenciales insatisfechas, poniendo en marcha las acciones oportunas para facilitar a quienes reúnen los requisitos exigidos una plaza adaptada a sus necesidades y características. La postura de la Administración autonómica no es conforme en todos los casos con las resoluciones formuladas para satisfacer las demandas de asistencia pública residencial.

Por otra parte, y como consecuencia del incremento que el nuevo modelo de participación económica establecido en esta Comunidad Autónoma ha originado en las cuantías a abonar por algunos usuarios de servicios residenciales o de centro de día (personas mayores, personas con discapacidad y personas dependientes) prestados por la Junta de Castilla y León, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (con posterioridad al cierre de este Informe) a fin de que estudiara la necesidad de modificar la normativa autonómica, incorporando una serie de criterios adicionales para lograr una regulación más equitativa y justa con la capacidad económica del beneficiario, sin dejar en ningún caso de garantizar la equidad en la progresividad de la participación según dicha capacidad ni, por tanto, de favorecer a las personas con menor nivel de renta.

Criterios como el incremento de la cantidad mínima garantizada para gastos personales, la exclusión de la vivienda habitual en el proceso de valoración, la toma en consideración de los ingresos netos anuales y el establecimiento de bonificaciones en los precios atendiendo al principio de progresividad en función de la capacidad económica de la persona usuaria.

Al mismo tiempo, se recomendó a la misma Administración la realización de una evaluación de la aplicación de la citada normativa sobre los usuarios del sistema, para analizar de forma individual su repercusión sobre su situación económica en función de las cantidades mensuales garantizadas a cada uno de ellos y, así, adoptar las medidas necesarias en atención a los resultados obtenidos para corregir los perjuicios económicos detectados.

El desarrollo de nuevos esfuerzos de la política social también ha sido reclamado en relación con los servicios sociales de carácter no residencial, que siguen teniendo una importancia estratégica para proporcionar apoyos a la convivencia personal y familiar, imprescindibles como garantía de la calidad de vida de muchas personas mayores.

En concreto, se ha intervenido ante la infracción por parte del Ayuntamiento de León de las exigencias de la normativa estatal que regula las intensidades del servicio de ayuda a domicilio en el ámbito de la dependencia (que impide la posibilidad legal de la aprobación exclusiva de las intensidades mínimas establecidas), formulando una resolución a dicha Administración para la adaptación de la normativa municipal a las previsiones de la normativa estatal aprobada en el ámbito de las intensidades de la citada prestación, con el establecimiento de un régimen de protección respetuoso con los intervalos mínimos y máximos de horas exigidos legalmente. Resolución que fue aceptada.

Interviniendo, igualmente, esta institución para contribuir a la promoción de la participación de las personas mayores en los servicios comunitarios, y considerando las ventajas que en este ámbito puede proporcionar para los ciudadanos en general, y para los mayores en particular, el uso de las denominadas tarjetas ciudadanas, se instó al Ayuntamiento de León a estimular su implantación mediante la incorporación de servicios realmente útiles que repercutieran en el reconocimiento de mejoras sustanciales respecto al modelo anterior. Como el transporte urbano, acceso a instalaciones municipales (deportivas, culturales), aparcamiento en zonas de estacionamiento regulado o aparcamientos públicos, acceso en vehículo a las zonas peatonales para residentes, acceso físico a centros culturales, museos, a centros de carácter social (comedores, centros de día, de mayores), acceso a internet en zonas wifi que ofrezcan los municipios, descuentos y promociones en tiendas y zonas comerciales, etc.

Ello acompañado de la aprobación de una regulación específica sobre el procedimiento de expedición y uso, así como de la realización de campañas de divulgación para facilitar el conocimiento de dicho elemento electrónico, de forma que el ciudadano se familiarizara con el uso de la tarjeta y se identificara plenamente con el proyecto.

Es evidente que si los ciudadanos no reconocen su utilidad (teniendo en cuenta que su uso no es obligatorio), no encuentran mejoras sustanciales respecto al sistema anterior o no conocen la posibilidad de su utilización para el acceso a determinados servicios, su proceso de implantación habrá fracasado.

Así, todas estas propuestas fueron aceptadas por la Administración.

Y, a su vez, con la finalidad de estimular y hacer efectiva la participación en las dinámicas sociocomunitarias organizadas en el ámbito municipal, se reclamó al mismo Ayuntamiento de León, a través de la correspondiente resolución, la eliminación de restricciones inadecuadas en la concesión de bonificaciones para la participación en las actividades lúdicas municipales. Ello entendiéndose que el requisito exigido para aplicar tales bonificaciones por la inscripción en una segunda o tercera actividad (esto es, que se realizaran en el mismo centro) dificultaba la posibilidad de promover una actitud participativa, teniendo en cuenta que las distintas actividades convocadas no se impartían en todos los centros adscritos al programa.

### **1.2. Menores**

La defensa de la infancia y la adolescencia frente a los problemas que pueden comprometer su desarrollo personal, sigue siendo objeto de reclamación ciudadana por la situación de especial indefensión y vulnerabilidad que caracteriza a los menores de edad.

Pero sigue siendo la política de atención a la infancia en desprotección el principal objetivo de la actuación supervisora, constatándose nuevamente de forma generalizada una eficaz actuación de la entidad pública protectora en las fases tempranas de la aparición de las causas de riesgo o desamparo, así como la justificación de las medidas que implican la separación temporal del menor de su familia de origen o la ruptura definitiva para promover su integración en un entorno de convivencia alternativo, adecuado y estable.

En este ámbito de la protección jurídica se ha vuelto a reclamar, asimismo, una supervisión sobre el funcionamiento de algunos de los servicios de apoyo a las familias (puntos de encuentro familiar) utilizados en esta Comunidad Autónoma para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, comprobándose en todos los casos planteados que la labor de seguimiento o inspección realizada por la Administración autonómica sobre estos recursos había constatado el correcto funcionamiento de los servicios inspeccionados.

Por otra parte, también la protección jurídica demandada por esta institución se ha centrado en las exigencias establecidas en la normativa autonómica reguladora de los procedimientos administrativos de adopción. En concreto, en el requisito de la residencia efectiva y habitual en el territorio de la Comunidad de Castilla y León para ser solicitante de adopción nacional e internacional.

Con independencia de la necesidad de favorecer la toma de decisiones responsables, debía considerarse la realidad personal de algunas familias, en las que uno de los dos

progenitores, por distintos motivos (especialmente laborales), ha de residir en un territorio diferente.

