INFORME ANUAL

2025

Procurador del Común de Castilla y León

INFORME ANUAL
2025

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **13**
ACTIVIDAD INSTITUCIONAL **19**
1. ACTOS, REUNIONES Y VISITAS INSTITUCIONALES 19
1.1. Actos públicos 20
1.2. Reuniones y entrevistas 26
2. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN 27
ACTUACIONES DE OFICIO **29**
1. RELACIÓN DE ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS EN 2025 29
2. SELECCIÓN REPRESENTATIVA DE ACTUACIONES DE OFICIO RESUELTAS EN 2025 39
2.1. Adaptación de la jornada de trabajo a personal en procesos de recuperación por tratamientos oncológicos y enfermedad muy grave 39
2.2. Prestación de servicios en régimen de teletrabajo para personal en procesos de recuperación por tratamientos oncológicos y enfermedad muy grave 40
2.3. Dotación y medios de los servicios de extinción de incendios y salvamento en el medio rural 42
2.4. Control efectivo del consumo de agua potable. Instalación de contadores 44
2.5. Contaminación del agua potable por nitratos y otros 46
2.6. Deficiencias en áreas de juego infantil 51
2.7. Deber de conservación de locales comerciales en desuso 52
2.8. Sistema de gestión de la recogida y tratamiento de placas solares en desuso 53
2.9. Utilización de rebaños como método de prevención de incendios forestales 54
2.10. Suministro de productos alimentarios para los comedores universitarios 55
2.11. Provisión de sustituciones de profesorado 57
2.12. Requisitos económicos para acceder al programa "Releo Plus" 58
2.13. Escolarización de alumnado de primer ciclo de educación infantil 59
2.14. Vulnerabilidad en las aulas 60
2.15. Retrasos en la renovación de los carnés de la utilización de productos fitosanitarios 61
2.16. Presuntas irregularidades en el funcionamiento de una residencia para personas mayores 62
2.17. Posibles deficiencias asistenciales en un centro residencial para mayores 64

2.18. El consumo de bebidas alcohólicas por menores de edad en Castilla y León 65
2.19. Reserva de plazas para personas con discapacidad en procedimientos de promoción interna 66
2.20. Accesibilidad en el lenguaje y formato de los documentos administrativos 68
2.21. Plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida 70
2.22. Inclusión de la comunidad universitaria con discapacidad en Universidades públicas de Castilla y León 71
2.23. Dotación de aseos accesibles en parques y jardines públicos, con especial atención a su uso por personas ostomizadas 72
2.24. Derecho de reserva de plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida en lugar próximo al puesto de trabajo y requisito de residencia efectiva en el municipio 74
2.25. Condiciones térmicas deficientes en escuelas de educación infantil 76
2.26. Reducción del horario escolar durante los meses junio y septiembre para el alumnado de educación infantil y educación primaria 77
2.27. Pervivencia de las farmacias rurales 79
2.28. Lista de espera para consultas externas de Cirugía Plástica y Reparadora en el Hospital Universitario de Burgos 80
2.29. Demoras en la Unidad del Dolor de Zamora 81
2.30. Bonificación en la cuota íntegra del impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente a la vivienda habitual de las familias numerosas. Ayuntamiento de Burgos. 83

ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS 87

ÁREA A: EMPLEO PÚBLICO 87

1. EMPLEO PÚBLICO GENERAL 88
1.1. Administración autonómica 88
1.2. Administración local 93
2. EMPLEO PÚBLICO DOCENTE 98
2.1. Sistemas de selección y provisión 99
2.2. Carrera administrativa 100
2.3. Retribuciones 101
2.4. Jornada de trabajo, permisos y vacaciones 102
2.5. Régimen disciplinario 104
2.6. Acoso laboral 105
3. EMPLEO PÚBLICO SANITARIO 105
4. EMPLEO PÚBLICO POLICIAL 109

ÁREA B: ADMINISTRACIÓN LOCAL 113
1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES 113
1.1 Atención y participación ciudadana 113
1.2. Organización y funcionamiento 117
1.3. Contratación local 123
1.4. Responsabilidad patrimonial 126
1.5. Obras públicas locales 128
1.6. Expropiación forzosa 130
2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES 132
2.1. Bienes de las Entidades Locales 133
2.2. Servicios municipales 138

ÁREA C: FOMENTO 153
1. URBANISMO 154
1.1. Instrumentos de ordenación del territorio y de planeamiento urbanístico 155
1.2. Intervención en el uso del suelo 156
1.2.1. Licencias 156
1.2.2. Instrumentos de fomento de la edificación, conservación y rehabilitación . 158
1.2.3. Protección de la legalidad urbanística 160
1.3. Información urbanística 161
2. OBRAS PÚBLICAS 163
3. VIVIENDA 165
3.1. Ayudas económicas 165
3.2. Vivienda de titularidad pública 168
4. TRANSPORTES 171
5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO 173

ÁREA D: MEDIO AMBIENTE 179
1. CALIDAD AMBIENTAL 180
1.1. Actividades molestas, insalubres o ruidosas 180
1.2. Infraestructuras ambientales 194
1.3. Defensa de las márgenes de los ríos 195
2. MEDIO NATURAL 196
3. OTRAS CUESTIONES AMBIENTALES 201

ÁREA E: EDUCACIÓN 203
1. ENSEÑANZA NO UNIVERSITARIA 205
1.1. Educación infantil 205

1.2. Edificios e instalaciones 209
1.3. Calificaciones 211
1.4. Derechos y deberes de los alumnos 212
1.5. Becas y ayudas al estudio 213
1.6. Comedores y transporte escolar 215
1.7. Convivencia en los centros educativos 216
1.8. Otras cuestiones 217
2. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA 221
3. EDUCACIÓN ESPECIAL 222

ÁREA F: CULTURA, TURISMO Y DEPORTES 227
1. CULTURA 228
1.1. Patrimonio cultural 228
1.2. Bibliotecas 235
1.3. Museos 238
2. TURISMO 239
3. DEPORTES 246

ÁREA G: INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO, SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES 249
1. INDUSTRIA 250
2. COMERCIO 258
3. EMPLEO 259
4. SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES 263

ÁREA H: AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL 273
1. ANIMALES DE COMPAÑÍA 274
2. CONCENTRACIONES PARCELARIAS 280
3. PRODUCCIÓN Y SANIDAD ANIMAL 283
4. AYUDAS AGRÍCOLAS 284
5. OBRAS Y REGADÍOS 285
6. VARIOS 287

ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD 289
1. FAMILIA 290
1.1. Personas mayores 290
1.2. Menores 295
1.3. Protección a las familias 297
1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral 298

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 300
2.1. Sistema de atención a la dependencia 300
2.2. Personas con discapacidad 303
2.3. Asistencia a personas con enfermedad mental 311
2.4. Mujer 311
3. PERSONAS CON ADICCIÓN AL ALCOHOL 311
4. JUVENTUD 312

ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO 313

1. SANIDAD 313
1.1. Control sanitario 314
1.1.1. Centros y actividades sanitarias (farmacias) 314
1.2. Protección de la salud 316
1.2.1. Práctica profesional 318
1.2.2. Financiación de gastos sanitarios 322
1.3. Derechos y deberes de los usuarios 326
1.3.1. Intimidad y confidencialidad; acceso a la historia clínica 327
1.3.2. Tratamiento y plazos 328
1.3.3. Elección de médico y centro 334
1.3.4. Tratamientos y cuidados paliativos 335
2. CONSUMO 336
2.1. Reclamaciones a asociaciones de consumidores y usuarios 336

ÁREA K: INTERIOR Y JUSTICIA 339

1. JUSTICIA 339
2. INTERIOR 340
2.1. Tráfico y seguridad vial 341
3. MOVIMIENTOS MIGRATORIOS 363

ÁREA L: HACIENDA 365

ANEXO I. DATOS ESTADÍSTICOS 389

1. ACTIVIDAD DEL PROCURADOR DEL COMÚN 391
1.1. Actuaciones a partir de solicitudes de los ciudadanos 391
1.2. Actuaciones de oficio iniciadas en 2025 392
2. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 392
2.1. Atención presencial a los ciudadanos 393

2.2. Atención a la ciudadanía por canales digitales 394
2.3. Tramitación de consultas 395
2.4. Tramitación de quejas 397
2.5. Gestión de quejas múltiples 397
2.5.1. Tramitación de las quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2025 399
2.5.2. Tramitación de las quejas múltiples relacionadas con asuntos iniciados en 2025 por Área 399
3. DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS QUEJAS 402
3.1. Quejas recibidas en cada mes del año 402
3.2. Evolución de la presentación de quejas en los últimos años 403
3.2.1. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración autonómica 404
3.2.2. Evolución de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración local 405
3.3. Reparto territorial de la presentación de las quejas 406
3.3.1. Reparto de las quejas según su procedencia 406
3.3.2. Quejas procedentes de Castilla y León 407
3.4. Distribución de las quejas por Área 419
3.5. Distribución de las quejas por la Administración afectada 420
3.5.1. Distribución de las quejas según su sujeción a supervisión del Procurador del Común 421
3.5.2. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración autonómica 422
3.5.3. Quejas relativas al funcionamiento de la Administración local 424
3.6. Distribución de las quejas por autor 425
3.6.1. Distribución por Área de las quejas de autor individual 426
3.6.2. Distribución por Área de las quejas de autor colectivo 427
3.6.3. Distribución por Área de las quejas de varios firmantes 428
3.7. Las quejas desde la perspectiva de género 429
3.7.1. Reparto por Área de las quejas presentadas por hombres 430
3.7.2. Reparto por Área de las quejas presentadas por mujeres 431
3.8. Análisis provincial 432
3.9. Tramitación de las quejas iniciadas durante el año 2025 468
3.9.1. Estado de tramitación de las quejas 468
3.9.2. Datos de tramitación de las quejas 469
3.9.3. Motivos de rechazo de las quejas 470
3.9.4. Situación de las quejas admitidas 471
3.9.5. Quejas investigadas con resultado favorable/desfavorable al interesado 472

4. COLABORACIÓN DE ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS CON EL PROCURADOR DEL COMÚN 473

4.1. Administraciones y entidades que no contestaron a las peticiones de información en la fase de investigación de las quejas y número de expedientes afectados..... 474

4.2. Administraciones y entidades que no contestaron a recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias del Procurador del Común y número de expedientes afectados 476

5. RESOLUCIONES FORMULADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN..... 482

5.1. Resoluciones dictadas por el Procurador del Común durante 2025..... 482

5.1.1. Respuesta de las Administraciones y Entidades públicas a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia 483

5.1.2. Aceptación por las Administraciones y Entidades públicas de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia 483

5.2. Resoluciones dirigidas a la Administración autonómica durante 2025..... 484

5.2.1. Respuesta de la Administración autonómica a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia 485

5.2.2. Aceptación por la Administración autonómica de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia 485

5.3. Resoluciones dirigidas a la Administración local durante 2025 486

5.3.1. Respuesta de la Administración local a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia.... 487

5.3.2. Aceptación por la Administración local de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia.... 487

5.4. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2024 en actuaciones de queja iniciadas a solicitud de los ciudadanos..... 488

5.4.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos 489

5.4.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes de queja iniciados a solicitud de los ciudadanos 489

5.5. Resoluciones dirigidas a Administraciones y Entidades públicas durante 2025 en actuaciones iniciadas de oficio 490

5.5.1. Respuesta a las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes iniciados de oficio 491

5.5.2. Aceptación de las resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia en expedientes iniciados de oficio 491

ANEXO II. RESOLUCIONES 493

ANEXO III. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EJERCICIO DE 2025 639

I. INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO DEL PROCURADOR DEL COMÚN DE CASTILLA Y LEÓN DURANTE EL EJERCICIO 2025 641

1. Presupuesto 641

2. Liquidación del presupuesto 641

2.1. Ingresos 641

2.2. Gastos 643

2.3. Situación económica 645

3. Cuenta general del presupuesto 646

4. Cuenta de valores independientes y auxiliares del presupuesto 646

II. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS 647

III. LIQUIDACIÓN DE CONCEPTOS NO PRESUPUESTARIOS 648

IV. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS 650

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 31 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, procede dar cuenta de las actuaciones del Procurador del Común a lo largo del pasado año 2025, a cuyo efecto ha sido elaborado el presente Informe.

León, a 7 de abril de 2026

Tomás Quintana López

INTRODUCCIÓN

Como venimos haciendo en la parte introductoria de los últimos informes anuales, seguidamente quedan expuestos los datos generales relativos a la actividad desarrollada por la institución del Procurador del Común, de manera que el lector pueda hacerse una idea general de lo actuado durante el año 2025.

Pues bien, durante el año al que se refiere el presente informe han sido 6.267 las personas que se han dirigido al Procurador del Común para presentar sus quejas, lo que ha dado lugar a la apertura y tramitación de otros tantos expedientes. No obstante, a efectos estadísticos computamos 2.206 quejas, lo que se debe a que 4.078 expedientes han sido tramitados como consecuencia de la presentación de 17 quejas que hemos considerado como quejas múltiples, dado que cada una de ellas, aunque computa como una única queja a efectos estadísticos, ha sido promovida por una pluralidad de personas, y cada una de estas personas da lugar a la apertura y tramitación de un expediente individual; de lo que se deriva el distinto número de quejas computadas y de expedientes tramitados.

A las 2.206 quejas que hemos recibido que, como se ha indicado, han dado lugar a la apertura y tramitación de 6.267 expedientes, hay que añadir 143 actuaciones de oficio promovidas por el Procurador del Común, lo que supuso la apertura de otros tantos expedientes. Consecuentemente, en síntesis, hemos recibido 2.206 quejas, hemos promovido 143 actuaciones de oficio y hemos tramitado en total de 6.410 expedientes.

Derivadas tanto de expedientes de queja, como de actuaciones de oficio, a fecha de 31 de diciembre de 2025 habíamos dictado un total de 1.333 resoluciones. De las cuales, en 230 motivamos el archivo de los expedientes al no haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la administración o entidad pública correspondientes; en cambio, en 1.103 resoluciones efectuamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a las administraciones o entidades públicas a las que nos dirigimos.

A fecha de 28 de febrero de 2026, que es la considerada, a los efectos del Informe anual correspondiente a 2025, para determinar la aceptación o rechazo a las resoluciones dictadas a lo largo de ese año, habíamos recibido 865 contestaciones, correspondientes al 78,42 por ciento de las resoluciones emitidas; habiendo sido aceptadas las recomendaciones, recordatorios o sugerencias formuladas en 730 ocasiones (el 84,39 por ciento de ellas), de las cuales 650 lo fueron en su totalidad (el 75,14 por ciento) y 80 parcialmente (el 9,25 por ciento);

contrariamente, fueron rechazadas en 135 casos, que representan el 15,61 por ciento de las contestaciones recibidas.

Refiriéndonos exclusivamente a las resoluciones formuladas a partir de quejas presentadas, emitimos 1.009, de las cuales 819 contenían recomendaciones, sugerencias o recordatorios dirigidos a las correspondientes administraciones o entidades públicas. A fecha 28 de febrero de 2026, estas ya habían manifestado su postura en 646 ocasiones, representativas del 78,88 por ciento; contrariamente, 85 resoluciones, representativas del 10,38 por ciento, estaban en esa misma fecha pendientes de contestación, aunque estaban aún en plazo para ello; por otra parte, habíamos archivado 85 expedientes sin haber obtenido respuesta, es decir, representativos del 10,38 por ciento, al haber finalizado el plazo previsto para responder; en fin, también fueron cerrados sin respuesta a la resolución otros 3 expedientes, uno de ellos por haber sido resuelto el problema con anterioridad a que la correspondiente administración tuviera oportunidad de manifestar su postura ante nuestra resolución y otros 2 a solicitud de los interesados.

De las 646 resoluciones dictadas que han recibido contestación en expedientes de queja, han sido aceptadas un 80,34 por ciento, habiéndolo sido en su integridad un 69,66 por ciento; de aceptación parcial lo han sido un 10,68 por ciento; y fueron rechazadas un 19,66 por ciento. Dictamos, además, 190 resoluciones motivadas sin haber apreciado ninguna irregularidad en la actuación de la administración o entidad pública correspondientes.

Con referencia a las actuaciones de oficio, a lo largo de 2025 promovimos 143 y dictamos 324 resoluciones dirigidas a las correspondientes administraciones o entidades públicas. Mediante 284 resoluciones formulamos recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias a dichas administraciones o entidades, de las cuales una se refería a expedientes de 2022, 60 se referían a procedimientos iniciados de oficio en 2023, 35 a expedientes de 2024 y 188 a expedientes promovidos en 2025. A fecha de 28 de febrero de 2026, habíamos recibido 200 comunicaciones aceptando en su totalidad las resoluciones dictadas, 11 de aceptación parcial y 8 de rechazo. De 32 resoluciones, a esa misma fecha, aún no habíamos recibido contestación, si bien la administración o entidad pública destinataria se encontraba aún en plazo de hacernos llegar su respuesta, y en 33 casos lamentablemente tuvimos que archivar el expediente sin conocer la postura de la correspondiente administración ante nuestra resolución. Todo ello ha supuesto la aceptación del 96,35 por ciento, habiéndolo sido en su integridad el 91,32 por ciento de las 219 resoluciones que han recibido contestación en expedientes iniciados de oficio; parcialmente fueron aceptadas un 5,02 por ciento; y fueron rechazadas el 3,65 por ciento. Se han dictado, asimismo, 40 resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad en

la actuación pública, correspondiendo 9 de ellas a un expediente iniciado en 2021, 3 a expedientes de 2023, 4 a expedientes abiertos en 2024 y 24 a expedientes iniciados en 2025.

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

- En el área de Administración Local hemos recibido 504 quejas (el 22,85 por ciento). Tramitamos 3 quejas presentadas cada una de ellas por 12 personas (quejas múltiples) frente al Ayuntamiento de Castrocalbón (León): una manifestando su disconformidad con la fecha de publicación de las cuentas municipales de 2024, otra sobre la solicitud de una asamblea informativa en relación con el incendio de agosto y la tercera denunciando la inoperatividad de hidrantes y otros medios municipales contra incendios.

- En el área de Fomento, 294 quejas (el 13,33 por ciento). Recibimos una queja múltiple, presentada por 248 personas, sobre la falta de limpieza de fincas y solares en el municipio de Marugán (Segovia), y otra sobre la misma temática, presentada por 12 personas, en el municipio de Castrocalbón (León).

- En el área de Empleo Público, 238 quejas (el 10,79 por ciento). Recibimos 4 quejas múltiples, presentadas por 173 personas, sobre la reclasificación profesional de distintas categorías de personal laboral de la Junta de Castilla y León: 38 de la categoría de Ayudante Técnico Educativo, 108 de Técnico Superior de Educación Infantil, 11 de Técnico de Laboratorio y 16 de Fisioterapeuta; otra queja fue presentada por 52 reclamantes sobre las condiciones laborales y retributivas de las personas supervisoras de Enfermería; y, finalmente, otra queja múltiple firmada por 35 personas sobre la integración en la condición de personal estatutario de trabajadores del Centro de Hemoterapia y Hemodonación de Castilla y León.

- En el área de Sanidad y Consumo, 230 quejas (el 10,43 por ciento). Ha sido presentada una queja múltiple por 476 personas en relación con la prestación del servicio de pediatría en el Centro de Salud de Cistierna (León).

- En el área de Medio Ambiente, 223 quejas (el 10,11 por ciento). Fue presentada una queja múltiple por 2.962 personas sobre el proyecto de instalación de una planta de biogás en el barrio de La Lastra (León), y otra promovida por 12 personas manifestando su discrepancia sobre la intervención municipal en el incendio forestal acaecido en el mes de agosto en Castrocalbón (León).

- En el área de Interior y Justicia, 163 quejas (el 7,39 por ciento). Tramitamos una queja múltiple, presentada por 12 personas, en relación con el estado de tramitación del plan local de emergencias anti incendios forestales del Ayuntamiento de Castrocalbón (León).

- En el área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, 148 quejas (el 6,71 por ciento). Fueron presentadas 21 quejas, que tramitamos como queja múltiple, por 21 personas sobre el sistema de protección de menores.

- En el área de Educación, 125 quejas (el 5,67 por ciento). Se ha presentado una queja (múltiple) por 39 personas en relación con el servicio de transporte escolar que afecta al IES Merindades de Castilla, en Villarcayo (Burgos).

- En el área de Hacienda, 102 quejas (el 4,62 por ciento).

- En el área de Industria, Comercio, Empleo, Seguridad Social y Prestaciones, 94 quejas (el 4,26 por ciento).

- En el área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, 49 quejas (el 2,22 por ciento).

- En el área de Cultura, Turismo y Deportes, 36 quejas (el 1,63 por ciento).

Considerando la procedencia geográfica de las personas que han presentado las quejas o de sus representantes, León ha sido la provincia que ha aportado un mayor número de quejas, concretamente 524, que representan el 23,75 por ciento del total; seguida de la provincia de Valladolid, con 339 quejas (el 15,35 por ciento); Burgos, 219 quejas (el 9,93 por ciento); Palencia, 164 quejas (el 7,43 por ciento); Ávila, 143 quejas (el 6,48 por ciento); Salamanca, 139 quejas (el 6,30 por ciento); Segovia, 114 quejas (el 5,17 por ciento); Zamora, 110 quejas (el 4,99 por ciento); y Soria, 77 quejas (3,49 por ciento). Además, 260 quejas (el 11,79 por ciento) fueron remitidas por ciudadanos que no hacían constar su procedencia, pues este dato no es imprescindible para que tramitemos la queja, siempre que la persona que la presenta resulte plenamente identificada. También recibimos 112 quejas (el 5,08 por ciento) presentadas por personas de otras provincias; 3 quejas (0,14 por ciento) fueron presentadas por varios firmantes residentes en distintas provincias; y, por último, 2 quejas (el 0,09 por ciento) fueron presentadas por ciudadanos residentes en el extranjero.

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

- De las actuaciones de las Administraciones locales nos llegaron 1.190 quejas, que representan el 53,94 por ciento del total de las recibidas. De ellas:

*1.070 se referían a Ayuntamientos (el 89,92 por ciento)

*65 a Diputaciones provinciales (el 5,46 por ciento)

*53 a Entidades locales menores (el 4,45 por ciento)

*2 a Mancomunidades (el 0,17 por ciento)

- En relación con la actuación de la Administración autonómica hemos recibido 771 quejas, que representan el 34,95 por ciento del total.

- De la actuación de la Administración del Estado recibimos 168 quejas, que representan el 7,62 por ciento del total y fueron trasladadas al Defensor del Pueblo después de comprobar que reunían los requisitos legalmente previstos, dado que no somos competentes para tramitar y resolver reclamaciones frente a la Administración del Estado.

- Otras 39 quejas afectaban a la Administración de Justicia, 29 hacían referencia a discrepancias entre particulares y 9 quejas se referían a otras entidades u organismos sobre las que, conforme a la normativa reguladora del Procurador del Común, no podemos ejercer nuestras funciones de supervisión, por lo que en cada caso se dio el trámite correspondiente; en su conjunto, representaban el 3,49 por ciento de las quejas recibidas.

De las quejas de autoría individual, el 53,29 por ciento se presentaron por hombres, y el 46,71 por ciento por mujeres.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

1. ACTOS, REUNIONES Y VISITAS INSTITUCIONALES

Como parte de la actividad institucional desarrollada por el Procurador del Común, es destacable su participación en congresos, debates, jornadas de estudio, mesas de trabajo, encuentros, etc., relativos todos ellos a materias relacionadas con lo que constituyen las funciones de la Institución. En ese sentido, son destacables los relacionados con la transparencia y el buen gobierno, el cambio tecnológico y su impacto económico, la despoblación y el sector de los cuidados, el turismo en Castilla y León, la actividad de la Autoridad Independiente en materia de corrupción y la atención a la infancia.

Ha estado presente en la entrega de premios y reconocimientos, como, por ejemplo, los "Premios Castilla y León 2024", el "Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio", así como en otros promovidos y organizados por distintos medios de comunicación. Ha asistido, igualmente, a diversos actos conmemorativos o de otros significados, como las celebraciones del "Día Internacional de la Mujer" y del "Día Mundial del Síndrome de Down", en algunos casos interviniendo activamente en los mismos.

Ha estado presente en actos de homenaje, como el que fue dedicado a los Policías Nacionales Jubilados, así como en el que tuvo lugar para recordar el asesinato en León del Comandante de Artillería D. Luciano Cortizo Alonso con motivo del treinta aniversario.

Ha asistido a la toma de posesión de diferentes cargos de la Administración de Justicia, en particular el de Presidenta del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, y el de Presidente de la Audiencia Provincial de León; así como a la toma de posesión del Presidente del Consejo de la Abogacía de Castilla y León y del Decano del Iltre. Colegio de la Abogacía de León y de los miembros de la Junta de Gobierno del órgano colegial.

En el ámbito militar y de los Cuerpos de Seguridad del Estado, ha asistido al acto de Relevo de Mando en la Base Aérea de León y Academia Básica del Aire y del Espacio, así como a la toma de posesión del Jefe de la Zona de Castilla y León de la Guardia Civil.

En el ámbito de las funciones propias, el Procurador del Común organizó la realización en la sede de la Institución, los días 11 y 12 de julio, del Taller preparatorio de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, dedicadas a la "Vulnerabilidad en las Aulas",

celebradas posteriormente en Zaragoza entre los días 26 y 29 de octubre, con la asistencia y participación del Procurador del Común, Adjunta y Asesor-Jefe de Gabinete.

Ha asistido o participado en diferentes eventos conmemorativos o celebraciones de diverso carácter en función de la entidad organizadora, destacando de entre ellos, las celebraciones del XLVII Aniversario de la Constitución Española y del XLII Aniversario del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

A la actividad institucional llevada a cabo por D. Tomás Quintana López como Procurador del Común, habría que añadir la que ha realizado en su condición de Comisionado de Transparencia, la cual se incorpora a la correspondiente Memoria de Transparencia.

1.1. Actos públicos

El Procurador del Común ha participado en cerca de 70 actos repartidos a lo largo del año, pero con una especial intensidad en los meses de abril y noviembre, sin contar con las reuniones y entrevistas concedidas a diferentes medios de comunicación.

Relación de actos públicos:

- El 6 de enero D. Tomás Quintana López, por invitación del Abad de la Real Colegiata de San Isidoro de León y del Abad de la Muy Ilustre, Real e Imperial Cofradía del Milagroso Pendón de San Isidoro, asistió a los actos realizados en el Panteón Real de San Isidoro de León. Dichos actos incluyeron el Solemne e Histórico Responso por los Reyes de León en el Panteón Real.
- El 10 de enero acudió a una Jornada del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- El 15 de enero asistió a la entrega de los "XII Premios La Posada de El Mundo en Castilla y León", en el Auditorio Miguel Delibes de Valladolid.
- El 17 de enero el Procurador del Común asistió a la conferencia impartida por Doña Ángeles Álvarez Martínez sobre "Pedro Calderón de la Barca. Amor, Honor y Poder", en el Salón de Actos de la Fundación Sierra Pambley en León.
- El 23 de enero acudió al Acto de Homenaje a los Policías Nacionales Jubilados y Dedicación al Servicio Policial, que tuvo lugar en el Salón de Actos de la sede de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de León.
- El 31 de enero estuvo presente en los actos conmemorativos de San Raimundo de Peñafort, organizados con motivo de la Festividad de la Facultad de Derecho de la Universidad de León, en el Aula Magna "San Isidoro" del Edificio Albéitar.
- El 6 de febrero formó parte del Jurado encargado de fallar el "XIX Premio Diario de León al Desarrollo Social y los Valores Humanos 2025".
- El 6 de febrero asistió a la gala de entrega de los "II Premios Diagnóstico de rtvcyl", en el Auditorio Ciudad de León.

- El 21 de febrero estuvo presente en el acto de entrega del "XIX Premio Diario de León al Desarrollo Social y los Valores Humanos" a la Fundación Soltra, celebrado en el Auditorio Ciudad de León.
- El 22 de febrero asistió a los actos del LII Festival Nacional de Exaltación del Botillo que se desarrolló en Bembibre (León).
- El 28 de febrero estuvo presente en el acto conmemorativo del XLII aniversario del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
- El 6 de marzo el Procurador del Común y la Adjunta al Procurador del Común, Dª Alicia Carpintero Suárez, recibieron, en la sede de la Institución, a un grupo de alumnos de 5º curso de Educación Primaria del Colegio "San Juan de la Cruz" de León y a sus profesores, en el que se les dio a conocer la Institución y el trabajo que realiza.
- El 8 de marzo el Procurador del Común y la Adjunta al Procurador del Común asistieron al acto institucional del "Día Internacional de la Mujer" que se celebró en el Palacio del Conde Luna de León.
- El 21 de marzo D. Tomás Quintana López participó en los actos de conmemoración del "Día Mundial del Síndrome de Down" organizados por Down León-Amidown.
- El 24 de marzo el Procurador del Común hizo entrega del Informe Anual 2024 de la Institución al Presidente de las Cortes de Castilla y León.
- El 26 de marzo D. Tomás Quintana López asistió al Debate sobre política general de la Comunidad de Castilla y León.
- El 30 de marzo D. Tomás Quintana López y Dª Alicia Carpintero Suárez asistieron al concierto solidario "El Sonido de la Pasión", organizado por las Cortes de Castilla y León, que tuvo lugar en el Palacio de los Deportes de León.
- El 31 de marzo D. Tomás Quintana López acudió a la sesión pública y solemne de aprobación de la Memoria 2024 del Consejo Consultivo y del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de Castilla y León, celebrada en la sede de esta Institución, en la que intervino el Excmo. Sr. D. José Luis Costa Pillado, Magistrado y Vocal del Consejo General del Poder Judicial.
- El 2 de abril el Procurador del Común asistió a la Misa Funeral por los cuatro mineros lacianiegos fallecidos en la mina de Cerredo, en el concejo asturiano de Degaña.
- El 3 de abril el Procurador del Común y la Asesora Jefe de la Institución estuvieron presentes en la Gala del X Aniversario fundacional y ceremonia de entrega de los "VI Premios FUNDOS a la Innovación Social en Castilla y León".
- El 5 de abril el Procurador del Común estuvo presente en el Pregón de la Semana Santa 2025, pronunciado por Doña Marta Franco López en el Auditorio Ciudad de León.

- El 9 de abril D. Tomás Quintana López acudió al solemne acto institucional de Toma de Posesión de la Excma. Sra. Doña Ana del Ser López, como Presidenta del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, bajo la presidencia de la Excma. Sra. D.ª Isabel Perelló Doménech, Presidenta del Tribunal Supremo y del Consejo General del Poder Judicial. El acto tuvo lugar en el Palacio de Justicia de Burgos.
- El 10 de abril intervino en la inauguración del Congreso Nacional sobre Animales y Derecho, celebrado en la Facultad de Derecho de León.
- El 11 de abril estuvo presente en el acto de toma de posesión del Presidente del Consejo de la Abogacía de Castilla y León, D. Fernando Rodríguez Santocildes, que tuvo lugar en el "Salón del Pendón" de la Real Colegiata de San Isidoro de León, bajo la presidencia de D. Salvador González Martín, Presidente del Consejo General de la Abogacía Española.
- El 11 de abril asistió a la celebración, en el Auditorio Ciudad de León, bajo la presidencia de Su Majestad la Reina, del Princesa de Girona CongresFest y al acto de proclamación del "Premio Princesa de Girona Crea Empresa 2025", organizados por la Fundación Princesa de Girona y el Ayuntamiento de León.
- El 18 de abril el Procurador del Común participó en la Solemne y Oficial Procesión del Santo Entierro.
- El 27 de abril el Procurador del Común presenció la Oferta al Excmo. Cabildo Colegial, Misa Solemne y Tradicional Ceremonia de las Cabezadas en la Real Basílica de San Isidoro de León.
- El 28 de abril D. Tomás Quintana López asistió al acto del Club de Prensa "Conversaciones políticas con D. Alfonso Fernández Mañueco, Presidente de la Junta de Castilla y León", organizado por El Mundo Diario de Castilla y León.
- El 2 de mayo asistió al Acto Conmemorativo de la Gesta del 2 de mayo de 1808, celebrado en la Base "Conde Gazola" de San Andrés del Rabanedo (León), evento que fue presidido por el General Jefe del Mando de Apoyo a la Maniobra, D. Antonio Mongío Bergua.
- El 2 de mayo acudió al Acto Académico que se celebró con motivo de la ceremonia de graduación de alumnos y de la festividad de la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de León.
- El 13 de mayo D. Tomás Quintana López asistió al acto institucional organizado con motivo del 181º Aniversario de la Fundación de la Guardia Civil en el Acuartelamiento "El Parque" de León.
- El 14 de mayo el Procurador del Común intervino en la Sesión Plenaria de las Cortes de Castilla y León para la exposición del Informe anual correspondiente a 2024.
- El 14 de mayo asistió a la conferencia a cargo de D. Luis Ribot "De Pavía a Breda (1525-1625), 100 años de preeminencia de los Tercios Españoles en Europa", impartida en el Palacio del

Conde Luna de León, organizada por el Ejército de Tierra, la Academia de las Artes, las Letras y las Ciencias y el Ayuntamiento de León.