Por ello, se defendió la necesidad de una regulación adaptada a la actual complejidad y diversidad de las situaciones familiares de convivencia, de forma que la situación de la residencia habitual de los miembros de la familia no se estableciera como un requisito ineludible para ser solicitante de adopción, sino como una circunstancia a evaluar en conjunto en el proceso de valoración de la unidad familiar, para determinar su efecto sobre la capacidad afectiva, madurez emocional y habilidades personales de los solicitantes, esto es, para constatar razonablemente, en caso de residir uno de ellos fuera de esta Comunidad (por motivos justificados), si esta situación familiar de convivencia afectaría de forma negativa a la capacidad para ser adoptantes y, en definitiva, si excluiría o no la aptitud o idoneidad de la familia para desarrollar las funciones inherentes a la patria potestad.

Para ello se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades instando la modificación de la normativa autonómica (en consonancia con la de otras comunidades autónomas), que no fue aceptada por esa Administración.

En este ámbito de la protección jurídica se ha reclamado, asimismo, el ejercicio adecuado de la guarda sobre los menores tutelados por la Administración autonómica que se encuentran internos en centros de protección.

La gravedad de algunas situaciones, en las que un menor a cargo de la entidad pública de protección a la infancia se puede encontrar en riesgo por una alta probabilidad de fuga, precisó que se instara a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la articulación de las actuaciones de prevención necesarias y de las medidas de supervisión y control adecuadas sobre los menores sometidos a su tutela, con la finalidad de evitar el fracaso en el proceso de recuperación y resocialización y, así, los abandonos o fugas de los centros de protección. La resolución formulada al respecto fue aceptada por la Administración.

Así mismo, fue preciso reclamar a la misma Consejería la adecuación a la legalidad de las actuaciones desarrolladas en relación con determinados casos remitidos por el Ministerio Fiscal para su seguimiento por la Unidad de intervención educativa de Segovia, siendo aceptado el criterio mantenido por esta institución.

La protección sociocultural de los menores ha ocupado, igualmente, la intervención del Procurador del Común. En este caso en relación con los riesgos y consecuencias negativas para esta población derivados de la venta de pornografía (especialmente en soportes como CD o DVD, junto a revistas y otras publicaciones) que, con frecuencia, se encuentra en lugares

perfectamente visibles y de fácil acceso para el público infantil y juvenil, en quioscos, supermercados, bazares, videoclubes, gasolineras y establecimientos del tipo "todo a cien".

Este tipo de prácticas exigen un esfuerzo prioritario para velar por el correcto desarrollo de la población menor de edad y para la prevención de alteraciones de su personalidad, dada su especial vulnerabilidad a determinados estímulos externos transmisores de información y causantes de conductas sociales.

Por ello, y con la finalidad de erradicar posibles conductas prohibidas legalmente para la protección de la infancia, se formuló una resolución a todos los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de esta Comunidad, instando al desarrollo de las actuaciones necesarias para comprobar en cada municipio la existencia o no de la exposición de publicaciones o material de contenido pornográfico en los lugares señalados. Y en caso de detectarse en algún supuesto, proceder a la adopción de medidas de policía no sancionadoras (ordenando la retirada de la exhibición pública del material pornográfico expuesto), al ejercicio de la potestad sancionadora por la posible comisión de infracciones administrativas y a la comunicación de las vulneraciones detectadas al Ministerio Fiscal, en los casos que así procediera, por la posible comisión de alguna infracción penal. Ello sin perjuicio de dictar el correspondiente bando para recordar a los propietarios y vendedores de tales establecimientos la prohibición establecida legalmente, a fin de lograr una colaboración voluntaria desde estas actividades, que contribuyera a garantizar la protección de los menores y adolescentes en cada municipio.

Han sido ya muchas las Corporaciones afectadas que han contestado aceptando las indicaciones de esta institución: Ávila, Burgos, Aranda de Duero, Zamora, Laguna de Duero, Ponferrada, Salamanca, Palencia, Segovia, San Andrés del Rabanedo, Miranda de Ebro y Valladolid. Otras no han contestado aún a las mismas (Ayuntamientos de León, Soria y Medina del Campo).

Finalmente, durante este ejercicio se ha tratado una importante problemática relativa a la protección de la salud de los menores. Se trata, en concreto, del consumo de drogas ilegales entre la población menor de edad en Castilla y León.

Para ello se realizó un detallado estudio con la finalidad de ofrecer una visión aproximada de la realidad existente en esta Comunidad Autónoma sobre la extensión de este problema de salud pública y hacer una reflexión sobre la respuesta institucional ofrecida hasta el momento, proporcionando algunas pautas de actuación, en función de los avances experimentados, que contribuyeran a la prevención de dicho consumo en la adolescencia y juventud.

Se ha promovido, (como se hizo en su momento en relación con las drogas institucionalizadas, alcohol y tabaco) el necesario progreso en la orientación de la política desarrollada frente a este problema en esta Comunidad Autónoma, con una estrategia más eficaz, capaz de modificar la situación actual y ejecutada a través de un esfuerzo conjunto y coordinado de las distintas administraciones competentes, de los agentes privados, de los padres, educadores y de la sociedad en general.

Para ello se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a la Consejería de Sanidad, a la Consejería de Educación y a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de Castilla y León, con el objetivo de seguir avanzando en la reducción de la demanda y oferta de drogas ilegales, en la elevación de la percepción del riesgo asociada al consumo, en la disminución de la accesibilidad percibida, en el retraso de la edad de inicio en el consumo, en la reducción de los daños asociados al mismo y en el aumento de las conductas de ocio saludable.

La resolución fue aceptada por la Administración autonómica, los Ayuntamientos de Ponferrada, Segovia, Salamanca, Valladolid, Ávila, Laguna de Duero, Medina del Campo, Miranda de Ebro, Palencia, Zamora y Aranda de Duero. Quedando por conocer a fecha de cierre del Informe la postura de la Administración autonómica, así como de los Ayuntamientos de Burgos, León, Soria y San Andrés del Rabanedo.

### **1.3. Prestaciones a la familia**

En el ámbito de la política de apoyo económico a las familias se ha producido un incremento significativo del número de reclamaciones formuladas en el año 2013. Han sido, concretamente, 233 quejas, frente a las formuladas en 2012, que tan solo ascendieron a 8.

Si bien la causa de dicho aumento responde a la presentación de numerosas reclamaciones (219) contra las modificaciones introducidas en el régimen de las exenciones y bonificaciones para los estudiantes miembros de familias numerosas en la nueva norma autonómica por la que se fijan los precios públicos por servicios académicos en estudios universitarios conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y por servicios complementarios en las universidades públicas de Castilla y León para el curso académico 2013-2014. Todas ellas en fase de tramitación a fecha de cierre de este Informe.