- El 19 de mayo el Procurador del Común mantuvo un encuentro con el resto de titulares de las instituciones análogas en la sede del Defensor del Pueblo de España.
- El 11 y 12 de junio se llevó a cabo en la sede de la Institución el Taller sobre "Vulnerabilidad en las Aulas" con motivo de la celebración de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de las Defensorías.
- El 18 de junio el Procurador del Común y la Responsable de Prensa asistieron al acto de entrega de los "Premios Castilla y León 2024", que tuvo lugar en el Centro Cultural Miguel Delibes de Valladolid.
- El 25 de junio, la Adjunta al Procurador del Común, Dª Alicia Carpintero Suárez, asistió al acto institucional conmemorativo del 25º aniversario de la aprobación de la Ley Foral 4/2000, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, celebrado en el Parlamento de Navarra.
- Los días 2 y 3 de julio D. Tomás Quintana López asistió a las jornadas organizadas por el Consejo Económico y Social de España "El futuro es hoy. El cambio tecnológico y su impacto socioeconómico", que tuvieron lugar en la sede de dicha Institución, en las que se presentó su Memoria sobre la situación socioeconómica y laboral de España.
- El 4 de julio tuvo lugar el Acto de entrega de los Reales Despachos de Sargento a los componentes de la XXXIII Promoción de la Academia Básica del Aire y del Espacio que, presidido por el Jefe de Estado Mayor del Ejército del Aire y del Espacio, se celebró en la Plaza de Armas de dicha Academia. El Procurador del Común estuvo presente en el evento, en el que también se realizó el Relevo de Mando entre el Coronel saliente, D. Ignacio de Dompablo Ferrándiz, y el Coronel entrante, D. Óscar Ruiz González.
- El 7 de julio el Procurador del Común asistió a la Conferencia inaugural del V Congreso de Turismo Diario de León a cargo del Consejero de Cultura, Turismo y Deporte de la Junta de Castilla y León, D. Gonzalo Santoja Gómez.
- El 10 de julio tuvo lugar la toma de posesión de D. Pablo Arraiza Jiménez como Presidente de la Audiencia Provincial de León, acto al que asistió el Procurador del Común.
- El 15 de julio D. Tomás Quintana López estuvo presente en las exposiciones y debate con motivo de la mesa redonda organizada por CaixaBank y Diario de León con el título "León, siempre la mano tendida", celebrada en el Hotel Real Colegiata de San Isidoro.
- El 25 de julio el Procurador del Común participó en los actos de conmemoración de los Fueros de León, celebrados en el claustro de la Catedral de León, organizados por la Academia de las Artes, Letras y Ciencias de León y la Sociedad para el Fomento de la Cultura de los Amigos del País de León.

- El 19 de septiembre asistió al solemne acto de Apertura del Curso Académico 2025-2026 de las Universidades de Castilla y León, que tuvo lugar en el Paraninfo de las Escuelas Mayores de la Universidad de Salamanca.
- El 25 de septiembre el Procurador del Común asistió al Solemne Acto de Apertura del Curso Académico 2025-2026, en el Aula Magna "San Isidoro" del Edificio El Albéitar, de la Universidad de León.
- El 26 de septiembre tuvo lugar el acto de Entrega del Mando del Batallón de Intervención en Emergencias V de la UME al teniente coronel D. Pablo Samaniego Pérez, en la Base Militar "Conde de Gazola", al que asistió el Procurador del Común.
- El 27 de septiembre D. Tomás Quintan López intervino en el acto de presentación del libro *Una excursión por las Médulas* (4ª ed.) del escritor D. José Castaño Posse (1867-1931), en el municipio de Cacabelos (León).
- El 28 de septiembre el Procurador del Común asistió a la tradicional ceremonia de Las Cantaderas y a la Misa Solemne que se celebraron en el claustro de la Catedral de León.
- El 3 de octubre D. Tomás Quintana López estuvo presente en la Gala de entrega de los "Premios San Froilán" celebrada en el Salón de Actos del Museo Diocesano y de Semana Santa de León.
- El 6 y el 7 de octubre el Procurador del Común acudió al Instituto Nacional de Administraciones Públicas para la consulta de sus fondos y estudio de temas relacionados con el ejercicio de las funciones desarrolladas por la Institución.
- El 9 de octubre D. Tomás Quintana López estuvo presente en el acto de Arriado de Bandera y Retreta Militar que tuvo lugar en la Plaza de San Isidoro de León con motivo de los actos del "Día de la Fiesta Nacional".
- El 10 de octubre asistió al solemne acto institucional de Apertura del Año Judicial en Castilla y León, celebrado en el Palacio de Justicia de Burgos.
- El 12 de octubre el Procurador del Común asistió al acto institucional que, con motivo de la Festividad de la Virgen del Pilar, Patrona de la Guardia Civil, se celebró en la Plaza de San Marcos de León.
- Entre el 26 y el 29 de octubre se celebraron en Zaragoza las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo sobre "La vulnerabilidad en las Aulas", con la asistencia y participación del Procurador del Común, la Adjunta al Procurador del Común y el Asesor-Jefe de Gabinete.
- El 3 de noviembre D. Tomás Quintana López asistió al acto de despedida por cambio de destino del General Jefe de la XII Zona de la Guardia Civil de Castilla y León, D. José Antonio Fernández de Luz de las Heras.

- El 7 y 8 de noviembre se celebró en Puebla de Sanabria (Zamora) el Congreso Internacional Rural Renaissance VI "Territorios sin cuidados y fronteras administrativas". D. Tomás Quintana López moderó la mesa redonda "Repensando la Administración de los cuidados".
- El 11 de noviembre asistió al Concierto ofrecido por la Unidad de Música de la Academia Básica del Aire y del Espacio en el Auditorio Ciudad de León, con motivo de la Festividad de Santa Cecilia, Patrona del Cuerpo de Músicas Militares.
- El 13 de noviembre el Procurador del Común acudió al Acto de entrega del "XXXI Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio" a Dª Paloma Biglino Campos.
- El 14 de noviembre el Procurador del Común y la Adjunta al Procurador del Común asistieron al "I Seminario de la Autoridad Independiente en materia de corrupción de Castilla y León: integridad en el sector público y canales de denuncia", en el Salón de Recepciones de las Cortes de Castilla y León.
- El 19 de noviembre D. Tomás Quintana López estuvo presente en la entrega de los "XIII Premios Posada de El Mundo en Castilla y León", en el Auditorio Miguel Delibes de Valladolid.
- El 24 de noviembre el Procurador del Común asistió al acto institucional convocado por la Delegación del Gobierno en Castilla y León, con motivo del "Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres", en el que se hizo entrega de los "Reconocimientos Meninas 2025". Dicho acto tuvo lugar en el Auditorio Ciudad de León.
- El 25 de noviembre D. Tomás Quintana López asistió al acto institucional conjunto que se celebró con motivo del "Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres" en el Museo de Arte Contemporáneo de Castilla y León (MUSAC).
- El 3 de diciembre Dª Alicia Carpintero Suárez intervino en la Jornada organizada por la Plataforma de Infancia "El Comité de los Derechos del Niño y España: avances, retos y desafíos en un contexto de crisis de la ONU", que tuvo lugar en la Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- El 4 de diciembre el Procurador del Común asistió al Acto Militar celebrado en honor a Santa Bárbara, Patrona de Artillería, en la Base "Conde de Gazola" de El Ferral del Bernesga (León).
- El 5 de diciembre se celebró un Acto Institucional, en el Parador de San Marcos de León, con ocasión de la celebración del XLVII Aniversario de la Constitución Española, en el que estuvo presente el Procurador del Común.
- El 5 de diciembre D. Tomás Quintana López asistió al Acto Institucional que se celebró con motivo de la Fiesta Patronal del Iltre. Colegio de la Abogacía de León en el Aula Magna "San Isidoro" del Edificio Albéitar de la Universidad de León. En ese acto tuvo lugar la toma de posesión del nuevo Decano y de los miembros de la Junta de Gobierno del órgano colegial.
- El 10 de diciembre el Procurador del Común asistió al solemne Acto de Juramento de Fidelidad a la Bandera de los CC./DD. Alumnos de las Promociones XXXIV TP y XXXVI, con ocasión de

la celebración de la Festividad de Ntra. Sra. La Virgen de Loreto, Patrona del Ejército del Aire y del Espacio.

- El 16 de diciembre el Procurador del Común asistió al acto de Toma de Posesión del General de Brigada de la Guardia Civil, Jefe de la Zona de Castilla y León, Excmo. Sr. D. Miguel Sánchez Guerrero.
- El 19 de diciembre D. Tomás Quintana López asistió al homenaje celebrado, con motivo del treinta aniversario del asesinato, en Acto de Servicio, del Comandante de Artillería D. Luciano Cortizo Alonso, en la confluencia de la Calle Ramón y Cajal con la Calle Renueva de la ciudad de León.

1.2. Reuniones y entrevistas

Seguidamente, se expone una relación de las reuniones y entrevistas personales mantenidas por el Procurador del Común, tanto en la sede de la Institución, como fuera de ella.

- El 16 de enero D. Tomás Quintana López mantuvo una entrevista solicitada por el Abad de la Muy Ilustre, Real e Imperial Cofradía del Milagroso Pendón de San Isidoro, con el fin de darle a conocer cuáles habían sido los orígenes de esta antigua Institución del viejo Reino de León, así como los proyectos y actuaciones desarrolladas tras haberse cumplido el 877º aniversario de su fundación por parte del Emperador Alfonso VII, después de la toma de Baeza en el año 1147.
- El 10 de junio el Procurador del Común recibió a representantes de la Asociación Down León-Amidown para abordar las dificultades que tienen los menores con Síndrome de Down en el sistema educativo.
- El 3 de julio el Procurador del Común se entrevistó con el Defensor del Pueblo en la sede de esta Institución.
- El 15 de julio, con motivo del Relevo de Mando en la Base Aérea de León y Academia Básica del Aire y del Espacio, el Coronel D. Óscar Ruiz González se desplazó a la sede del Procurador del Común para hacer su presentación.
- El 30 de julio el Procurador del Común recibió en La sede de la Institución al Coordinador de Podemos en Castilla y León, D. Miguel Ángel Andrés Llamas, con motivo de su reciente elección.
- El 14 de noviembre el Procurador del Común se entrevistó con la Directora de la Agencia de Protección Civil y Emergencias de Castilla y León, Dª Irene Cortés Calvo, en Valladolid.
- El 18 de noviembre el Procurador del Común recibió en la sede de la Institución al General de Brigada D. Miguel Sánchez Guerrero, Mando de la 12ª Zona de la Guardia Civil, Comunidad Autónoma de Castilla y León (León).

2. RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La relación de la Defensoría con los medios de comunicación se ha mantenido en 2025 en una línea muy similar a años anteriores, aunque con picos de actividad en momentos concretos; por ejemplo, con motivo de la presentación del Informe Anual, la difusión de estadísticas anuales o la publicación en la página web de la Institución de diversas resoluciones dictadas en actuaciones de oficio. Como se vienen haciendo en los últimos años, se publican en la página web de la Institución de forma periódica las resoluciones dictadas con el objetivo de facilitar su difusión y, con ello, el acceso a las mismas por parte de los medios de comunicación.

El titular de la Institución, D. Tomás Quintana López, ha concedido cerca de veinte entrevistas a distintos medios. En televisión ha intervenido en programas como *El Filandón* de La 8 León, además de participar en espacios informativos y reportajes sobre asuntos de actualidad tanto en RTVCYL como en TVE Castilla y León. En radio ha sido entrevistado en Onda Cero, COPE, Cadena SER, Es Radio y RNE, con intervenciones específicas para analizar resoluciones relevantes o actuaciones de oficio siempre que ha sido requerido.

Además, en relación con medios escritos y digitales se ha ofrecido declaraciones a agencias de noticias, diarios de todas las provincias y espacios digitales de Castilla y León, manteniéndose estable el número volumen de solicitudes en relación con años anteriores. Es destacable su participación el 15 de diciembre en la Jornada organizada por Diario de León bajo el título "Municipalismo, Transparencia y Buen Gobierno".

Asimismo, se emitieron 54 espacios en RNE Castilla y León, fruto del convenio de colaboración con RTVE, renovado el pasado año por un periodo de cuatro años.

Finalmente, se han atendido con la máxima diligencia todas las consultas, aclaraciones y solicitudes de información realizadas por los medios de comunicación, sin excepción.

ACTUACIONES DE OFICIO

1. RELACIÓN DE ACTUACIONES DE OFICIO INICIADAS EN 2025

Durante el año 2025 se han iniciado 143 actuaciones de oficio, cuyos asuntos y áreas temáticas se relacionan a continuación.

Área de Empleo Público

-Criterios preferentes recogidos en el Decreto 27/2022, de 23 de junio, por el que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Resolución a la Consejería de la Presidencia. Expediente. **1257/2025**.

-Decreto 59/2013, de 5 de septiembre, por el que se regula la jornada, el horario, las vacaciones, los permisos y las licencias del personal funcionario. Adaptación de jornada. Sugerencia a la Consejería de la Presidencia. Expediente **1831/2025**.

Área de Administración Local

-Abastecimiento de agua potable. Turbidez. Cierre por inexistencia de irregularidad frente a la Mancomunidad Embalse de Béjar. Expediente 190/2025.

-Falta de suministro a municipios mancomunados por ausencia de infraestructuras. Resolución a la Mancomunidad de Embalse de Béjar y Cierre por no irregularidad a los Ayuntamientos de Candelario, Cantagallo y Sorihuela (Salamanca). Expediente **191/2025**.

-Ley 7/2022, de 8 de abril de residuos y suelos contaminados para una economía circular. Inventario de instalaciones con amianto. Calendario de retirada. Resolución al Consejo Comarcal del Bierzo. Expediente **192/2025**.

-Control de las fugas estructurales en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Consejo Comarcal del Bierzo. Expediente **193/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Berrocalejo de Aragona (Ávila). Expediente **198/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Espinosa de los Caballeros (Ávila). Expediente **199/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Sanchidrián (Ávila). Expediente **200/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Tiñosillos (Ávila). Expediente **201/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Villanueva de Gómez (Ávila). Expediente **202/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Pajares de Adaja (Ávila). Expediente **203/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Baños de Valdearados (Ávila). Expediente **204/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Busto de Bureba (Burgos). Expediente **205/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Coruña del Conde (Burgos). Expediente **206/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Fuentemolinos (Burgos). Expediente **207/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Iglesiarrubia (Burgos). Expediente **208/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Mambrilla de Castrejón (Burgos). Expediente **209/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Melgar de Fernamental (Burgos). Expediente **210/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad frente al Ayuntamiento de Revillarruz (Burgos). Expediente 211/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Vileña (Burgos). Expediente **212/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Santa Elena de Jamuz (León). Expediente **213/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Astudillo (Palencia). Expediente **214/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Cordovilla la Real (Palencia). Expediente **215/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Melgar de Yuso (Palencia). Expediente 216/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Monzón de Campos (Palencia). Expediente **217/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Perales (Palencia). Expediente **218/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Santa Cecilia del Alcor (Palencia). Expediente **219/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Villamuera de la Cueza (Palencia). Expediente **220/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Villanueva del Rebollar (Palencia). Expediente **221/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Aldeaseca de Alba (Salamanca). Expediente 222/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Aldeaseca de la Frontera (Salamanca). Expediente **223/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de El Campo de Peñaranda (Salamanca). Expediente **224/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Gajates (Salamanca). Expediente **225/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Galindo y Perahuy (Salamanca). Expediente **226/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Mancera de Abajo (Salamanca). Expediente **227/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Matilla de los Caños del Rio (Salamanca). Expediente 228/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Monterrubio de Armuña (Salamanca). Expediente 229/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Pajares de la Laguna (Salamanca). Expediente **230/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Parada de Rubiales (Salamanca). Expediente **231/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Rágama (Salamanca). Expediente **232/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Tardáguila (Salamanca). Expediente **233/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Aldealcorvo (Segovia). Expediente **238/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Ayllón (Segovia). Expediente **239/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Bercimuel (Segovia). Expediente **240/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Castro de Fuentidueña (Segovia). Expediente **241/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Cuevas de Provanco (Segovia). Expediente **242/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Lastras del Pozo (Segovia). Expediente **243/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Marazoleja (Segovia). Expediente **244/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Muñopedro (Segovia). Expediente **245/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Navares de Ayuso (Segovia). Expediente **246/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Santa María la Real de Nieva (Segovia). Expediente 247/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Vallelado (Segovia). Expediente 248/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Adradas (Soria). Expediente **249/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Alconaba (Soria). Expediente **250/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Aldealices (Soria). Expediente **251/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Almaluez (Soria). Expediente **252/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Arancón (Soria). Expediente **253/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Castillejo de Robledo (Soria). Expediente **254/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Centenera de Andaluz (Soria). Expediente **255/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Coscurita (Soria). Expediente **256/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Frechilla de Almazán (Soria). Expediente **257/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Golmayo (Soria). Expediente **258/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Hinojosa del Campo (Soria). Expediente 259/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Langa de Duero (Soria). Expediente **260/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Maján (Soria). Expediente **261/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Momblona (Soria). Expediente **262/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Nafría de Ucero (Soria). Expediente **263/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Renieblas (Soria). Expediente **264/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Reznos (Soria). Expediente **265/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de San Esteban de Gormaz (Soria). Expediente **266/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Serón de Nágima (Soria). Expediente 267/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Tajueco (Soria). Expediente 268/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Velamazán (Soria). Expediente **269/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Viana de Duero (Soria). Expediente **270/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Soria (Soria). Expediente 271/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Bocos de Duero (Valladolid). Expediente **272/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Castromonte (Valladolid). Expediente **273/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Corrales de Duero (Valladolid). Expediente **274/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Curiel de Duero (Valladolid). Expediente **275/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de La Mudarra (Valladolid). Expediente **276/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Nueva Villa de las Torres (Valladolid). Expediente **277/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Olmos de Peñafiel (Valladolid). Expediente 278/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Peñaflor de Hornija (Valladolid). Expediente **279/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Rábano (Valladolid). Expediente 280/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Salvador de Zapardiel (Valladolid). Expediente **281/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de San Llorente (Valladolid). Expediente **282/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de San Pelayo (Valladolid). Expediente **283/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de San Salvador (Valladolid). Expediente **284/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Valdearcos de la Vega (Valladolid). Expediente **285/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Wamba (Valladolid). Expediente **286/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Villanubla (Valladolid). Cierre por inexistencia de irregularidad. Expediente 287/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Cañizal (Zamora). Expediente **288/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Castronuevo (Zamora). Expediente **289/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Coreses (Zamora). Expediente **290/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Molacillos (Zamora). Expediente **291/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Montamarta (Zamora). Expediente 292/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Pajares de la Lampreana (Zamora). Expediente 293/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Piedrahita de Castro (Zamora). Expediente 294/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Valdefinjas (Zamora). Expediente **295/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Resolución al Ayuntamiento de Villalube (Zamora). Expediente **296/2025**.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de San Cebrián Castro (Zamora). Expediente 298/2025.