Otras reclamaciones hacen referencia a la falta de resolución de solicitudes de subvención establecidas por el nacimiento o adopción de hijos, sujetas a limitaciones económicas de disponibilidad de fondos.

Esta situación había generado en los ciudadanos interesados un clima de desconfianza generalizada en virtud de la apariencia de falta de seriedad en el actuar administrativo, viendo defraudadas sus expectativas a pesar de cumplir los requisitos para ser beneficiarios de las subvenciones solicitadas.

A ello se unía la falta de información que durante la tramitación de los procedimientos habían padecido estos solicitantes, dejándoles en una situación de incertidumbre dos años después de la presentación de su petición, que incluso cabía calificarla de indefensión, dado que sabiendo que cumplían las condiciones exigidas en la convocatoria y que contaban con propuesta de resolución favorable, desconocían si algún día se dispondría de presupuesto suficiente para abonar las ayudas.

Esta institución entendió que no podía seguir condicionándose esta situación, a la existencia de las correspondientes disponibilidades presupuestarias. Por ello, se reclamó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la finalización de los procedimientos iniciados, dictando resolución favorable expresa, con su debida notificación. Y, así, de forma inmediata y sin más dilación, proceder a la obtención de las disponibilidades presupuestarias necesarias para el abono inmediato, en las cuantías oportunas, a los correspondientes beneficiarios.

La citada Administración comunicó finalmente que se iniciarían los trámites para proceder al pago de las ayudas.

Se ha intervenido, finalmente, para concienciar de la importancia de dar una atención de calidad al ciudadano, mejorando las habilidades y los conocimientos del personal de los servicios de atención al ciudadano correspondientes a la Administración autonómica, con el fin de que el proceso de información se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible a través de un trabajo profesional.

Y es que resulta primordial la función que desempeñan todas aquellas personas que trabajan directamente con el público. Son la imagen de la Administración y de ellos depende la impresión que el ciudadano recibe de sus relaciones administrativas. Por este motivo, el personal encargado de desempeñar las labores de atención al público, como interlocutor directo entre el ciudadano y la Administración pública, ha de cumplir una serie de requisitos fundamentados en conocimientos técnicos sobre materias específicas de interés para los ciudadanos, y en una serie de actitudes y aptitudes que garanticen el éxito del proceso de comunicación e información.

Ser capaces de atender las necesidades de los ciudadanos, de transmitir adecuadamente y sin errores la información posible y de que los interesados la reciban y comprendan correctamente, garantiza la prestación de un servicio de información y asesoramiento de calidad.

Por ello se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el desarrollo de una evaluación del servicio de información y asesoramiento prestado por el Departamento Territorial de Familia de Soria, poniendo en práctica métodos que permitieran detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar una atención a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente y eficaz.

Y, asimismo, el establecimiento de unas directrices o pautas de actuación de tales profesionales que garantizaran la prestación de una información clara, veraz, actualizada y comprensible. Ello unido al desarrollo de una formación adecuada y a la medida de tales informadores, con el fin de actualizar y mejorar sus conocimientos, técnicas y capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones de atención al público, asegurando una mejor cualificación, la mejora de las habilidades de información y asesoramiento a los ciudadanos y la calidad de los servicios prestados.

Todas estas indicaciones fueron aceptadas por la Administración.

#### **1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral**

La necesidad de reclamar nuevas estrategias a la política de conciliación comprometida por la Administración de esta Comunidad Autónoma, se ha hecho de nuevo patente en este ejercicio con la finalidad de crear las condiciones adecuadas que posibilitaran a las familias llevar a cabo sus tareas familiares y profesionales y ejercer sus derechos de forma armónica y equilibrada.

Algunas de ellas se han dirigido a garantizar el cumplimiento de las condiciones de autorización, así como la mejora de ciertos aspectos organizativos y de funcionamiento de los centros infantiles y de las escuelas de educación infantil.

Así, y en beneficio del desarrollo integral y armónico de los menores atendidos en un centro infantil de conciliación de la vida familiar y laboral, ubicado en la localidad de Santovenia de la Valdoncina (León), se reclamó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el desarrollo de las actuaciones de inspección oportunas con la finalidad de velar por el cumplimiento de la normativa de aplicación especialmente en relación con el personal, adoptando las medidas procedentes en caso de irregularidad.



Al mismo tiempo, y considerando que dicho centro venía impartiendo el primer ciclo de educación infantil sin estar autorizado para ello, resultó preciso instar a la Consejería de Educación la adopción de las medidas legales oportunas con el Ayuntamiento de la localidad señalada, como entidad titular del mismo, poniendo en conocimiento de las familias afectadas su exclusión como escuela infantil y la consecuente imposibilidad de impartir dicho ciclo hasta que se produjera, en su caso, su creación jurídica como escuela infantil. Creación que fue reclamada a la referida Corporación en el supuesto de reunir el centro los requisitos necesarios, ajustando, en caso contrario, su organización y funcionamiento a las condiciones para las que había sido autorizado como centro infantil destinado a la conciliación familiar.

El Ayuntamiento en cuestión comunicó la aceptación de la resolución, de forma que, pretendiendo que el recurso fuera un centro infantil de conciliación de la vida familiar y laboral, se iba a proceder a ajustar los elementos en los que había podido existir algún error. Por su parte, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, aceptando igualmente la resolución, llevaría a cabo las actuaciones de inspección oportunas sobre el referido centro. Por el contrario, la Consejería de Educación decidió no aceptar la resolución.

Se ha tratado, por otra parte, de asegurar que la fijación de las tarifas por la prestación de los servicios ofrecidos en las escuelas municipales infantiles se ajustara a las exigencias legales establecidas, evitando que se privara de cobertura justificadora a las aportaciones económicas de las familias usuarias.

Por ello se recomendó al Ayuntamiento de Zamora la declaración de nulidad de su ordenanza fiscal reguladora del precio público por la prestación de los servicios en sus escuelas infantiles municipales, teniendo en cuenta que las tarifas fijadas no obedecían a ningún criterio razonable previsto en el preceptivo estudio económico-financiero, produciéndose así la omisión de un aspecto esencial del procedimiento. Criterio que no fue aceptado por la Administración.

Se ha tratado, asimismo, de que las restricciones en el gasto público impuestas por la actual situación de crisis de muchos municipios, no afecten a las estrategias de la política de apoyo a las familias comprometidas en el ámbito de la conciliación de las responsabilidades familiares.

Para ello, por ejemplo, se recomendó al Ayuntamiento de Valverde de la Virgen (León) que procediera a recuperar para el próximo curso escolar, en las cuantías o porcentajes ajustados a las disponibilidades presupuestarias, la ayuda económica o subvención destinada a sufragar los servicios en guarderías infantiles, cuya concesión había sido congelada.

La resolución formulada al respecto, con la que se atendieron 50 quejas ciudadanas, no fue contestada por la Administración al cierre del Informe.

## **2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

### **2.1. Personas con discapacidad**

La defensa de las personas con discapacidad viene siendo un objetivo prioritario de esta institución en relación con los diversos problemas que les afectan.

Aunque se han producido avances importantes en esta materia en los últimos años, que se han traducido en una mejora de las condiciones de accesibilidad, siguen detectándose deficiencias que obligan a seguir trabajando para lograr el normal desenvolvimiento de las personas y su incorporación real en la sociedad.

En la práctica las políticas de integración de las personas con discapacidad, desarrolladas hasta ahora, no han realizado todos los esfuerzos necesarios para asegurar plenamente el disfrute de los derechos precisos para el desenvolvimiento autónomo de las personas en los distintos medios, como la vivienda, los servicios públicos, el entorno urbano y en todos en los que desarrollan sus actividades laborales, sociales, culturales, deportivas, y en general la actividad humana en sus múltiples vertientes.

Ello tiene su reflejo en las numerosas reclamaciones que se siguen presentando con el objetivo de que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Han sido, concretamente, 62 el total de las quejas recibidas.

La intervención que, en concreto, se ha desarrollado en atención a las demandas ciudadanas formuladas en defensa de esta población, tienen relación con el reconocimiento del grado de discapacidad, los centros específicos de atención, el sistema de dependencia y la integración social.

Así, fue necesario instar a la Administración autonómica la aplicación de las medidas organizativas necesarias par evitar retrasos en la resolución de las solicitudes de reconocimiento del grado de discapacidad, siendo aceptada la resolución por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

En relación con los centros de atención a personas con discapacidad han sido diversas las reclamaciones presentadas denunciando el incremento de los precios públicos por los servicios prestados en centros residenciales y de día de la Administración de esta Comunidad

Autónoma, cuyo resultado consta en el apartado correspondiente a las consideraciones generales sobre "personas mayores", por haberse procedido a su resolución conjunta motivada en la coincidencia de su contenido.

Por otra parte, se ha intervenido ante las dificultades en el acceso a este tipo de centros específicos de atención para personas con discapacidad por la insuficiencia de plazas para la efectividad de los ingresos.

Así, fue preciso reclamar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en un caso concreto el desarrollo de las actuaciones oportunas para posibilitar el ingreso de una persona en un recurso adecuado a sus características, bien en un centro público o concertado o, en su defecto, en un centro privado específico mediante la fórmula de colaboración o vía de financiación más apropiada, hasta que fuera posible el acceso a un centro de aquella titularidad.

En la misma resolución se volvió a insistir, como ya se había hecho en otros ejercicios, en la necesidad de proceder a la elaboración y aprobación de una norma específica de ámbito autonómico reguladora del régimen de acceso a los centros de atención a personas con discapacidad dependientes de la Administración autonómica o concertadas y del régimen económico, de financiación o de participación de los usuarios, con la finalidad de dar cobertura y respuesta normativa a las posibles carencias o lagunas de la regulación estatal de aplicación.

Todo ello fue aceptado por la Administración.

En materia de ayudas (técnicas y económicas) se rechazó el criterio excluyente de la edad de los menores como único considerado por la Administración autonómica para la denegación de la prescripción de sillas de ruedas eléctricas, por resultar discriminatorio el no tomarse en consideración las concretas circunstancias concurrentes de cada caso.

Es evidente, cuando de personas con movilidad reducida se trata, que el uso de mecanismos que permitan autonomía en sus desplazamientos debe contribuir necesariamente a su integración. Así, no responde a una adecuada política de previsión, tratamiento e integración a desarrollar por los poderes públicos sobre las personas con discapacidad, la denegación de prestaciones que pueden contribuir a su integración con apoyo en consideraciones abstractas o genéricas que no se correspondan con las circunstancias o situaciones de cada persona y sus concretas capacidades.

Así, teniendo en cuenta que la normativa vigente sólo recogía para la prescripción de tales ayudas técnicas, entre otros requisitos, tener suficiente capacidad visual, mental y de control que permitiera el manejo de las sillas de ruedas, sin establecer una edad mínima o

máxima, resultó oportuno exigir que la determinación de dicha capacidad se determinara en función de la situación de cada persona, sin que en ningún caso pudiera determinarse atendiendo como criterio exclusivo y excluyente al de la edad, a cuyo efecto resultaría procedente la elaboración de protocolos que así lo recogieran de forma expresa.

En contestación a la resolución que a estos efectos se formuló a la Consejería de Sanidad, se comunicó por dicha Administración que se estaba tramitando una Orden Ministerial en desarrollo del RD 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud, fijándose las bases para el acceso a la prestación.

Se intervino, asimismo, como consecuencia de la inactividad de la Administración autonómica en relación con las peticiones de ayuda de transporte para atención temprana solicitadas en 2011 por distintas familias con hijos residentes en núcleos de población rural, al amparo de la convocatoria realizada por la Junta de Castilla y León en ese año por dicho concepto subvencionable.

Lo que derivó en la necesidad de formular una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se procediera sin más dilación a finalizar los procedimientos iniciados mediante dichas solicitudes de ayuda de transporte para atención temprana, dictando resolución expresa, con la debida notificación a los interesados.

Aceptando la resolución, por dicha Administración se iban a iniciar incluso los trámites para proceder al pago de las citadas ayudas.

También ha sido precisa la actuación supervisora de esta institución como consecuencia de la reducción de la intensidad de la prestación de ayuda a domicilio aplicada a un usuario por parte del Ayuntamiento de Ponferrada.

Aunque la situación económica existente había llevado a dicha Administración a adoptar medidas que habían supuesto recortes en este ámbito, debían efectuarse los esfuerzos necesarios para que las personas precisadas de dicha ayuda recibieran la suficiente para cubrir sus necesidades. De ahí que se sugiriera a la citada Corporación la conveniencia de valorar nuevamente la posibilidad de aumentar el número de horas de prestación del servicio al interesado en cuestión, para asegurar el cumplimiento de la finalidad perseguida por la misma. Todo ello sin prescindir de la visión global del resto de usuarios del servicio y en atención a la avanzada edad del beneficiario, su situación personal y la circunstancia de que parecía carecer de cualquier tipo de apoyo familiar. Criterio que, sin embargo, no fue aceptado.