-Contaminación por nitrato en el abastecimiento de agua potable. Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Almazul (Soria). Expediente 305/2025.

-Deficiencias en una zona de juego infantil. Cierre por inexistencia de irregularidad frente al Ayuntamiento de Camponaraya (León). Expediente 894/2025.

-Deterioro de las zonas de juego infantil de la ciudad de Burgos. Resolución al Ayuntamiento de Burgos. Expediente **1202/2025**.

-Presuntas deficiencias en el abastecimiento de agua potable de Valtuille de Arriba (León). Cierre por inexistencia de irregularidad al Ayuntamiento de Villafranca del Bierzo (León). Expediente 1204/2025.

-Incidencia de la contaminación por nitrato en los suministros públicos de agua en la provincia de Segovia. Medidas de apoyo de la Diputación Provincial. Resolución frente a la Diputación Provincial. Expediente **1334/2025**.

-Incidencia de la contaminación por nitrato en los suministros públicos de agua en la provincia de Soria. Medidas de apoyo de la Diputación Provincial. Resolución frente a esa Institución Provincial. Expediente **1895/2025**.

-Incidencia de la contaminación por nitrato en los suministros públicos de la provincia de Salamanca. Medidas de apoyo a la Diputación Provincial. Resolución a la Diputación Provincial de Salamanca. Expediente **2128/2025**.

-Incidencia de la contaminación por nitrato en los suministros públicos de la provincia de Valladolid. Medidas de apoyo a la Diputación Provincial. Resolución frente a dicha Institución Provincial. Expediente **2129/2025**.

-Supervisión en el ámbito provincial del mantenimiento de hidrantes municipales y sistemas de protección contra incendios. Expediente 2155/2025.

-Supervisión del mantenimiento de hidrantes municipales y sistemas de protección contra incendios en los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de Castilla y León. Expediente 2156/2025.

-Incidencia de la contaminación por nitrato en los suministros públicos de la provincia de Burgos. Medidas de apoyo a la Diputación Provincial. Resolución frente a dicha Institución Provincial. Expediente **2314/2025**.

Área de Medio Ambiente

-Tratamiento de las placas solares abandonadas. Resolución a la Consejería de Medio Ambiente. Expediente **787/2025**.

-Utilización de las cabañas ganaderas como medio de prevención de incendios forestales. Resolución a la Consejería de Medio Ambiente. Expediente **1923/2025**.

Área de Fomento

-Posible peligro de seguridad pública por las deficiencias que presenta un inmueble en la calle Fernández Cadórniga de la ciudad de León. Expediente 1036/2025.

-Deficiente estado de conservación de la carreta provincial LE-7311. Expediente 1237/2025.

-Deficiente estado de conservación de la vía de comunicación que une la localidad de Silanes, en la Comarca de La Bureba (Burgos), con la N-1, 300. Expediente 1761/2025.

-Deficiente estado de conservación del entorno "Camino Natural del Tren Secundario de Castilla". Expediente 1976/2025.

-Deber de conservación de los locales comerciales. Resoluciones a los Ayuntamientos de las localidades de más de 20.000 habitantes de Castilla y León. Expediente **1977/2025**.

Área de Educación

-Provisión de sustituciones de profesorado. Resolución a la Consejería de Educación. Expediente **366/2025**.

-Requisitos económicos para participar en el Programa Releo Plus. Resolución a la Consejería de Educación. Expediente **431/2025**.

-Reducción del horario escolar en el mes de septiembre. Resolución a la Consejería de Educación. Expediente **725/2025**.

-Escolarización de hermanos. Resolución a la Consejería de Educación Expediente **1273/2025**.

-Conclusiones de las XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo. "La vulnerabilidad en las aulas". Resolución a la Consejería de Educación. Expediente **2057/2025**.

-Conversión de las calificaciones obtenidas en centros extranjeros en los programas de movilidad estudiantil. Expediente 2302/2025.

Área de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural

-Retrasos en la renovación de carnets para la utilización de productos fitosanitarios. Resolución frente a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural. Expediente **625/2025**.

Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud

-Presuntas deficiencias en la Residencia de Mayores de Boada (Salamanca). Resoluciones al Ayuntamiento de Boada y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Expediente **515/2025**.

-Situaciones de conflictividad o violencia hacia el personal de los centros de menores de Castilla y León. Expediente 630/2025.

-Presuntas deficiencias en el funcionamiento de la residencia de municipal para personas mayores de Bembibre (León). Resolución frente a su Ayuntamiento. Expediente **1125/2025**.

-Condiciones térmicas inadecuadas en las escuelas de educación infantil. Resolución frente a la Consejería de Educación. Expediente **1199/2025**.

-Derecho de reserva de plazas de aparcamiento para vehículos con personas con movilidad reducida en lugar próximo al puesto de trabajo. Requisito de residencia efectiva en el municipio. Resoluciones a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes de nuestra Comunidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Expediente **1375/2025**.

-Modificación de las normas de estacionamiento de vehículos con personas con movilidad reducida en la zona ORA en el término municipal de León. Expediente 1604/2025.

-Derecho de reserva de plazas de aparcamiento para vehículos con personas con movilidad reducida en logar próximo al puesto de trabajo. Requisito de residencia efectiva en el municipio. Resolución dirigida a las 9 Diputaciones Provinciales de la Comunidad. Expediente **1614/2025**.

-Condiciones de accesibilidad de los vehículos de transporte público por carretera de Castilla y León. Expediente 1768/2025.

-Retrasos en los procedimientos de expedición y renovación del título de familia numerosa. Expediente 2008/2025.

Área de Interior y movimientos migratorios

-Exigencias impuestas en las Ordenanzas locales sobre vehículos de movilidad personal a sus usuarios y actuaciones de control para verificar su cumplimiento. Expediente 2217/2025.

Área de Sanidad y Consumo

-Determinación de criterios de prioridad en la especialidad de Traumatología. Expediente 88/2025.

-Lista de espera para consultas de cirugía plástica y reparadora en el Hospital Universitario de Burgos. Resolución a la Consejería de Sanidad. Expediente **94/2025**.

-Funcionamiento del servicio de ambulancias durante el apagón del día 28 de abril de 2025. Expediente 895/2025.

-Financiación del Sistema Personalizado de Dosificación (SPD) por las Diputaciones Provinciales. Expediente 1023/2025.

-Cribado neonatal en Castilla y León para la detección precoz de enfermedades raras. Expediente 1467/2025.

Área de Hacienda

-Ordenanza reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Bonificación en la cuota íntegra del impuesto correspondiente a la vivienda habitual de las familias numerosas. Resolución al Ayuntamiento de Burgos. Expediente **526/2025**.

2. SELECCIÓN REPRESENTATIVA DE ACTUACIONES DE OFICIO RESUELTAS EN 2025

A continuación damos cuenta de forma resumida de las Resoluciones dictadas en 2025 en expedientes iniciados de oficio por la Institución, sin perjuicio de que alguno de ellos fuera iniciado en años anteriores.

2.1. Adaptación de la jornada de trabajo a personal en procesos de recuperación por tratamientos oncológicos y enfermedad muy grave

La actuación de oficio **1831/2025** tuvo como objeto el Decreto 59/2013, de 5 de septiembre, por el que se regula la jornada, el horario, las vacaciones, los permisos y las licencias del personal funcionario al Servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Dicho Decreto no contempla la adaptación de la jornada de trabajo por finalización de tratamientos médicos, adaptación que si está prevista en la normativa estatal y en la de algunas comunidades autónomas.

En la sugerencia dirigida a la Consejería de la Presidencia citamos la Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado, y, en concreto, el punto 8 (Medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral). En el mismo se dispone que "se podrán adoptar medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral en los siguientes supuestos: (…). 8.7 Los empleados o empleadas públicos que se reincorporen al servicio efectivo a la finalización de un tratamiento de radioterapia o quimioterapia podrán solicitar una adaptación progresiva de su jornada de trabajo ordinaria".

También citamos el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones Públicas de Navarra, después de la modificación llevada a cabo por el Decreto Foral 71/2017, y, específicamente, el artículo 24 (Permiso retribuido para facilitar la reincorporación al servicio tras someterse a determinados tratamientos médicos) que contempla la posibilidad de que el personal funcionario que se reincorpore al servicio efectivo a la finalización de un tratamiento de radioterapia o quimioterapia pueda solicitar una adaptación de su jornada de trabajo.

Finalmente, hicimos referencia a la Orden de 20 de diciembre de 2013 por la que se regulan la acreditación, la jornada y el horario de trabajo, la flexibilidad horaria y el teletrabajo de los empleados públicos en el ámbito de la Administración general y del sector público de la Comunidad Autónoma de Galicia, en concreto al artículo 6 bis introducido por la Orden de 29 diciembre 2023, en el que se señala que podrán reducir su jornada los empleados públicos que se reincorporen al servicio efectivo al finalizar un tratamiento de quimioterapia, radioterapia u otros tratamientos de especial gravedad.

En consecuencia, se instó a la Consejería de la Presidencia a valorar, en futuras modificaciones del Decreto 59/2013, de 5 de septiembre, incorporar alguna previsión relativa a la adaptación de la jornada de trabajo por finalización de tratamientos médicos (en la línea de la Resolución de 28 de febrero de 2019 de la Secretaría de Estado de Función Pública, del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, o de la Orden de 20 de diciembre de 2013 de la Comunidad Autónoma de Galicia) con el objeto de "favorecer la plena recuperación funcional" de las personas empleadas públicas o "evitar situaciones de especial dificultad o penosidad en el desarrollo de su trabajo". La Consejería nos trasladó la aceptación de nuestra Resolución.

2.2. Prestación de servicios en régimen de teletrabajo para personal en procesos de recuperación por tratamientos oncológicos y enfermedad muy grave

Constituyó el objeto de la actuación de oficio **1257/2025** el Decreto 27/2022, de 23 de junio por el que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo

(actualmente derogado por el Decreto 3/2026, de 15 de enero, por el que se regula el teletrabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León). En concreto, el baremo al que se refería el artículo 13.3 de conformidad con el cual "cuando no sea posible autorizar todas las solicitudes de teletrabajo presentadas en una misma unidad administrativa, dicha unidad aplicará el siguiente baremo", y, a continuación, se contemplaban varios aspectos baremables (formar parte de un colectivo de especial protección, razones de discapacidad, etc.), sin que constara, sin embargo, ninguna referencia al "personal en procesos de recuperación por enfermedad muy grave y tratamientos oncológicos".

En la sugerencia dirigida a la Consejería de la Presidencia pusimos de manifiesto, por un lado, que el artículo 13 del Proyecto de Decreto sobre el teletrabajo para el personal al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León se refería a los "criterios preferentes de prestación de servicios mediante teletrabajo", y, por otro, que en la fase de "Informe de las consejerías y órganos colegiados" (a la que tuvimos acceso en el enlace Gobierno Abierto > Transparencia > Normativa), la Consejería de Educación entendió que *"en este nuevo Decreto se echa en falta la posibilidad de autorizarlo en circunstancias derivadas de la salud del trabajador, mediante la valoración de aspectos particulares que pudieran presentarse tras haber sufrido una enfermedad o intervención grave".*

También pusimos de manifiesto que en la Orden HAP/320/2021, de 31 de marzo, por la que se regula la modalidad de prestación de servicios en régimen de teletrabajo en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como en el Decreto 9/2023, de 3 de febrero, por el que se regula el teletrabajo en la Administración del Principado de Asturias se contemplan, dentro de los criterios preferentes de autorización, "*circunstancias derivadas de la salud del trabajador*".

En consecuencia, se recomendó a la Consejería de la Presidencia valorar la incorporación al artículo 13 del entonces Proyecto de Decreto sobre el teletrabajo alguna previsión semejante a la contemplada en la Orden HAP/320/2021, de 31 de marzo ("personal en procesos de recuperación por enfermedad muy grave y tratamientos oncológicos"), o en el Decreto 9/2023, de 3 de febrero ("circunstancias tales como convalecencias, tratamientos de larga duración y reincorporación tras bajas por enfermedad prolongadas").

Sin embargo, la Consejería no aceptó la sugerencia que realizamos en nuestra Resolución y nos trasladó que "la intención de esta Administración es contemplar situaciones caracterizadas no solo por su alineamiento con diversas políticas públicas (conciliación de la vida familiar y laboral, lucha contra la despoblación, etc.), sino también por una doble condición: primero, estar dotadas de una cierta estabilidad o permanencia (frente a la temporalidad de muchas de las situaciones a las que se daría cabida de acogerse la propuesta); y segundo y más

importante —en aras de la seguridad jurídica—, ser muy fácilmente identificables, eludiendo así la amplísima casuística a la que puede dar lugar la incorporación de un criterio como el propuesto".

2.3. Dotación y medios de los servicios de extinción de incendios y salvamento en el medio rural

El Procurador del Común acordó promover la tramitación de oficio de los expedientes **1139/2023**, **1140/2023**, **1141/2023**, **1142/2023**, **1143/2023**, **1144/2023**, 1145/2023 y **1146/2023**, al haber tenido conocimiento, a través de los medios de comunicación, de la posible existencia de carencias y deficiencias en la prestación del servicio de prevención, extinción de incendios y salvamento que algunas diputaciones provinciales prestan a los municipios de menos de 20.000 habitantes de nuestra Comunidad.

De forma recurrente, especialmente tras incendios ocurridos en pequeñas localidades rurales, se venían difundiendo informaciones relativas a tiempos de respuesta prolongados en la atención de este tipo de emergencias y se ponía de manifiesto la ausencia de intervención de medios profesionales especializados, siendo atendiéndose los siniestros exclusivamente por personal no profesional. Fueron principalmente estas circunstancias, que a nuestro juicio podían generar situaciones de desigualdad en la protección de las personas y los bienes en función del lugar de residencia, en detrimento del medio rural, las que motivaron nuestra intervención.

Para la tramitación de estos procedimientos impulsados de oficio se solicitó información a ocho diputaciones provinciales, con la excepción de Palencia, cuya situación había sido objeto de una queja ciudadana (**1120/2023**) y, por tanto, ya había sido considerada precedentemente. Todas las diputaciones atendieron la solicitud de información formulada, salvo la Diputación Provincial de Burgos, que no remitió el informe requerido, lo que motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

La información recabada permitió a esta Procuraduría disponer de una visión global y comparada del grado de implantación y de dotación de los servicios provinciales de extinción de incendios y salvamento, pudiendo constatarse modelos organizativos diversos y distintos niveles de implantación. En términos generales, las diputaciones informaron de inversiones en infraestructuras, vehículos y equipamiento, de procesos selectivos en curso realización o previstos, así como de la existencia de planificación técnica orientada a mejorar la cobertura del servicio, si bien persistían diferencias relevantes derivadas de la dispersión territorial de la población y de la orografía. Asimismo, se puso en nuestro conocimiento la existencia de convenios con parques situados en las capitales de las provincias o, incluso, en otras provincias, y también la existencia de servicios integrados exclusivamente por personal voluntario.

A la vista de la información obtenida, esta Defensoría formuló las correspondientes Resoluciones a cada una las diputaciones provinciales, con la excepción de la Diputación de Valladolid, en cuyo caso el expediente finalizó con una resolución de archivo por inexistencia de irregularidad al considerar que esta provincia cuenta con un servicio suficientemente implantado y profesional.

En el resto de Resoluciones incorporamos recomendaciones comunes, orientadas todas ellas a garantizar una cobertura suficiente y homogénea del servicio, a culminar la implantación de las redes provinciales de parques previstas, a avanzar de forma progresiva hacia la profesionalización de las plantillas, delimitando el papel complementario del voluntariado bajo dirección profesional, a asegurar la disponibilidad permanente de medios humanos y materiales, y a reforzar la coordinación interadministrativa durante las fases transitorias.