En relación con la ayuda a domicilio pudo confirmarse, por otra parte, la invalidez del procedimiento tramitado para la gestión del cobro del precio público por el servicio prestado a una persona con discapacidad por parte de la Diputación Provincial de León, al no haberse notificado individual y motivadamente la liquidación comprensiva del incremento calculado, vulnerando el principio de seguridad jurídica.

Ello motivó que se reclamara a dicha Administración la retroacción de dicho proceso para exigir el pago de la cuota revisada de conformidad con las exigencias establecidas. La resolución formulada no fue aceptada.

En relación con los problemas derivados del funcionamiento del sistema de dependencia, consta en el apartado correspondiente a las consideraciones generales sobre "personas mayores" el resultado de las reclamaciones presentadas en relación con las personas con discapacidad, por ser coincidentes en su objeto.

Únicamente, pues, procede hacer mención a una resolución formulada a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades como consecuencia de las discrepancias o anomalías detectadas en un proceso de revaloración de un menor, por el que se había dejado sin efecto su reconocimiento como persona dependiente. Recomendado a dicha Administración el mantenimiento del citado reconocimiento o la realización de una nueva valoración del niño con la finalidad de corregir posibles contradicciones o inexactitudes, se procedió finalmente por la Administración a restablecer al menor afectado el reconocimiento de su situación de dependencia.

Sigue siendo, asimismo, objeto de intervención el incumplimiento por parte de los poderes públicos de la normativa de aplicación sobre la supresión de barreras, que puede dificultar o, incluso, imposibilitar el disfrute de distintos derechos constitucionales a una parte importante de los ciudadanos, restringiéndose determinados ámbitos de su libertad personal.

Se ha tratado, así, de defender el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, con igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, lo que implica no sólo la adaptación del mobiliario urbano y de la edificación, sino, además, modificaciones técnicas en el transporte, en la comunicación y en la propia configuración de todo el entorno urbano.

Para ello se reclamó a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente la adopción de las medidas precisas para asegurar que en la línea de transporte interurbano de viajeros por carretera entre las localidades de Valladolid y Laguna de Duero se cumplieran las exigencias establecidas en materia de accesibilidad.

En la misma resolución formulada a dicha Administración se recomendó la introducción en la normativa autonómica de una regulación específica de acuerdo con la cual fuera dicha Consejería la que determinara en las líneas de transporte interurbano que discurren en su integridad por el territorio de esta Comunidad Autónoma las líneas y horarios concretos en los que deben prestar servicios los vehículos accesibles, introduciendo con ocasión de dicha modificación normativa la obligación expresa de oír o permitir y favorecer la participación de las personas con discapacidad y sus familias, a través de sus organizaciones representativas, en la adopción de dicha decisión. Así mismo, se instó a la aprobación definitiva del plan coordinado de explotación correspondiente al área metropolitana de Valladolid, abordando en el mismo, entre otras cuestiones, la conveniente renovación de los vehículos.

La aprobación de dicha planificación fue, igualmente, recomendada a los Ayuntamientos de Laguna de Duero y Valladolid.

Solamente la Consejería de Fomento y Medio Ambiente aceptó la resolución.

En el ámbito de las barreras arquitectónicas se estimó conveniente formular una resolución al Ayuntamiento de Saldaña (Palencia), que fue aceptada, a fin de valorar la elaboración y aprobación de una ordenanza cuyo objeto fuera mejorar las condiciones de accesibilidad en los edificios existentes en términos similares a los recogidos en Ordenanzas como las aplicables en Valladolid o Guardo, incluyendo, con esa misma finalidad, las condiciones de ocupación y uso de bienes de dominio público para hacer accesibles los edificios cuando fueran inviables otras opciones.

Continúan, asimismo, siendo objeto de intervención las barreras existentes en las vías públicas de las ciudades y pueblos de Castilla y León. Lo que ha dado lugar a la necesidad de reclamar al Ayuntamiento de Medina del Campo (Valladolid) la adopción de los mecanismos necesarios para adaptar a las exigencias de accesibilidad las zonas de dicha localidad en que resultara necesario. Lo que fue aceptado por dicha Administración en cuanto fuera viable económicamente.

Ello motivó que se recordara a dicha Administración que la inexistencia de habilitación presupuestaria no dispensa a los ayuntamientos de la obligación de cumplir y prestar los servicios previstos en el artículo 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local. Así pues, se instó de nuevo al citado Ayuntamiento al cumplimiento del contenido de la resolución formulada.

Respecto a la incorrecta ubicación del mobiliario urbano, también se reclamó al Ayuntamiento de Quintanaortuño (Burgos) el cumplimiento de la normativa de accesibilidad en

todos aquellos espacios del municipio que no contaran con las condiciones exigidas. En este caso no se recibió contestación, procediéndose a la incorporación de dicha Administración en el Registro de administraciones y entidades no colaboradoras.

Por lo que se refiere a los estacionamientos reservados a personas con discapacidad, fue precisa la intervención de esta institución para recomendar al Ayuntamiento de La Bañeza (León) que facilitara el estacionamiento de vehículos y automóviles pertenecientes a personas en situación de movilidad reducida en el lugar más próximo posible al domicilio.

Se recomendó, asimismo que teniendo en cuenta que el número de peticiones de aparcamiento unipersonales para personas con discapacidad podía exceder del número de estacionamientos a conceder, se aprobara la correspondiente normativa municipal en la que se establecieran los correspondientes criterios de selección (de carácter socioeconómico, médico u otros que se estimara oportuno...) y para que, con arreglo a esos criterios de selección, se estimaran las correspondientes peticiones de reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida en el lugar más próximo posible al domicilio.

La citada Administración comunicó la aceptación de la resolución, apuntando, no obstante, que teniendo en cuenta que el número de peticiones de reserva de aparcamiento para personas con discapacidad era reducido, no confluían en la misma zona y eran atendidas puntualmente, no resultaba necesaria una normativa municipal expresa al respecto.

Ante la importancia que para la garantía de la movilidad personal suponen las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, fue precisa la intervención del Procurador del Común para defender que el titular de una tarjeta de este tipo puede hacer constar en la misma hasta dos números de matrícula, pues al concederse a una persona, no a un vehículo, se puede hacer uso de la misma siempre que el beneficiario de la tarjeta se desplace en un vehículo sea como ocupante o como conductor.

En este sentido se formuló una resolución al Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo (León) a fin de que se incluyera en la tarjeta de estacionamiento de una concreta persona con discapacidad una segunda matrícula. Criterio que fue expresamente aceptado.

Pero estos problemas derivados de la previsión recogida en la normativa vigente en relación con la inclusión en la tarjeta de dos números de matrícula de vehículos de uso habitual como máximo y la propia referencia a ese uso habitual (lo que en principio sugiere la imposibilidad de utilización de un vehículo que no sea de uso habitual por parte de la persona con discapacidad titular de la tarjeta de estacionamiento), llevaron a esta institución a la conclusión de la necesidad de una modificación de la citada norma, con la finalidad de suprimir

la referencia a la necesaria inclusión en aquella de dos números de matrícula de coches de uso habitual (como máximo), independientemente de que el titular de la tarjeta sea el conductor, o no.

Con dicha supresión se garantizaría sin problema alguno el carácter personal de la tarjeta de estacionamiento y la posibilidad de utilizarla en todo momento con ocasión de los desplazamientos de su titular, independientemente del vehículo utilizado para dichos desplazamientos.

Por ello, y considerando, además, la normativa de otras comunidades autónomas (Galicia, Cantabria o Extremadura), en la que no se alude a la inclusión de números de matrículas en dicha tarjeta, se formuló una resolución (en el curso de una actuación de oficio) a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades recomendando que se impulsaran los trabajos precisos con la finalidad de efectuar las modificaciones necesarias para llevar a cabo la supresión defendida.

La resolución fue aceptada.

Por otra parte, y en defensa de la integración social de la población con discapacidad, fue preciso recomendar al Ayuntamiento de Miranda de Ebro (Burgos) la posibilidad de destinar, dentro de las actividades de carácter sociocultural programadas en un centro sociocultural de mayores, algunas específicamente a personas con discapacidad y la de reservar en otros supuestos para las mismas personas un mínimo de plazas en los casos necesarios. Todo ello, sin merma de las acciones destinadas, con esa misma finalidad, a las personas mayores en general.

La citada Administración comunicó que la resolución sería tenida en cuenta en las próximas programaciones, siguiendo siempre como criterio prioritario de intervención la consideración de las necesidades y demandas de las personas usuarias, entre ellas las personas con discapacidad o con déficits derivados de otras circunstancias como la edad, situación social o enfermedad.

Finalmente, procede hacer mención a dos actuaciones de oficio finalizadas durante este ejercicio.

En virtud de ellas se formuló a la Consejería de Hacienda una resolución a fin de que en el ámbito del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, se valorara la posibilidad de extender el tipo reducido contemplado para las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 65%, a las personas que tuvieran reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, o que tuvieran tal consideración, en los términos que



establece el art. 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Sin embargo, no fue aceptada por la Administración al considerar que aplicar ese mismo tratamiento fiscal podría ser discriminatorio.

Y, por otra parte, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a la Federación de Municipios y Provincias y a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes, con la finalidad de que se adoptaran las medidas precisas para adecuar la terminología empleada al referirse a las personas con discapacidad, eliminando de ordenanzas, reglamentos, actos, resoluciones y comunicaciones de esas administraciones términos tales como "minusválidos" o "minusvalía" o "grado de minusvalía".

Aunque la resolución ha tenido muy buena acogida, no se ha recibido aún contestación de todas las entidades a las que nos hemos dirigido.

## **2.2. Salud mental**

Los cambios importantes producidos en el sistema de atención a la salud mental de esta Comunidad Autónoma, que han afectado de forma directa a la propia organización y prestación de la asistencia psiquiátrica, han podido ser causa en este ejercicio de la disminución de las reclamaciones ciudadanas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental y sus familias.

Así, la intervención de esta institución se ha reducido a una única resolución que ni tan siquiera ha versado sobre posibles carencias del modelo de atención actual, sino sobre el régimen de liquidación de estancias residenciales.

Se ha tratado, en concreto, de asegurar que la fijación de las tarifas por la prestación de los servicios ofrecidos en los recursos de atención a personas con enfermedad mental se ajuste a las exigencias legales establecidas, evitando que se prive de cobertura justificadora a las aportaciones económicas de los usuarios.

Por ello se recomendó a la Diputación de León la declaración de nulidad de su ordenanza fiscal reguladora del precio público por los servicios concertados en centros asistenciales de dicha Administración, teniendo en cuenta que las tarifas fijadas no obedecían a ningún criterio razonable previsto en el preceptivo estudio económico-financiero, produciéndose así la omisión de un aspecto esencial del procedimiento. Criterio que no fue aceptado por la Administración.

## **3. JUVENTUD**

La intervención en materia de juventud se ha centrado en la organización y funcionamiento de los recursos destinados al alojamiento o a favorecer en los jóvenes el aprovechamiento activo, creativo y participativo en los tiempos de ocio.

Ha sido posible, así, el aumento del número de las plazas convocadas en las residencias juveniles dependientes del Instituto de la Juventud para el curso 2013-2014, así como la inclusión de los servicios de manutención como servicios a prestar de manera continuada durante los periodos lectivos a los jóvenes seleccionados en cada convocatoria en los mismos recursos.

Por el contrario, en el caso del servicio de transporte ofertado en el Programa "Red Activa", desarrollado por la Junta de Castilla y León con el objetivo de ofrecer actividades de ocio a los jóvenes de esta Comunidad, se concluyó que, siendo Valladolid el único lugar de recogida de los participantes, provocaba una clara discriminación en relación con los jóvenes residentes en otros puntos de la geografía de esta Comunidad Autónoma, al tener que abonar el traslado desde su domicilio hasta Valladolid tanto el día de salida como el día de regreso.

Por ello, y considerando necesaria la aplicación de un criterio que contribuyera a reparar esta situación de discriminación que entre el grupo de jóvenes beneficiarios de estas actividades originaba la atribución de los gastos de traslado, fue preciso recomendar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adopción de las medidas organizativas oportunas con la finalidad de proporcionar en futuras convocatorias de forma gratuita (con medios propios o ajenos) el traslado de los jóvenes participantes desde su localidad de domicilio hasta Valladolid tanto el día de salida de la actividad como el de regreso de la misma, de forma que todos ellos abonaran los mismos gastos con independencia de su lugar de residencia.

Este criterio no fue aceptado por la Administración.