Junto a estas recomendaciones comunes, las Resoluciones que emitimos incluyeron indicaciones específicas atendiendo a la situación de cada provincia. Así, a la Diputación de Ávila (**1139/2023**) se le sugirió acelerar la puesta en funcionamiento efectiva del Servicio Provincial de Extinción de Incendios y Salvamento, finalizando la construcción y dotación de los parques previstos e incorporando personal profesional suficiente. Además se le instó a que redujera la dependencia de convenios externos, así como a prestar especial atención a las zonas de su ámbito provincial más condicionadas por la dispersión territorial y la orografía, en las que, en consecuencia, los tiempos de respuesta resultaban más elevados.

En el caso de la Diputación de León (**1141/2023**), se indicó que debía consolidar el proceso de transformación organizativa iniciado, completando la red de parques planificada, estabilizando las plantillas profesionales y reforzando los medios y la coordinación en aquellas áreas donde la accesibilidad y la orografía podían comprometer los tiempos de respuesta.

A la Diputación de Salamanca (**1142/2023**), se recomendó que avanzara en la reducción progresiva del peso del voluntariado en la prestación del servicio, reforzando la intervención de empleados públicos en los parques, así como garantizando la existencia de una estructura estable que asegurara una respuesta homogénea en todo el territorio provincial.

En relación con la Diputación de Segovia (**1143/2023**), además de las recomendaciones comunes, se consideró necesario instar la culminación de la construcción de los parques previstos y la incorporación del personal profesional, manteniendo los convenios con otros parques únicamente como solución transitoria, con objeto de evitar que la forma de organizar el servicio se consolide como un modelo organizativo permanente.

A la Diputación de Soria (**1144/2023**) se le recomendó, igualmente, culminar el despliegue del modelo planificado, implantando guardias presenciales permanentes en los

parques comarcales estratégicos, así como avanzar en la profesionalización del servicio, definiendo de forma estable el papel complementario del voluntariado.

En el caso de la Diputación de Zamora (**1146/2023**), se instó a que completara la dotación de personal profesional en todos los parques operativos, así como a reforzar la cobertura en las zonas más periféricas, optimizando medios materiales y mecanismos de coordinación para garantizar la prestación del servicio en unos tiempos de respuesta ajustados y lo más homogéneos posible en el ámbito provincial.

Finalmente, en el caso de la Diputación Provincial de Burgos (**1140/2023**), al no haberse remitido la información solicitada, esta Institución se limitó a recordar, en la Resolución que le dirigimos, el deber legal de auxilio a esta Defensoría en el ejercicio de sus funciones y se dio por reproducido el contenido de la Resolución formulada en el expediente **331/2024**, tramitado a instancia de parte, y al que hacemos referencia expresa en el apartado correspondiente de este Informe.

A la fecha de cierre de este Informe se habían recibido las respuestas de las Diputaciones de Ávila, León, Salamanca y Segovia, todas ellas manifestando la aceptación de nuestras recomendaciones. En el resto de los casos no existía una respuesta aún, aunque las Administraciones concernidas se encontraban dentro de los plazos legalmente previstos para hacerlo.

2.4. Control efectivo del consumo de agua potable. Instalación de contadores

Esta Defensoría inició la actuación de oficio **199/2024** al constatar que, en un número relevante de municipios de pequeño tamaño, el servicio de abastecimiento de agua potable se prestaba sin un control efectivo de los consumos, bien por la inexistencia de contadores, bien porque, aun estando instalados, no se realizaban lecturas periódicas ni se aplicaban tarifas vinculadas al consumo real. Esta circunstancia dificultaba una gestión adecuada del servicio, impedía la detección temprana de fugas y disfunciones en las redes y generaba situaciones de desigualdad entre los usuarios, al desvincular el coste del servicio con el volumen de agua efectivamente consumido.

Nos encontrábamos, además, en un contexto marcado por episodios recurrentes de escasez de precipitaciones y por un incremento sostenido de las temperaturas, factores que nos animaron a intervenir de oficio ante la necesidad de avanzar hacia una gestión más eficiente, equitativa y sostenible del agua de consumo humano, pues consideramos que el control efectivo de los consumos se revelaba como un instrumento esencial, no solo para la correcta facturación del servicio, sino también para la protección y el consumo racional del recurso hídrico y la adopción de medidas preventivas en situaciones de sequía.

Por todo ello, teniendo en cuenta que las diputaciones provinciales ejercen competencias de cooperación técnica y financiera con los municipios, especialmente con los de menor capacidad de gestión, se les solicitó información con el fin de conocer el grado de implantación de sistemas de medición del consumo en cada uno de sus ámbitos territoriales, las medidas adoptadas en escenarios de escasez, así como la existencia de programas o ayudas provinciales orientadas a completar la dotación de los medios de control y cómputo de los consumos de agua.

De la información recabada se desprendió que existía una situación desigual entre las provincias, ya que en algunas de ellas, según se indicaba en los informes, todos los municipios contaban con sistemas de medición y control del agua, y estaban avanzando hacia la instalación de contadores inteligentes y de lectura remota, mientras que en otros casos dicha cobertura aún no llegaba a la totalidad del territorio provincial.

Como resultado de la investigación, se formularon resoluciones a las Diputaciones de Ávila, Burgos, León, Palencia y Soria, mientras que las actuaciones se archivaron por no apreciarse irregularidad, a la vista de la información recabada, en los casos de Salamanca, Segovia, Valladolid y Zamora.

Con carácter general, en las resoluciones formuladas insistimos en la necesidad de avanzar hacia la universalización de la medición de los consumos mediante contadores operativos y lecturas efectivas, reforzando la asistencia técnica y financiera que las diputaciones prestan a los municipios de menor tamaño. Asimismo, en todos los casos, recordamos la conveniencia de impulsar la digitalización del ciclo urbano del agua y de promover acciones de sensibilización ciudadana que faciliten la aceptación social de los sistemas de tarificación por consumo.

Junto a estas recomendaciones comunes se formularon indicaciones específicas atendiendo a la situación de cada provincia. En el caso de la Diputación de Ávila, una vez constatada la existencia de un número significativo de municipios sin contadores o sin facturación vinculada al consumo real, se le sugirió reforzar las líneas de subvención y el asesoramiento técnico ya existentes, con el objetivo de acelerar la implantación universal de sistemas de medición de consumo en la provincia, así como impulsar acciones tanto de formación del personal local como de sensibilización ciudadana. La Resolución fue aceptada.

En relación con la Diputación de Burgos, la información remitida ponía de manifiesto la ausencia de un inventario completo sobre la implantación de contadores, así como la inexistencia de un plan específico de alcance provincial en la materia. Por ello, y tras valorar positivamente alguna de las iniciativas anunciadas, como la elaboración de un Plan Director del Agua y la participación en proyectos de digitalización, se recomendó a la Diputación que completara el

diagnóstico de la situación existente, promoviendo medidas concretas desde la administración provincial para garantizar la medición efectiva de los consumos de agua en todos los municipios de la provincia. La Resolución fue aceptada.

Respecto de la Diputación de León, los informes recibidos evidenciaron la falta de datos globales sobre la implantación de contadores y, también, la existencia de resistencias sociales a la tarificación por consumo en determinados entornos rurales. Por ello, se recomendó reforzar el conocimiento de la situación real del servicio, impulsar ayudas específicas para la instalación de contadores y desarrollar campañas de sensibilización dirigidas a la población. La Resolución fue aceptada.

En el caso de la Diputación de Palencia, aun valorándose positivamente que sus planes provinciales incluyan como actuaciones subvencionables la instalación de contadores y sistemas de control, se identificaron carencias en algunas juntas vecinales de muy pequeña población. En consecuencia, se recomendó completar la implantación de sistemas de medición en estos núcleos y mantener la asistencia técnica y financiera que se viene prestando. Las indicaciones formuladas fueron aceptadas.

Finalmente, la Diputación de Soria aportó datos que evidenciaban la existencia de numerosos núcleos sin contadores de consumo de agua o sin tasa por el servicio, destacándose como aspecto positivo la financiación de proyectos de digitalización del ciclo del agua de ámbito provincial. No obstante, se advirtió que, mientras dichas iniciativas se encontraban en fase de ejecución, persistían déficits relevantes en el control efectivo de los consumos, por ello se formuló una Resolución en términos similares a las dirigidas a otras diputaciones. La falta de respuesta motivó el archivo del expediente y la inclusión de esta Diputación en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras.

2.5. Contaminación del agua potable por nitratos y otros

La garantía sanitaria del servicio de abastecimiento de agua potable viene siendo, desde hace años, un asunto del máximo interés para esta Institución. Por esta razón, durante el año 2025, como en ejercicios anteriores, se iniciaron distintas actuaciones de oficio en relación con numerosos municipios de la Comunidad, al haber tenido conocimiento, a través de distintos medios, de la existencia de problemas de contaminación por nitrato, fluoruros y otros contaminantes, en el agua que suministraban a los vecinos.

En total, durante ese año, se han abierto y tramitado 98 expedientes de oficio, en los que hemos examinado la calidad sanitaria de este servicio público esencial de otras tantas localidades. Del total de expedientes promovidos, 78 concluyeron mediante la formulación de la correspondiente Resolución y en 19 supuestos nuestras actuaciones se cerraron tras comprobar

que los ayuntamientos o las entidades locales menores responsables en cada caso habían adoptado las medidas adecuadas para paliar las deficiencias en el agua de consumo que se habían advertido y, por tanto, el suministro se venía prestando con normalidad.

En las resoluciones formuladas, al igual que ocurrió en años precedentes, hemos instado a los correspondientes ayuntamientos a adoptar las medidas precisas para garantizar el suministro y calidad del agua en las distintas localidades, al tiempo que reiteramos la necesidad de ofrecer a los vecinos información sobre todas las incidencias que pudieran afectar a la prestación de este servicio público, que resulta esencial. Además, recomendamos la implantación de soluciones técnicas que permitan disminuir las sustancias químicas (especialmente nitrato, pero también arsénico, fluoruros, etc.) presentes en las respectivas zonas de abastecimiento o, en su caso, recomendamos la búsqueda de captaciones alternativas con objeto de evitar que se repitan en el futuro o se mantengan durante tiempo prolongado episodios como los que estábamos advirtiendo que se había producido, cuya relación detallada, con indicación sobre el municipio o localidad afectada, puede examinarse en el apartado correspondiente de este Informe.

Más en concreto, en relación con la presencia de nitrato en los abastecimientos públicos, recordamos a las administraciones concernidas que esta sustancia, lejos de resultar inocua, puede tener graves implicaciones para la salud pública y el medio ambiente, sobre todo cuando alcanza concentraciones elevadas.

Conocido, por lo tanto, que el nitrato es un sustancia potencialmente peligrosa para la salud y que se puede encontrar en el origen o desarrollo de ciertas enfermedades, la prevención y la protección de la salud pública aconsejan no solo la divulgación de la información obtenida en relación con la situación de cualquier abastecimiento (formal o informal/fuentes naturales) para que los usuarios adopten las medidas de autoprotección necesarias, sino también, y sobre todo, la adopción por parte de los ayuntamientos, como responsables directos de la prestación del servicio, de actuaciones inmediatas que eviten el consumo de agua e implanten medidas correctoras para la reducción o la eliminación de este elemento contaminante del agua. En este sentido formulamos las respectivas resoluciones.

En cuanto al resultado de nuestras intervenciones en esta materia, a la fecha de cierre de este Informe, de las 78 resoluciones formuladas, 54 fueron aceptadas total o parcialmente y ninguna fue rechazada. El resto, hasta un total de 24, fueron archivadas al no haberse obtenido respuesta de las administraciones locales a las que las dirigimos en el tiempo dispuesto para ello.

Una vez constatada y analizada la incidencia del problema de contaminación por nitrato en el ámbito local, esta Defensoría consideró oportuno extender la actuación al nivel provincial.

Con este propósito nos dirigimos a aquellas diputaciones en cuyas provincias la reiteración y extensión de los episodios conocidos evidenciaba un problema de alcance estructural y la necesidad reforzar la cooperación con los municipios, en particular con los de menor capacidad económica y técnica.

En este sentido, se formularon Resoluciones a la Diputación de Segovia (**1334/2025**), a la Diputación de Salamanca (**2128/2025**), a la Diputación de Soria (**1895/2025**), a la Diputación de Valladolid (**2129/2025**) y a la Diputación de Burgos (**2314/2025**), partiendo de la información obtenida en los expedientes tramitados por esta Institución durante los últimos años en relación con numerosos municipios, contrastada dicha información con los registros oficiales disponibles (especialmente el SINAC), y teniendo en cuenta la experiencia acumulada en las respuestas ofrecidas por los ayuntamientos ante los episodios de falta de aptitud del agua de consumo.

De esa información se desprendió que en las provincias citadas se habían producido episodios reiterados y, en algunos casos persistentes, de contaminación por nitrato y otros compuestos, afectando a un número significativo de núcleos de población y obligando, en la mayoría de los casos a activar suministros alternativos, con costes económicos y sociales relevantes.

Se constató, igualmente, una respuesta municipal desigual ante este tipo de incidentes, ya que mientras algunos municipios habían implantado soluciones correctoras estables (tratamiento, nuevas captaciones, conexiones a fuentes alternativas), otros habían mantenido durante periodos prolongados respuestas paliativas o de emergencia (reparto de agua embotellada o cisternas), con la consiguiente incertidumbre para la población y sin garantías suficientes de estabilidad futura. Además, comprobamos que los problemas derivados de la contaminación de los acuíferos se manifestaban con especial crudeza en el medio rural, donde la debilidad de las haciendas locales, la limitada disponibilidad de personal técnico y la dispersión poblacional dificultaban que los ayuntamientos afrontaran por sí solos soluciones eficaces y sostenidas.

De forma común, en las resoluciones que dirigimos a las diputaciones insistimos en la necesidad de reforzar la cooperación provincial con los municipios desde un enfoque proactivo, superando respuestas exclusivamente reactivas "bajo demanda" o centradas en la emergencia. En particular, se recomendó consolidar la prevención y corrección de la contaminación química del agua de consumo como una línea prioritaria de planificación estratégica y presupuestaria; valorando la aprobación de instrumentos de planificación de alcance provincial y de vigencia plurianual para identificar y priorizar municipios en riesgo, con criterios objetivos apoyados en la información disponible.

Asimismo, se instó a que mantengan y, en su caso, refuercen las líneas de ayuda económica para inversiones en tratamientos del agua y en nuevas captaciones, contemplando también el coste de explotación y de mantenimiento de los sistemas de tratamiento que fueran necesarios.

Se recomendó a las diputaciones, en todos los casos, que intensificaran la asistencia técnica que prestan a los municipios para la redacción de proyectos que afecten a este servicio esencial, instándoles, además, a disponer de protocolos de activación inmediata de medidas paliativas y de comunicación pública cuando se detecte la superación de valores paramétricos en el agua de consumo, prestando especial atención a las necesidades de los colectivos vulnerables.

Sobre esta base común, las resoluciones incorporaron matices en función de la situación provincial conocida por esta Institución.

Así, en el caso de Segovia (**1334/2025**), se puso de relieve la incidencia creciente del fenómeno en diversos municipios y entidades locales menores de la provincia, con episodios persistentes y con riesgo de recaída en aquellas localidades cuyos valores se mantenían cercanos al umbral de aptitud. Se valoró positivamente la existencia de ayudas provinciales de emergencia y la asistencia técnica prestada a través de PRODESTUR, así como iniciativas de digitalización del ciclo del agua, pero se recomendó reforzar la planificación provincial incorporando criterios de identificación y de priorización de los puntos críticos, estableciendo líneas estables de apoyo a la implantación de soluciones de tratamiento en los municipios con más problemas. La Diputación aceptó nuestras indicaciones.

En Salamanca (**2128/2025**), se destacó la elevada incidencia de la contaminación por nitratos en zonas de marcado componente agrario, y la concurrencia, en algunos abastecimientos, de otros contaminantes como arsénico o determinados compuestos generalmente asociados a la actividad agrícola, apreciándose episodios prolongados de no aptitud y la dependencia de medidas de emergencia en diversos núcleos de población. Se valoraron los instrumentos provinciales disponibles, tanto de abastecimiento alternativo como de inversión en infraestructuras, pero se recomendó su continuidad, reforzando una orientación preventiva mediante un plan provincial específico, con priorización objetiva, financiación suficiente y apoyo técnico para lograr soluciones estables y homogéneas en toda la provincia. A la fecha de cierre de este Informe Anual la Diputación de Salamanca aún no había dado respuesta a nuestras Resolución, aunque se encontraba dentro de los plazos previstos para hacerlo.

En Soria (**1895/2025**) se destacó la constatación de un incremento progresivo de episodios de contaminación por nitratos desde 2023 en un número significativo de municipios, algunos de ellos con situaciones persistentes y sin sistemas de tratamiento instalados, así como

la concurrencia en determinados abastecimientos de otros contaminantes como arsénico o flúor y deficiencias puntuales en la actualización de datos en el SINAC. Se valoró positivamente el esfuerzo inversor de la Diputación mediante las convocatorias específicas de ayudas en 2024 y 2025, si bien se recomendó avanzar hacia la aprobación de un plan provincial específico de apoyo, que se basara en criterios objetivos de identificación y priorización de municipios en riesgo a partir de los datos sanitarios disponibles, y establecer un protocolo provincial homogéneo de activación inmediata ante la superación de valores paramétricos, garantizando una respuesta coordinada y uniforme en toda la provincia.

La Diputación de Soria aceptó parcialmente la resolución formulada, y nos indicó que consolidaría la prevención y corrección de la contaminación química del agua como línea prioritaria de su planificación estratégica y presupuestaria, dando continuidad a las convocatorias ya impulsadas. Asimismo, expresó su disposición a valorar la aprobación de un plan provincial específico orientado a anticipar y priorizar actuaciones en municipios en riesgo, así como a mantener y reforzar las líneas estables de ayuda económica destinadas a inversiones en sistemas de tratamiento e infraestructuras de abastecimiento.

En relación con la provincia de Valladolid (**2129/2025**), conocíamos que la Diputación había optado mayoritariamente por medidas correctoras inmediatas, habiéndose registrado la implantación de sistemas de tratamiento y actuaciones preventivas en varios municipios, si bien persistían diferencias entre las localidades afectadas en cuanto a capacidad de respuesta, además de detectarse déficits de actualización de datos en el SINAC en determinados abastecimientos. En este contexto, en la Resolución formulada recomendamos consolidar la línea provincial de prevención y corrección de la contaminación del agua como acción prioritaria, reforzando el enfoque de planificación y seguimiento mediante instrumentos plurianuales apoyados en los datos sanitarios obtenidos y en la información derivada de la digitalización; además de mantener y reforzar ayudas estables para inversiones y explotación de los sistemas de tratamiento específicos. La Resolución fue aceptada.

Finalmente en relación con la provincia de Burgos (**2314/2025**) se puso de relieve la especial extensión del problema en el ámbito provincial, con un número muy elevado de municipios afectados por nitratos y una incidencia relevante en el medio rural, valorándose positivamente las medidas de análisis, apoyo a infraestructuras y abastecimiento alternativo en situaciones de emergencia que se venían adoptando. Sin perjuicio de lo anterior, y como en el resto de provincias, se insistió en la necesidad de reforzar un enfoque preventivo y estructural del problema, orientado a priorizar inversiones, asegurar soluciones estables y evitar que la población dependa durante periodos prolongados de medidas de emergencia, reforzándose para

ello la planificación provincial, la asistencia técnica y la continuidad de líneas de financiación vinculadas a soluciones definitivas. La Diputación aceptó nuestra Resolución.

2.6. Deficiencias en áreas de juego infantil

El expediente **1202/2025** se inició tras tener conocimiento, a través de informaciones aparecidas en los medios de comunicación, del deficiente estado de mantenimiento y limpieza de varias zonas de juego infantil situadas en la ciudad de Burgos, concretamente las localizadas en la Plaza Doctor Emilio Giménez Heras, Calle Regino Sainz Maza, Plaza de Roma y Plaza de San Bruno. Las noticias aludían a la existencia de elementos de juego rotos u obsoletos, superficies amortiguadoras deterioradas y falta de limpieza continuada, circunstancias que podían generar riesgos para la seguridad de los menores usuarios.

Solicitada la información correspondiente, el Ayuntamiento indicó que el mantenimiento del área de la Plaza Doctor Emilio Giménez Heras no correspondía a los servicios municipales por encontrarse ubicada en suelo de titularidad privada. Respecto del resto de zonas informó sobre la existencia de un contrato administrativo en vigor para el mantenimiento de las áreas de juegos infantiles de titularidad pública, que incluía las situadas en la Calle Regino Sainz Maza, Plaza de Roma y Plaza de San Bruno, aportando una relación de las actuaciones realizadas con documentación gráfica acreditativa.

Con el fin de verificar la situación, personal de esta Institución visitó las áreas de juego mencionadas. En dicha visita se constató que la zona infantil de la Plaza Doctor Emilio Giménez Heras presentaba diversos elementos de juego dañados, pintadas y una superficie amortiguadora deteriorada, con anclajes visibles. En la Plaza de Roma se apreció un acusado deterioro del pavimento amortiguador, especialmente en zonas de mayor riesgo de caída, lo que incrementaba notablemente el peligro de lesiones. Por el contrario, observamos que la zona infantil de la Plaza de San Bruno se encontraba, en general, en buen estado, con pequeñas roturas en el pavimento, y que las áreas de la Calle Regino Sainz Maza presentaban un adecuado nivel de conservación y limpieza.

A la vista de lo anterior, esta Defensoría recordó que el mantenimiento de las áreas de juego infantil forma parte de las responsabilidades municipales de conservación de los espacios públicos de ocio, y que la seguridad de estas instalaciones exige un control continuo, conforme a las normas técnicas aplicables, con especial atención a las superficies de absorción de impactos. Asimismo, se consideró que el hecho de que una zona de juegos se sitúe en suelo de titularidad privada no exime al Ayuntamiento de velar por que se mantengan en unas condiciones adecuadas de seguridad y salubridad al tratarse de espacios abiertos al uso general.

En consecuencia se formuló una Resolución recomendando la reparación urgente de los elementos de juego y de las superficies amortiguadoras deterioradas en las zonas de la Plaza Doctor Emilio Giménez Heras y Plaza de Roma, el refuerzo de los controles e inspecciones previstos en el contrato de mantenimiento y la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la zona infantil ubicada en suelo privado mediante requerimiento al titular de la misma o, incluso, mediante actuación municipal si también fuera de uso público.

La respuesta del Ayuntamiento de Burgos supuso una aceptación parcial de la Resolución, al reiterar que el mantenimiento de la zona de la Plaza Doctor Emilio Giménez Heras correspondía al titular del suelo, mientras que informó que las deficiencias detectadas en la Plaza de Roma estaban siendo objeto de reparación, con previsión de una mejora adicional de los elementos existentes.

2.7. Deber de conservación de locales comerciales en desuso

Se ha producido un cierre de negocios tradicionales en las ciudades de Castilla y León hasta ahora desconocido, comercios privados de actividad no solo en el centro urbano sino también en zonas aledañas y barrios de nuestras localidades, que con el paso del tiempo, normalmente presentan un deficiente estado de conservación, ofreciendo una imagen negativa, de deterioro y degradación transmitida a la ciudad misma, afectando incluso a entornos de significado histórico y cultural. Esta situación genera, asimismo, eventuales riesgos e insalubridad en los casos más extremos, con afectación de los derechos del vecindario, a un medio ambiente adecuado, a la seguridad y a la protección de la salud.

Considerando lo indicado, esta Procuraduría del Común promovió la actuación de oficio **1977/2025**, dirigiéndonos a todos los Ayuntamientos de los municipios de Castilla y León que superaban los 20.000 habitantes, por considerar que era en ellos en los que existían locales vacíos en mayor número. El objetivo de la misma fue poner de manifiesto a estos Ayuntamientos, la incidencia positiva que considerábamos podía tener el ejercicio de sus competencias en materia urbanística, velando por el cumplimiento del deber legal de conservación que los propietarios tienen respecto de los locales comerciales cuya titularidad ostentan y que se hallan en deficiente estado de conservación y de ornato público.

Asimismo, alertamos a estas Entidades locales, que en virtud del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, son competentes en materia de protección de la salubridad pública y el medio ambiente urbano en su término municipal, pudiendo y debiendo actuar de oficio, adoptando las medidas precisas para la adecuada conservación de los inmuebles de su municipio, máxime cuando pudieran generar un riesgo para la seguridad y salubridad de la población.

Mediante la tramitación del expediente correspondiente abordamos esta problemática que constituye la falta de mantenimiento de los locales comerciales en desuso durante un largo periodo de tiempo, recordando a las Administraciones municipales que, ante una eventual inobservancia del deber legal de conservación que los propietarios tienen respecto de sus inmuebles, tras efectuar la oportuna visita de inspección, debían exigir el cumplimiento de dicho deber y la ejecución de las actuaciones que fueran necesarias, utilizando para ello los mecanismos jurídicos contemplados en la normativa urbanística, tales como la orden de ejecución y, en su caso, los medios coactivos previstos en la ley, entre los que se encuentran la potestad de ejecución forzosa, la imposición de multas coercitivas o el ejercicio de la potestad sancionadora, a los que aludimos en el cuerpo de las Resoluciones formuladas.

Finalmente, advertimos a las Entidades locales concernidas que consideraran la posible existencia de responsabilidad patrimonial municipal en aquellos supuestos en que los propietarios no conservaran en condiciones adecuadas sus bienes y el Ayuntamiento no dictase órdenes de ejecución, ni procediera, en caso de incumplimiento, ni a su ejecución subsidiaria ni a la imposición de multas coercitivas, u otras que resultasen procedentes, siempre que de ello se derivasen daños a terceros, incluso morales.

A la fecha de cierre de este Informe anual, los Ayuntamiento de los municipios de más de 20.000 habitantes que habían remitido su contestación, aceptaron nuestras recomendaciones, encontrándose el resto de Entidades locales dentro del plazo legal para comunicar su postura.

2.8. Sistema de gestión de la recogida y tratamiento de placas solares en desuso

En este año se acordó iniciar una actuación de oficio, expediente **787/2025**, con el fin de conocer si la Administración autonómica había desarrollado algún sistema de control de los residuos que pudieran generarse cuando dejen de ser útiles las placas utilizadas en la producción de electricidad mediante energía solar fotovoltaica, tanto en plantas como en viviendas o en cualquier otro lugar.

La Administración autonómica nos comunicó que no se había implantado un sistema específico para el tratamiento de placas solares en desuso, más allá de cumplir con las obligaciones generales recogidas en la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados por una economía circular, en la que se prevé un control de la producción de residuos a través de inspecciones de oficio o por denuncia in situ a los productores.

Asimismo, en la información facilitada por los Servicios Territoriales de Medio Ambiente de todas las provincias, se resaltaba que no se habían recibido denuncias por el abandono de residuos de placas solares, ni se habían detectado incumplimientos por parte de empresas titulares de plantas de producción de energía fotovoltaica.

No obstante, también se admitió la aparición de un vertedero de placas solares en una parcela rústica situada en una pequeña localidad palentina, motivo por el cual el Servicio Territorial de Medio Ambiente de Palencia había iniciado un expediente sancionador contra el titular de la finca por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 108.3.c) de la Ley de residuos y suelos contaminados. Asimismo, se había requerido a la entidad mercantil responsable de la gestión y tratamiento de dichos residuos la aportación de documentación acreditativa de las operaciones de recogida, con el fin de comprobar el cumplimiento de las exigencias previstas en la normativa básica de residuos.

Por este motivo, y con el fin de evitar que estos hechos volvieran a repetirse en cualquier otra provincia de Castilla y León, se consideró conveniente formular una Resolución dirigida a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio para que continuara con las labores de vigilancia pertinentes, a fin de garantizar que la entrega y el tratamiento de este tipo de residuos se lleven a cabo conforme a las exigencias fijadas en la normativa básica estatal, procediendo, en caso contrario, a la adopción de las medidas correctoras y sancionadoras pertinentes frente a los responsables de cualquier contravención, tal y como se había hecho en la provincia de Palencia.

Además, a la vista de la amplia implantación de los sistemas de producción de energía fotovoltaica en el medio rural y de su previsible obsolescencia, que se produciría de forma masiva con el paso del tiempo, se recomendó a dicho órgano autonómico que valorase igualmente la oportunidad de anticiparse a esa situación mediante la adopción de normas que, en el marco de las competencias autonómicas, pudieran garantizar, mediante su cumplimiento, una adecuada eliminación de los residuos que en el futuro se vayan generando.

La Administración autonómica nos comunicó la aceptación de nuestras recomendaciones.

2.9. Utilización de rebaños como método de prevención de incendios forestales

A la vista de los incendios forestales que afectaron a nuestra Comunidad en el pasado verano, especialmente en el mes de agosto, se consideró conveniente tramitar una actuación de oficio, expediente **1923/2025**, para conocer si la Administración autonómica consideraba conveniente desarrollar alguna iniciativa que fomente, como método preventivo, el pastoreo de ganado extensivo en los montes y terrenos forestales.

En su informe, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio reconoció que la ganadería extensiva de Castilla y León aportaba numerosos beneficios, tanto de índole económica como relacionada con la conservación de los valores naturales. Además, se afirmaba que era indudable que el mantenimiento de una cabaña ganadera extensiva pastando

en nuestros montes contribuía eficazmente al control de la vegetación, especialmente la de carácter arbustivo, generando así áreas libres de vegetación arbustiva y arbórea que ayudaban de manera importante a prevenir la proliferación de los incendios forestales en Castilla y León. Por esta razón y en esa línea, se ejecutan otras infraestructuras ganaderas, como son el mantenimiento o instalación de cerramientos, instalación de abrevaderos, siembras, enmiendas o encalados en pastizales, colocación de pasos canadienses o portillas, mejoras y mantenimiento de pistas, etc., cumpliendo así lo previsto en el Plan Anual de Prevención, Vigilancia y Extinción de Incendios Forestales para el año 2025; además la realización de labores de desbroce de matorral por las cuadrillas que integran el operativo regional de prevención de incendios.

No obstante, esta Institución constató que, según los datos obrantes en el citado Plan Anual, una de las principales causas de los incendios forestales —aproximadamente el 29 % del total— es el uso del fuego como herramienta de manejo de la cubierta vegetal, ya sea con fines ganaderos, agrícolas o de manejo tradicional, concentrándose este fenómeno en el noroeste y el sur de la Comunidad Autónoma. Para disminuir su impacto, resultaría necesario una mayor concienciación y sensibilización de los vecinos respecto del peligro que se genera con ello, como mejorar la planificación de los desbroces, los planes silvopastorales y, especialmente, la actividad agroganadera en los montes. Algunos ejemplos hay de ello, como las actuaciones promovidas por Castilla-La Mancha, la Comunidad de Madrid, Extremadura o la Comunidad Valenciana.

Por esta razón, se recomendó a la Administración autonómica que valorase la aprobación de incentivos específicos destinada a fomentar el control de la vegetación natural, mediante el aprovechamiento ganadero extensivo en aquellas zonas que se considerasen más adecuadas, con el fin de prevenir tanto la aparición como, en su caso, la virulencia de los incendios forestales que, como los sufridos en el último verano, afectan al territorio de Castilla y León.

A fecha de cierre del Informe anual, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio todavía no se había pronunciado sobre el contenido de nuestra Resolución.

2.10. Suministro de productos alimentarios para los comedores universitarios

El sector agroalimentario desempeña un papel muy importante en la economía y la empleabilidad de Castilla y León, además de que, en el territorio de esta Comunidad, se obtienen productos de calidad cuyo consumo debería ser, respetando el marco legal existente, preferente en los comedores gestionados por las Universidades Públicas de Castilla y León. Ello llevó a la tramitación del expediente **1824/2024**.

Con la aprobación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo

y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se dio un especial impulso al empleo de cláusulas sociales y medioambientales en los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares que han de regir los contratos licitados y adjudicados, tanto como criterios de adjudicación, como condiciones especiales de ejecución.

Además de la calidad de los productos, al amparo de la normativa sobre contratación del sector público, las cláusulas ambientes y sociales también deben estar presentes en expedientes de contratación como los del suministro de productos agroalimentarios, en particular en comedores como los destinados a la comunidad universitaria. Precisamente, la mejor relación calidad-precio en la prestación contractual se vincula a la incorporación de criterios sociales y medioambientales.

El consumo de esos productos agroalimentarios puede tener una repercusión ambiental significativa, por lo que, en el marco de la contratación pública, debe promoverse un consumo de alimentos obtenidos y también distribuidos, por su cercanía a la zona de producción, de forma respetuosa con el medio ambiente, consumo que también ha de contribuir al desarrollo del sector primario de las zonas agrícolas y ganaderas de la Comunidad.

En efecto, priorizar el consumo de productos frescos y de temporada, producidos en las proximidades de los lugares de consumo reduce las distancias del transporte y la correspondiente huella ambiental, lo que puede contribuir también a evitar pérdidas y despilfarro alimentario; consecuentemente, estos criterios deben ser tenidos en consideración, de modo que no sean solo el precio o el volumen de negocio los aspectos que sean tenidos en cuenta a la hora de seleccionar a los proveedores de bienes y servicios.

En consideración a lo expuesto, a juicio de la Defensoría, debe reforzarse en nuestra Comunidad el consumo de productos locales de cercanía, que además permitieran apoyar al sector agroalimentario de Castilla y León y cuanto ello conlleva de generación de riqueza en el medio rural. Conforme a nuestras indicaciones, las cuatro Universidades públicas de la Comunidad han puesto de manifiesto que estaban introduciendo dicho criterio o tenían como meta su introducción.

Con todo lo expuesto, se dirigió una Resolución a dichas Universidades, en similares términos a los de las Resoluciones que se habían remitido a la Consejería de Educación y a la Consejería de Agricultura y Ganadería con relación a los comedores escolares de centros docentes no universitarios y a la Consejería de Sanidad respecto a los centros hospitalarios en sendos expedientes promovidos de oficio, con el fin de que, en los contratos públicos para la concesión de comedores universitarios se incorporaran criterios medioambientales y sociales, priorizando la obtención de productos frescos, de temporada y de proximidad.