## **ÁREA J**

### **SANIDAD**

Un año más la situación económica que atraviesa nuestro país ha influido notablemente en las quejas presentadas en materia sanitaria. En el año 2012 el número de quejas aumentó ostensiblemente como consecuencia del cierre de los servicios de urgencias rurales nocturnas si bien la medida fue revocada por la propia Administración sanitaria tras llegar a un acuerdo con el resto de grupos parlamentarios. Ello, sin embargo, no impidió que el

---

Procurador del Común iniciase una ambiciosa actuación de oficio a la que se acumularon las quejas (individuales o colectivas) de los ciudadanos castellanos y leoneses preocupados por la cuestión cuya resolución recayó en el año objeto de estudio de este Informe. En el año 2013 la ratio de quejas presentadas disminuyó un poco dado que el grueso de quejas por urgencias rurales nocturnas fue registrado en el año 2012 pero es notoriamente superior a las presentadas en la materia en años precedentes.

El número total de quejas presentadas en la materia fueron 977 de las cuales 906 se referían a la citada medida.

A la vista de nuestro quehacer diario hemos podido observar que una de las cuestiones que más preocupan a los castellanos y leoneses es la conciencia de que existen importantes diferencias o disparidades en los diversos sistemas sanitarios de las comunidades autónomas, lo que viene a evidenciar el fracaso de uno de los principales objetivos de la Ley General de Sanidad cuando indica en su art. 3.3 que: "la política de salud estará orientada a la superación de los desequilibrios territoriales y sociales". Esta circunstancia se nos trasmite periódicamente en las quejas y en muchas ocasiones lo observamos tanto respecto de quienes residen fuera de Castilla y León como de quienes lo hacen en el ámbito rural dentro de la propia Comunidad. En todo caso no cabe duda de que pese a que la percepción general del usuario es buena (el último Informe de la Federación de Asociaciones para la Defensa de la Sanidad Pública nos coloca en el puesto número 5 en cuanto a valoración) eso no quiere decir que no existan elementos mejorables siendo el Procurador del Común un observador privilegiado a tal efecto.

Siguen llegando a nuestra institución quejas relativas al llamado copago farmacéutico si bien en la mayoría de los supuestos han de remitirse al Defensor del Pueblo porque la disconformidad se refiere al porcentaje de pago que corresponde a cada obligado y esa competencia corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social cuya actuación no es supervisable por el Procurador del Común.

Otra cuestión que preocupa a los castellanos y leoneses es la tutela de su derecho a la protección de datos bien relativa a la adecuada custodia de los mismos contenidos en su historia clínica, bien los grabados y reproducidos en cámaras de seguridad. En el presente año tuvimos ocasión de pronunciarnos sobre la problemática surgida por la instalación de unas cámaras de videovigilancia en la sala de hemodiálisis del Hospital Virgen de la Concha (Zamora).

Son temas recurrentes en la materia las denegaciones de diagnóstico genético preimplantacional, las disconformidades con diversas asistencias sanitarias que pueden dar lugar a responsabilidad patrimonial o la situación de los pacientes que se hallan en las listas de espera.

Por otra parte la Comunidad Autónoma sigue sin dar cumplimiento al desarrollo normativo de la regulación de libre elección de médico y centro y así se lo hemos indicado nuevamente.

Por lo que respecta a las actuaciones de oficio en la materia, nuestra institución ha abierto 7 y ha dictado resolución en 2 expedientes si bien el de la situación de los servicios de urgencias rurales nocturnas data del año 2012. La otra resolución es relativa a las llamadas listas de espera y en ella se hizo un estudio sobre la evolución de las mismas desde diciembre de 2011 hasta mediados del año 2013.

En cuanto a la colaboración de la Administración sanitaria con nuestra institución, podemos calificarla de satisfactoria.

## **ÁREA K**

### **JUSTICIA**

#### **ÁREA K**

A lo largo del año 2013 se han recibido 41 quejas en el Área de Justicia (11 quejas menos que durante el año 2012). Dicho descenso no parece tener su origen en ninguna causa objetiva sino que puede obedecer, como otros ejercicios en los que también se han observado ligeras variaciones, a razones de tipo coyuntural.

Las problemáticas que determinan el recurso a esta institución por parte de los ciudadanos son las mismas que se han enunciado en años anteriores.

La mayoría de los reclamantes denuncian irregularidades y retrasos en la tramitación y ejecución de determinados procedimientos judiciales, manifiestan su disconformidad con el contenido de concretas resoluciones judiciales y plantean cuestiones relativas a la ejecución de sentencias.

Además, se han registrado quejas relacionadas con el funcionamiento de los Registros civiles y de la propiedad (dependientes del Ministerio de Justicia), con el reconocimiento del

derecho a asistencia jurídica gratuita, así como con la práctica profesional de abogados y procuradores y con la actuación de sus órganos colegiales.

También se incluyen en el Área de Justicia las quejas relacionadas con personas privadas de libertad y el correspondiente régimen penitenciario.

De nuevo debe señalarse que, en su mayoría, las reclamaciones son remitidas a la Defensoría del Pueblo ante la falta de competencias de esta institución.

Sin embargo, los expedientes en los que los reclamantes manifiestan su disconformidad con el contenido de concretas resoluciones judiciales son, con carácter general, objeto de archivo. Y ello teniendo en cuenta, además de la falta de competencias de esta institución, el contenido del art. 117.1 de la Constitución en el que se recoge el principio de independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional. En estos casos se indica a los reclamantes que la modificación de las resoluciones judiciales ha de seguir el procedimiento establecido en las leyes procesales mediante la interposición del correspondiente recurso, en el caso de que legalmente esté previsto.

En los expedientes registrados no se ha dictado por nuestra parte ninguna resolución, teniendo en cuenta, como se ha expuesto reiteradamente en los sucesivos Informes anuales, la inexistencia de competencias en esta materia.

## **ÁREA L**

### **INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN**

#### **1. INTERIOR**

La tendencia y distribución de quejas sigue la misma tónica de los últimos años. Durante el ejercicio 2013 los aspectos que centraron la mayor parte de las reclamaciones de los ciudadanos –entorno al 80% de las mismas-, fueron el tráfico y la seguridad vial, siendo el ejercicio de la potestad sancionadora, el ámbito en el que se plantearon la mayoría de las controversias frente a la actuación de la Administración.

En materia de infracciones y procedimientos sancionadores han vuelto a predominar las reclamaciones concernientes al régimen de notificaciones en el procedimiento administrativo sancionador en materia de tráfico, en especial los conflictos planteados por las notificaciones edictales, dando lugar al pronunciamiento de esta institución.

La tendencia ascendente de los expedientes relacionados con la seguridad vial, incluyendo en dicho concepto la ordenación del tráfico es fruto del creciente parque automovilístico, de las limitaciones económicas para realizar inversiones que mejoren la fluidez del tráfico y, en ocasiones puntuales, de planeamientos urbanísticos defectuosos. En este sentido, la ordenación del tráfico en calles estrechas, que bien carecen de aceras o éstas son testimoniales, por su peligrosidad o porque el estacionamiento en las mismas impide el acceso de los vehículos a los garajes, también fue objeto de supervisión.