La Resolución fue aceptada por las Universidades públicas de Castilla y León sin excepción.

2.11. Provisión de sustituciones de profesorado

El expediente **366/2025** fue iniciado a partir de supuestos en los que las ausencias de profesorado durante el curso escolar, ya fuera por bajas médicas o por otras situaciones justificadas, e incluso al inicio del curso escolar por vacantes, no eran cubiertas con la inmediatez deseable, manteniéndose el alumnado, durante un cierto periodo de tiempo, sin recibir las clases de la materia correspondiente.

A la vista de la información facilitada por la Consejería de Educación, la Administración educativa compartía la preocupación por la optimización del personal disponible para hacer frente a la problemática que podía surgir en la cobertura de las sustituciones, para lo cual, existían diversas medidas, entre ellas la relativa a la configuración de las listas de aspirantes a puestos en regímenes de interinidad, conforme al Acuerdo de 19 de mayo de 2006, de mejora de las condiciones laborales y profesionales del personal docente de centros públicos de enseñanzas escolares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, del que se dio publicidad a través de la Orden EDU/862/2006, de 23 de mayo (*BOCYL*, de 29 de mayo de 2006).

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Defensoría consideró oportuno recomendar la realización de un esfuerzo de mejora, para que el servicio educativo fuera lo más eficiente posible, según los principios de eficiencia y mejora continua a los que debe ajustarse la actuación de la Administración de la Comunidad, según lo previsto en los apartados c) y h) del artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

En concreto, la permanencia del alumnado sin profesorado durante varios días por cualquier motivo es una situación irregular que afecta a la normalidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y, por lo tanto, a la calidad del servicio educativo prestado, lo que también implica una clara vulneración del derecho a la buena administración recogido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 12 EA.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se observase una especial diligencia a la hora de cubrir las vacantes del profesorado que no pudieran ser asumidas por el personal funcionario de carrera, y para dar cobertura a las ausencias mediante las correspondientes sustituciones, de tal modo que en ningún caso el proceso se demorara en exceso y el alumnado tuviera que permanecer sin profesorado, puesto que ello va en contra del principio de la calidad de la educación que inspira el sistema educativo español.

La Resolución fue aceptada por la Consejería afectada, que indicó que se continuaría llevando a cabo todo el trabajo que fuera preciso, con empeño y dedicación, para hacer realidad la cobertura de las sustituciones que se produjeran en cada momento.

2.12. Requisitos económicos para acceder al programa "Releo Plus"

Los tramos de número de hijos en el caso de familias numerosas establecidos en el artículo 5.3 de la Orden EDU/1541/2024, de 19 de diciembre, por la que se convoca la participación en el Programa de gratuidad de libros de texto "Releo Plus" y las ayudas en él contenidas, cofinanciadas por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, para el curso escolar 2025/2026 motivaron el expediente **431/2025**.

En concreto, bajo condiciones generales, se daba el mismo tratamiento a las familias que tenían un hijo y a los que tenían 2 hijos, al igual que ocurría en el caso de las familias numerosas con 4, 5 y 6 hijos, y en el caso de familias con 7 hijos o más. Ello podría considerarse contrario al principio de equidad, puesto que la capacidad económica de las familias se ve muy condicionada por el número de hijos que forma parte de las mismas.

Ante dicha situación, entendimos que podrían fijarse unos coeficientes crecientes con los que dividir la renta familiar según el número concreto de hijos que la familia tuviera, sin crear tramos a los que aplicar el mismo coeficiente, de tal manera que no se diera el mismo tratamiento a las familias que tuvieran diferente número de hijos, por lo que la Defensoría solicitó a la Consejería de Educación que realizara una valoración de nuestro punto de vista y actuara en consecuencia. Es decir, en consideración a lo expuesto, la Defensoría, insistiendo en el principio de equidad que había impulsado la actuación de oficio, dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se valorarse, a los efectos del reconocimiento de las ayudas previstas en el Programa de gratuidad de libros de texto "Releo Plus", establecer unos coeficientes crecientes con los que dividir la renta familiar, pero según el número concreto de hijos, en lugar de para los tramos que en esos momentos se fijaban, de tal manera que no se diera el mismo tratamiento a las familias que tuvieran diferente número de hijos.

La Resolución fue rechazada por la Consejería de Educación, argumentando que el programa "Releo Plus" se sustentaba en un indicador económico, el IPREM, y no en la renta per cápita, y que la clasificación por tramos del número de hijos y no por número concreto de hijos, lejos de vulnerar el principio de igualdad, lo confirmaba, al proteger de este modo a familias que pudiendo tener el mismo nivel de ingresos, contaban con más miembros dentro de la unidad familiar.

2.13. Escolarización de alumnado de primer ciclo de educación infantil

El expediente tramitado de oficio **1273/2025** tuvo su origen en que la normativa reguladora de la admisión de alumnos en los centros educativos sostenidos con fondos públicos (fundamentalmente el Decreto 52/2018, de 27 de diciembre, por el que se regula la admisión del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad de Castilla y León, modificado por el Decreto 32/2021, de 25 de noviembre, y la Orden EDU/95/2022, de 14 de febrero, por la que se regula el proceso de admisión en las escuelas infantiles que impartan el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad de Castilla y León, modificada por la Orden EDU/117/2023, de 26 de enero) establecía una completa independencia entre las enseñanzas del primer ciclo de educación infantil por un lado y las del segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria, bachillerato y formación profesional por otro, aunque en algunos casos puedan impartirse en el mismo centro ambos tipos de enseñanzas.

De ello se deriva que el alumnado de primer ciclo de educación infantil tenga que participar nuevamente en un proceso de admisión para acceder al segundo ciclo, incluso en el caso de que hubiese cursado el primer ciclo en el mismo centro en el que pretendía permanecer. Junto con ello, los criterios de puntuación para acceder a un centro se aplican a cada uno de los dos ciclos por separado, de modo que un alumno o una alumna de primer ciclo de educación infantil no obtiene puntuación para acceder a un centro en el que estaban escolarizados hermanos en etapas educativas superiores.

La Consejería de Educación justificó dicha situación en la necesidad de dar la misma oportunidad para acceder a los centros en los que se impartía el primer ciclo de educación infantil y las enseñanzas sucesivas, tanto a los que tenían hermanos en los mismos como a los que no los tenían, todo ello ante una situación novedosa como había sido la incorporación del primer ciclo de educación infantil a la oferta de algunos centros sostenidos con fondos públicos. Así también se evitaba que solo algunos pudieran tener garantizada la continuidad de la vida escolar en un centro, o que solo algunos se beneficiaran del criterio de la existencia de hermanos matriculados en el centro solicitado.

No obstante, desde la Defensoría se puso de manifiesto que, conforme a lo establecido en el artículo 3.11 de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, uno de los principios a los que han de someter sus actuaciones las Administraciones Públicas de la Comunidad, con el fin de asegurar la protección social, económica y jurídica de las familias, así como la promoción y apoyo a las mismas, es el de favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que, tanto en la planificación de la oferta de plazas para el primer ciclo de educación infantil, como en las actuaciones llevadas a cabo con ocasión de los procesos de admisión del alumnado a dicho ciclo, la Administración educativa promoviera, en la medida de lo posible, el reagrupamiento de hermanos en un mismo centro educativo para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los responsables familiares.

La Consejería de Educación aceptó la Resolución, mostrando su disposición a facilitar la reagrupación de hermanos en un mismo centro educativo con ocasión de los procesos de admisión, con el fin de contribuir a que las familias pudieran conciliar la vida personal, familiar y laboral en la medida que así lo demandaban.

2.14. Vulnerabilidad en las aulas

El expediente **2057/2025** se inició tras la celebración de las XXXVIII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo, dedicadas a la "Vulnerabilidad en las aulas", en la ciudad de Zaragoza, durante los días 28 y 29 de octubre de 2025, con objeto de fijar unas conclusiones que conduzcan a la adopción de medidas que garantizaran la igualdad de oportunidades, la inclusión educativa y la no discriminación, así como para que la educación cumpla su papel como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las derivadas de la discapacidad, tal como lo exige el artículo 1.b) de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En definitiva, para conseguir un sistema educativo de calidad, no discriminatorio e inclusivo, que permita el ejercicio del derecho a la educación de forma real y efectiva a todas las personas.

Dichas conclusiones, un total de 15, que fueron consensuadas por las Defensorías del Pueblo y llevadas a un documento suscrito el 29 de octubre de 2025, fueron incorporadas a la Resolución que el Procurador del Común dirigió a la Consejería de Educación para que manifestara su postura sobre las mismas.

En concreto, las conclusiones se dirigen, en lo fundamental, a garantizar la equidad y la inclusión en todas las etapas del ámbito educativo; a que se dote a los centros educativos de los recursos necesarios, tanto personales como materiales, requeridos por el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo; a promover con carácter general la escolarización en centros ordinarios; a que las Administraciones educativas y sanitarias, en colaboración y coordinación, concreten el modo de organización y prestación de los servicios sanitarios al alumnado que lo precise; a que las actividades extraescolares y complementarias ofertadas por los centros educativos estén diseñadas de tal modo que sean accesibles a los alumnos y las alumnas con necesidades educativas especiales; a promover las actuaciones que sean necesarias

para prevenir los problemas de salud mental que padecen los adolescentes y jóvenes en los ámbitos educativos, sanitario y social; al rechazo absoluto al acoso escolar; a la eliminación de la segregación escolar; a garantizar el derecho a la educación para los menores extranjeros en situación administrativa irregular en España en todas las etapas educativas; a garantizar una oferta suficiente de plazas de calidad para el alumnado de 0 a 3 años y promover su gratuidad; a que las Administraciones competentes garanticen la existencia de infraestructuras adecuadas, seguras y accesibles, que respondan a criterios de funcionalidad, seguridad, accesibilidad universal, sostenibilidad y equilibrio territorial; a la definición de criterios pedagógicos generales sobre el uso de dispositivos móviles y otras Tecnologías de la Relación, Información y Comunicación (TRIC), que protejan los derechos del alumnado y promuevan un entorno de aprendizaje saludable, inclusivo y respetuoso; y a que las Administraciones educativas adopten las medidas necesarias para atender la singularidad y las dificultades que presenta la educación en el ámbito rural.

La Consejería de Educación aceptó nuestra Resolución.

2.15. Retrasos en la renovación de los carnés de la utilización de productos fitosanitarios

Se inició por esta Procuraduría una actuación de oficio (**625/2025**) al conocer la posible demora en la tramitación de la renovación de los carnés requeridos para el uso de productos fitosanitario por parte de la Administración autonómica, lo cual podría suponer para muchos agricultores un retraso en la aplicación de los tratamientos primaverales necesarios para preservar la sanidad vegetal de las producciones agrícolas.

Con el fin de conocer las medidas adoptadas por la Administración autonómica para agilizar estos trámites, se acordó solicitar información a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de la Junta de Castilla y León. En su respuesta, la Dirección General de Producción Agrícola y Ganadera reconoció implícitamente la existencia de este problema, ya que debían renovarse en este año 44.000 carnés para el uso de fitosanitarios, al cumplirse para la mayoría de ellos el plazo inicial de diez años de validez, plazo fijado tras la implantación en el año 2015 del sistema que exige la superación de un curso de formación para disponer de este documento obligatorio, todo ello para conseguir que el uso de los plaguicidas sea lo más inocuo posible, conforme a lo previsto en la Orden AYG/946/2013, de 12 de noviembre, por la que se designan las entidades de formación a usuarios profesionales y vendedores de productos fitosanitarios, se establece el procedimiento para su reconocimiento y se regula la expedición, renovación y retirada de los carnés. Esta situación había determinado que ya se hubieran adoptado medidas por dicha Dirección General para evitar la caducidad de dichos carnés, dando

prioridad a la renovación aquéllos con fecha más próxima a caducar. De esta forma, se había logrado que se resolviesen dichos expedientes en un plazo medio de semana y media, circunstancia ésta que incluso había sido agradecida por alguna organización profesional agraria.

Sin embargo, al haberse advertido de esta problemática en varias reuniones celebradas en el Consejo Agrario de Castilla y León —la última en el mes de diciembre de 2024—, y al no ser posible, mientras no se modificara dicha Orden, realizar una tramitación diferenciada para los agricultores a título principal como demandan las organizaciones agrarias más representativas, consideramos conveniente formular una Resolución dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que continuase reforzando los medios materiales y personales disponibles tanto en la Dirección General de Producción Agrícola y Ganadera, como en los diferentes Servicios Territoriales de las provincias, con el fin de tramitar en tiempo y forma dichas solicitudes de renovación, evitando así que pudiese caducar la validez de dichos carnés de uso fitosanitarios, máxime cuando ello supondría que los peticionarios tuvieran que realizar de nuevo un curso de formación. Igualmente, se recomendó que, para lograr este objetivo, se valorase requerir la colaboración de las organizaciones profesionales agrarias más representativas en el sector con el fin de que prestasen labores de asesoramiento entre sus asociados para fomentar la tramitación electrónica de las solicitudes ya que ello agilizaría notablemente los plazos de resolución.

La Administración autonómica aceptó nuestra resolución, informando que en ningún caso se iba a exigir a los titulares de dichos carnés la superación de un nuevo curso de formación, siempre y cuando hubieran presentado sus solicitudes antes de la finalización del período de validez fijado, y que se había demandado ya la colaboración de las organizaciones agrarias. Por último, se resaltaba el hecho de que afortunadamente se había superado con éxito el período de mayor carga de trabajo en la renovación de esos carnés, concretamente durante los meses de febrero, marzo y abril de 2025.

2.16. Presuntas irregularidades en el funcionamiento de una residencia para personas mayores

El inicio de esta actuación de oficio, abierta con el número de referencia **515/2025**, tuvo su origen en las noticias periodísticas que publicaban la situación existente en una residencia de personas mayores ubicada en esta Comunidad, de titularidad municipal y gestión privada.

Según recogían esos medios de comunicación, el problema se centraba en la desatención que sufrían los usuarios de este centro residencial al incumplir la empresa gestora las obligaciones establecidas en el contrato suscrito con el Ayuntamiento de Boada (Salamanca) para la prestación, mediante gestión indirecta, de este servicio público. Incumplimiento que, al

parecer, había derivado en el corte del suministro de luz, calefacción y agua caliente por el impago a proveedores, en la falta de un mantenimiento básico de las instalaciones, en un riesgo sanitario por legionela y en la ausencia de personal, lo que generaba un riesgo para la integridad de los residentes.

Con estos antecedentes, se desarrollaron por esta Defensoría las gestiones de información oportunas para su comprobación, constatándose el desarrollo de una investigación por parte del personal inspector de la Gerencia de Servicios Sociales, que concluyó con la propuesta de incoación de expediente sancionador a la vista de que los hechos observados podían ser constitutivos de múltiples infracciones tipificadas en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, y en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

Al mismo tiempo, se constató la tramitación por parte del Ayuntamiento titular del servicio de un expediente de resolución del contrato de gestión de la residencia y la contratación de emergencia con una nueva empresa para garantizar la protección y calidad de la atención de los residentes.

Además, una vez asumida la gestión del centro residencial por dicha empresa, se había realizado una nueva visita de comprobación por personal de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales competente, concluyéndose que la nueva entidad gestora estaba realizando todas las actuaciones necesarias para revertir la situación anterior, habiéndose producido ya mejoras en el funcionamiento general del centro y en la atención a los residentes.

Pero con independencia de esta actividad inspectora y sancionadora destinada a proteger a los internos del centro residencial en cuestión, estimamos que el caso requería la continuación de esa intervención administrativa para asegurar la total corrección de las deficiencias detectadas y evitar la posibilidad de que pudiera volver a producirse cualquier tipo de trato deficiente en ese entorno de convivencia.

Se recomendó, por ello, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se continuara la vigilancia y supervisión sobre el funcionamiento de ese recurso para velar por el bienestar de los residentes, el respeto a su dignidad y la prestación de una atención en las mejores condiciones de calidad. La Resolución formulada en este sentido se consideró aceptada, al estar realizándose por la Administración autonómica la intervención supervisora propuesta.

Al mismo tiempo, el Ayuntamiento debía seguir extremando el ejercicio de sus potestades de supervisión sobre ese servicio de su titularidad para velar por el ofrecimiento de la mejor asistencia posible a cada usuario y favorecer la satisfacción de todas sus necesidades. La

recomendación que fue formulada en este sentido fue expresamente aceptada por dicha Corporación.

2.17. Posibles deficiencias asistenciales en un centro residencial para mayores

El desarrollo de esta actuación de oficio (**1125/2025**) trajo causa en las presuntas deficiencias puestas de manifiesto en los medios de comunicación respecto a otra residencia para personas mayores de titularidad del Ayuntamiento de Bembibre.

Tales noticias informaban de que este centro padecía un importante déficit de personal. Al parecer, las ratios de profesionales de atención estaban muy por debajo de los mínimos exigidos, provocando una sobrecarga inasumible para los trabajadores y un deterioro severo en la calidad de la asistencia ofrecida a los mayores.