Del mismo modo, los pasos de peatones elevados o resaltos para limitar la velocidad motivaron varias quejas en las que esta defensoría debió de supervisar que se adecuasen a las condiciones técnicas reglamentariamente establecidas, cosa que no ocurría en la mayor parte de las ocasiones.

Un año más, las molestias, daños y riesgos viales que origina la circulación de vehículos pesados, o de gran tonelaje, a su paso por las ciudades o por pequeñas localidades vuelve a ser objeto de queja por parte de los ciudadanos.

También la presencia de vehículos a motor, circulando o estacionando en aceras o zonas peatonales como factor de riesgo para los peatones, elemento más frágil de todos los que circulan por las calles, fue, también, objeto de nuestra actividad.

Por último, en el ámbito de los espectáculos, se han vuelto a plantear diversas cuestiones relacionadas, bien con la disconformidad genérica con la celebración de ciertos espectáculos taurinos tradicionales en distintas localidades de la Comunidad Autónoma, y que se vienen repitiendo en cada edición tales como El Toro de la Vega en Tordesillas, El Toro Enmaromado (Astudillo), Los Encierros tradicionales al estilo de la Villa en Olmedo o un novedoso espectáculo taurino-musical en Arroyo de la Encomienda, bien con aspectos procedimentales concernientes a la legitimación de las asociaciones dedicadas a la defensa de los animales, en el ámbito de los procedimientos administrativos sancionadores, bien con las licencias y autorizaciones para la celebración de estos eventos, bien con los daños ocasionados por los toros en propiedades particulares por una posible *culpa in vigilando* de organizadores o administraciones.

## **2. INMIGRACIÓN**

Durante este ejercicio la intervención desarrollada en relación con el efectivo reconocimiento de los derechos y la integración de los extranjeros en Castilla y León se ha dirigido a analizar el problema padecido por diferentes ciudadanos rumanos y búlgaros residentes en el municipio de Belorado (Burgos), a los que se les había denegado la inscripción

en el padrón municipal por carecer del certificado de residente comunitario, no admitiéndose, pues, como válido el pasaporte en vigor expedido por las autoridades del país de procedencia.

La conclusión a la que se llegó no fue otra que la consideración de que la inscripción de los extranjeros en el padrón municipal procedía con independencia de que los mismos tuvieran o no residencial legal en territorio español, no resultando admisible denegar dicha inscripción con la excusa de que el ciudadano no reside legalmente en España, debiendo considerarse válido y suficiente el pasaporte en vigor (aunque no contara con el preceptivo visado) para la tramitación de las solicitudes correspondientes.

Por ello, restringir el acceso al padrón por parte del Ayuntamiento de Belorado, no sólo suponía contradecir el criterio acorde mantenido al respecto en los informes jurídicos existentes sobre el particular, sino que además desvirtuaba la propia naturaleza de dicho registro.

Preocupando, así, al Procurador del Común la situación de discriminación y exclusión a la que se sometía a los ciudadanos extranjeros afectados como consecuencia de la interpretación restrictiva mantenida por dicha Administración, se recomendó que se considerara como válido y suficiente el número del pasaporte en vigor expedido por las autoridades del país de procedencia en defecto del certificado de inscripción en el Registro Central de Extranjeros, manteniendo la procedencia de la inscripción padronal con independencia de que los ciudadanos extranjeros tuvieran o no la residencia legal en territorio español.

No se ha recibido contestación a la resolución formulada al respecto.

## **ÁREA M**

### **HACIENDA**

El Procurador del Común como garante de los derechos de los castellanos y leoneses lleva a cabo una intensa labor de protección de los mismos en el ámbito tributario desarrollando su actuación supervisora tanto sobre las cuestiones relativas a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma, como en las controversias vinculadas con los impuestos y tributos de las haciendas locales, que cuantitativamente predominan en el Área de Hacienda poniendo de manifiesto la importancia de esta materia en la vida cotidiana del ciudadano.

No obstante, las quejas relacionadas con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda estatal, concernientes principalmente al IRPF o a la actividad del

Catastro, también son recibidas en esta institución aunque remitidas al Defensor del Pueblo, dado que la actividad fiscalizable proviene de la Administración General del Estado.

En el ámbito de la potestad tributaria de la Administración autonómica, la mayoría de las reclamaciones se vinculan con el procedimiento de gestión tributaria de comprobación de valores que la Consejería de Hacienda realiza tras la presentación, por parte de los obligados tributarios, de las autoliquidaciones tanto del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, como del impuesto de sucesiones y donaciones.

La potestad tributaria de las entidades locales continúa siendo el ámbito en el que se plantea el mayor número de quejas en materia tributaria.

A este respecto, en materia de recursos de las Haciendas locales, los impuestos han experimentado un incremento considerable, predominando las cuestiones relacionadas con el impuesto sobre bienes inmuebles, el impuesto municipal sobre vehículos de tracción mecánica, el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana y el impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.

En cuanto a las haciendas locales y la actividad municipal vinculada a las mismas, las tasas y, concretamente, las tasas por suministro de agua potable, siguen siendo uno de los temas que más actuaciones genera. Los ciudadanos centraron mayoritariamente sus discrepancias y reclamaciones en los problemas relacionados con la prescripción de las liquidaciones, la competencia de las juntas vecinales en materia de abastecimiento de agua o los consumos elevados atribuidos a causas ajenas a los usuarios.

En todo caso, la variada casuística de las tasas ha dado lugar a resoluciones de diversa índole. Especial relevancia ha tenido la resolución formulada con motivo de la modificación de la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por tratamiento y depuración de aguas residuales del Bajo Bierzo, en la que se abarcaban cuestiones como la prestación efectiva del servicio y el contenido del informe técnico-económico como garantía de la equivalencia entre el importe de la tasa y el coste efectivo del servicio o actividad.

También han sido objeto de resoluciones supervisoras la derogación tácita de una ordenanza fiscal reguladora de una tasa por tránsito de ganado y el establecimiento de diferentes tarifas dependiendo de cuestiones como el empadronamiento o no de los usuarios, o su vecindad en una u otra localidad.

Por lo que respecta a las llamadas contribuciones especiales, las reclamaciones presentadas por los ciudadanos han incidido nuevamente en cuestiones de carácter





estrictamente procedimental que exigen, una supervisión en su integridad de los expedientes administrativos tramitados y que en este ejercicio han motivado nuestra actividad fiscalizadora.