Preocupada esta Defensoría por la salud y bienestar de los residentes, con la finalidad de garantizar su protección y la defensa de sus derechos, se dio traslado de los hechos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, desarrollándose al mismo tiempo las gestiones de investigación oportunas con el Ayuntamiento titular del recurso.

Como resultado de esta intervención supervisora se constató que dicho centro residencial había sido objeto de dos visitas de inspección por parte de la Gerencia de Servicios Sociales, levantándose las correspondientes actas, en las que constaba que la residencia cumplía con la ratio de personal establecida en la normativa vigente, que se había procedido o se estaba procediendo a la adopción de medidas por parte del Ayuntamiento para la subsanación de algunas carencias, y que la asistencia a los usuarios no se había visto comprometida.

A la vista de esta información, estimamos satisfactorio que no se hubiera confirmado por los servicios de inspección la situación referida en los medios de comunicación. Sin embargo, concluimos que la tutela de los intereses de los mayores residenciados, dignos de la mayor protección, requería el desarrollo de una eficaz actuación preventiva para asegurar que continuaran recibiendo el mejor trato y atención en todos los aspectos de su vida cotidiana.

Con esta finalidad, y al margen de la labor de seguimiento del recurso que, según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, iba a ser desarrollada por la Gerencia de Servicios Sociales, se formuló una Resolución al Ayuntamiento titular del servicio para que controlara de forma eficiente su funcionamiento para prevenir posibles situaciones de desatención. La Resolución fue aceptada expresamente.

2.18. El consumo de bebidas alcohólicas por menores de edad en Castilla y León

El consumo de alcohol continúa estando muy extendido entre los jóvenes, las edades de inicio son muy tempranas y las prevalencias de consumo habitual son todavía muy elevadas en general.

Los últimos datos estadísticos emitidos por el Comisionado Regional para la Droga (Encuesta Escolar sobre Drogas 2023) revelan la existencia de hábitos de consumo de alcohol por el sector joven de la población, llegando incluso a formar parte de las pautas de conducta que muchos de ellos consideran totalmente normales, propias de su edad y del grupo con el que se relacionan en el tiempo libre. Incluso pese a las acciones llevadas a cabo por la Administración autonómica en desarrollo del VII Plan sobre Drogas de Castilla y León (2017-2021), el porcentaje de alumnado que consume alcohol en Castilla y León sigue siendo estadísticamente superior a la media nacional, y las intoxicaciones o el consumo en atracón también se mantienen por encima de la media nacional. A su vez, permanece estable la baja edad de inicio y se advierte una evolución negativa en la reducción de la disponibilidad percibida de las bebidas alcohólicas en los menores de edad.

En ese contexto, la actuación de oficio **168/2024** surgió de las noticias periodísticas que informaban acerca de las frecuentes intoxicaciones etílicas sufridas por adolescentes en nuestra Comunidad Autónoma durante los fines de semana, a causa de la facilidad en el acceso a las bebidas alcohólicas.

Por ello, la ordenación de nuevas intervenciones en la materia se ha visto recogida en el Plan Autonómico de Castilla y León sobre adicciones 2024-2030, aprobado mediante Acuerdo 118/2024, de 26 de diciembre, en el que se establecen múltiples actuaciones dirigidas, entre otros objetivos estratégicos, a la prevención del consumo del alcohol y de la reducción de sus riesgos en la población joven.

Ahora bien, para favorecer la plena consecución de tales objetivos resulta precisa una intervención garantista que asegure una evolución realmente positiva de la percepción del riesgo asociada al consumo de bebidas alcohólicas, en la disminución de la accesibilidad al alcohol por los adolescentes, en la reducción de la aceptación social del consumo por parte de los propios jóvenes, padres y población en general, en el retraso de la edad de inicio en el consumo de las bebidas alcohólicas, y en la reducción de la prevalencia del consumo entre esa población con el consecuente aumento de las conductas de ocio saludable.

Por ello, abogando por la necesidad de desarrollar todos los esfuerzos posibles frente a la persistencia de ese alto nivel de prevalencia entre los jóvenes y adolescentes de Castilla y León, esta Defensoría recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la realización

de un seguimiento continuo de los resultados de las acciones previstas en la citada planificación autonómica, con objeto de detectar posibles desviaciones en las mismas, identificar nuevas necesidades o problemas emergentes y, así, adaptar o diseñar nuevas actuaciones en las diferentes líneas estratégicas e introducir las medidas correctoras oportunas para avanzar en la consecución de los objetivos previstos.

A esta recomendación, que se consideró aceptada al estar realizándose por la Administración autonómica las indicaciones propuestas, se unió la formulada a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la Comunidad, a fin de que aumentaran la actividad de vigilancia o inspección sobre los establecimientos de venta de bebidas alcohólicas, con la adopción de las medidas oportunas frente a las prácticas comerciales que pudieran influir en el consumo de alcohol en la población joven o que incumplieran la prohibición de venta, suministro o dispensación a menores de edad, así como cualquier otra obligación en la materia, prestando una especial atención al fenómeno del "botellón".

Los Ayuntamientos de Ávila, Aranda de Duero (Burgos), Arroyo de la Encomienda (Valladolid), Burgos, Laguna de Duero (Valladolid), León, Medina del Campo (Valladolid), Palencia, Ponferrada (León), Salamanca, San Andrés del Rabanedo (León), Soria, Valladolid y Zamora aceptaron esta Resolución. No se recibió contestación de los Ayuntamientos de Miranda de Ebro (Burgos) y Segovia, siendo incluidos en la Sección 2 del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

2.19. Reserva de plazas para personas con discapacidad en procedimientos de promoción interna

Es sabido que el marco jurídico nacional vigente, orientado a garantizar la igualdad de trato y de oportunidades en el empleo y la ocupación, recoge diversas medidas para evitar la discriminación inicial que la discapacidad provoca en el acceso a la función pública. En concreto, el artículo 59.1 del Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) establece un cupo no inferior al 7 por ciento de las vacantes de las ofertas de empleo público para ser cubiertas entre personas con discapacidad. Incluso tratándose de un porcentaje mínimo que puede ser aumentado por las administraciones en ejercicio de su potestad organizativa, la Comunidad de Castilla y León estableció, conforme al artículo 46.2 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León, la reserva para las personas con discapacidad de un porcentaje no inferior al diez por ciento de las vacantes de la oferta global de empleo público.

Ahora bien, a juicio de esta Defensoría, debe entenderse que esta cuota de reserva exigida en la citada normativa no solamente ha de afectar a las plazas de nuevo ingreso, sino a

todo el conjunto de la oferta de empleo público, de forma que se extienda también a la promoción interna, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 70.3 EBEP, en el que se dispone que la oferta de empleo público o instrumento similar podrá contener medidas derivadas de la planificación de recursos humanos. Entre estas medidas se encuentran los procesos de promoción interna.

El Tribunal Supremo, en Sentencia de 5 de octubre de 2009, interpretó el citado precepto en el sentido apuntado por esta Procuraduría, al declarar que la obligación de aplicar la reserva de cupo a personas con discapacidad a las convocatorias de promoción interna deriva del artículo 59 EPBP, que establece la reserva sobre el conjunto de la oferta y no únicamente sobre las plazas de nuevo ingreso.

En este marco legal, al que están sujetas las administraciones locales para evitar la discriminación que la discapacidad provoca, tanto en el acceso como en la promoción en el empleo público, se desarrolló por esta Defensoría la actuación de oficio **1636/2023** con la finalidad de conocer la realidad del cumplimiento de las obligaciones que corresponden al respecto a las Diputaciones provinciales y a los Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes de Castilla y León. Actuación supervisora que se extendió, además, a las Universidades públicas de la Comunidad.

Como resultado de esta intervención, se pudo comprobar que en el caso concreto de las Diputaciones provinciales de Ávila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Soria y Zamora, así como de los Ayuntamientos de León, Palencia, Salamanca, Segovia y Valladolid, y de la Universidad de Burgos, no se habían convocado procedimientos de promoción interna con reserva de plazas para esa población y, en cambio, se había dado preferencia a la incorporación de personas con discapacidad al empleo público a través de las plazas de nuevo ingreso.

No pudo tenerse constancia del desarrollo de estos procesos en el caso de la Diputación provincial de Salamanca y del Ayuntamiento de Palencia, al no haber facilitado la información que solicitamos, por lo que dichas entidades locales incluidas en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Todo ello determinó que reclamáramos a los citados organismos el cumplimiento de la obligación de reserva del cupo del diez por ciento para personas con discapacidad en los procesos de promoción interna, en los términos exigidos en la normativa vigente y de conformidad con los principios de accesibilidad universal e igualdad de oportunidades.

En la fecha de cierre de este Informe anual los Ayuntamientos de Salamanca y Valladolid, así como las Diputaciones de Burgos, Palencia, Segovia, Soria y Zamora ya habían aceptado la Resolución. El Ayuntamiento de Palencia, por el contrario, comunicó su no aceptación

al considerar que esa Corporación ya había alcanzado la cifra del dos por ciento de empleados públicos con discapacidad exigido en la regulación vigente. El resto de Administraciones quedó pendiente de remitir su contestación.

Finalmente, en el contexto de la misma actuación de oficio se solicitó información a la Consejería de la Presidencia para tener conocimiento acerca del cumplimiento de la citada obligación de reserva en relación con el empleo público existente en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

A la vista de lo informado, sugerimos a dicha Consejería que, en el ejercicio de las funciones establecidas en el Decreto 24/2022, de 16 de junio, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Administración de Castilla y León, se sometiera a la consideración de la Comisión de seguimiento para la Integración Laboral de las personas con discapacidad en la Administración de la Comunidad de Castilla y León y en sus organismos autónomos, el cumplimiento de la obligación de acceso a la promoción interna de las personas con discapacidad, con la finalidad de que se emitiera informe sobre la promoción de éstas dentro de la Administración autonómica. Recomendando, a su vez, que en caso de constatar posibles supuestos de discriminación indirecta, se adoptaran las medidas necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades en la función pública de Castilla y León.

La Resolución que fue expresamente aceptada.

2.20. Accesibilidad en el lenguaje y formato de los documentos administrativos

La eliminación de barreras y la implantación progresiva de la accesibilidad universal han tenido un desarrollo muy importante en los últimos años en nuestro país. Sin embargo, queda todavía mucho por hacer en el diseño de entornos plenamente inclusivos.

Entre los ámbitos de intervención en los que se debe seguir avanzando se encuentra la comunicación y, en concreto, la creación de contenidos comprensibles para todas las personas diversas, como es el caso de los documentos administrativos.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, reconoce expresamente la "lectura fácil" como el sistema efectivo para la accesibilidad cognitiva y como presupuesto de la estrategia de diseño universal o diseño para todas las personas. Además, la modificación de este Texto Refundido, operada por la Ley 6/2022, de 31 de marzo, estableció la aplicación de este tipo de medida específica (la lectura fácil) para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, en el

ámbito de las relaciones con las administraciones públicas, incluido el acceso a las prestaciones públicas y a las resoluciones administrativas.

Pese a ello, todavía hay personas que no comprenden el lenguaje de la administración, dado que muchos de sus textos no son claros, como tampoco lo son los trámites administrativos. Esta puesta en situación permite aproximarnos a una imagen general de la existencia de una brecha importante entre la administración y la ciudadanía en este ámbito, dado que muchos organismos públicos siguen utilizando una forma de redactar y de expresarse que constituyen un importante obstáculo y una barrera insalvable para los administrados.

Ante la necesidad de garantizar el derecho de acceso a una comunicación clara y accesible (en especial para aquellas personas que, a causa de una discapacidad visual, por su edad, o simplemente por tener limitadas sus habilidades de comprensión, encuentran dificultades en su lectura), se promovió por el Procurador del Común la actuación de oficio **1808/2023** para conocer la adaptación de las Diputaciones provinciales y de los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de Castilla y León al nuevo paradigma que exige claridad en el lenguaje administrativo y en su forma de redacción.

A resultas de su tramitación, se confirmó que ni en las Diputaciones provinciales de Ávila, Burgos, León, Salamanca, Segovia, Soria y Valladolid, ni en los Ayuntamientos de Ávila, Aranda de Duero (Burgos), Arroyo de la Encomienda (Valladolid), Laguna de Duero (Valladolid), Palencia, Ponferrada (León), Salamanca, Segovia y Zamora, se había iniciado o desarrollado un proceso de revisión de los documentos administrativos dirigidos a los ciudadanos para su adaptación a los criterios de lectura fácil y comunicación comprensiva. Por su parte, el Ayuntamiento de Burgos no remitió contestación a la petición de información efectuada al respecto por parte de esta Institución, siendo incluido en la Sección 1 del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común, por lo que tampoco se pudo confirmar en este caso el desarrollo de tal proceso de adaptación.

En todo caso, trasladamos a estas Administraciones la necesidad de garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir información clara y fácil de entender, recomendando para ello la revisión y adaptación de los documentos administrativos (en papel o digitales) a través de un plan de implementación, seguimiento y mejora continua, acompañado de la formación precisa que requiera el personal en materia de accesibilidad cognitiva, lenguaje claro y lectura fácil.

Todos los Ayuntamientos aceptaron la Resolución formulada en este sentido, a excepción del Ayuntamiento de Burgos, que no comunicó su postura, habiendo sido incluido en la Sección 2 del citado Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común. También aceptaron plenamente la Resolución las Diputaciones de Ávila,

Burgos, Salamanca, Segovia y Valladolid. Y de forma parcial las de León y Soria. La primera al limitar su aceptación respecto a los documentos administrativos utilizados por la ciudadanía en el ámbito de los derechos sociales, y la segunda al rechazar el desarrollo de un plan específico a los efectos propuestos, así como la formación de su personal.

2.21. Plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida

El aparcamiento de los vehículos destinados a la población con discapacidad se ha regulado en Castilla y León desde una perspectiva de discriminación positiva respecto al resto de la población, con el propósito de facilitar las condiciones de acceso a los lugares, bienes y servicios. En concreto, el artículo 15 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras, exige que en todas las zonas de estacionamiento de vehículos en las vías y espacios públicos se reserve una plaza para personas con movilidad reducida por cada cuarenta o fracción adicional, reservando como mínimo una cuando el número de plazas de aparcamiento alcance a diez.

Con ello, se están aplicando en nuestras ciudades políticas de movilidad que favorecen la creación de estacionamientos destinados a la población con movilidad reducida que utiliza el vehículo particular para sus desplazamientos.

Sin embargo, pese a los avances experimentados en esta materia, todavía la gestión del espacio público por parte de algunas administraciones locales no se corresponde plenamente con las necesidades de aparcamiento de las personas de este grupo social con limitaciones de movilidad. Son, por ello, frecuentes las reclamaciones de la ciudadanía ante esta Institución, e incluso las manifestaciones de colectivos representativos en los medios de comunicación, en defensa de su derecho a estacionar el automóvil en cualquier punto de las ciudades.

En efecto, si bien el aparcamiento de los vehículos en que viajan estas personas está regulado, como antes señalábamos, desde una perspectiva de discriminación positiva, esta población se enfrenta a la insuficiencia de plazas de estacionamiento específicas en algunas localidades, limitando sus oportunidades de desplazamiento.

Esta circunstancia, precisamente, motivó el desarrollo de la actuación de oficio **167/2024**, con la finalidad de conocer las condiciones concretas existentes en los municipios de más de 50.000 habitantes de Castilla y León en relación con las dificultades de aparcamiento de quienes padecen una movilidad reducida.

Como resultado de su tramitación, se pudo constatar la existencia de plazas de aparcamiento reservadas en distintos puntos o zonas de los municipios de Ávila, Burgos, León, Palencia, Ponferrada, Segovia, Soria y Zamora, pero sin inferirse el cumplimiento de la ratio

establecida legalmente o la existencia de una cobertura plena de las necesidades de estacionamiento de esta población. En el caso de Palencia, la ausencia de contestación por parte del Ayuntamiento a la solicitud de información efectuada por esta Defensoría, con su correspondiente inclusión en el Registro de Administraciones en Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común, nos llevó a cuestionar la cobertura de las necesidades de estacionamiento de la población con movilidad reducida en ese municipio.

En este contexto, se recomendó a los Ayuntamientos de los citados municipios que analizaran de forma detallada (contando con la colaboración de entidades o asociaciones del sector) la situación actual respecto a la oferta y demanda de este tipo de plazas de aparcamiento, con el fin de determinar el déficit que pudiera existir y, así, proceder a la creación de cuantas fueran precisas para dar cumplimiento a las ratios exigidas y, en todo caso, para dar plena cobertura a las dificultades o necesidades reales de estacionamiento de esta parte de la población.

Los Ayuntamientos de Ávila, Burgos, León, Segovia, Palencia, Ponferrada y Zamora ya han aceptado esta Resolución, siendo excluido el de Palencia del referido Registro. Quedó pendiente de conocer la postura del Ayuntamiento de Soria en la fecha de cierre de este Informe anual.

2.22. Inclusión de la comunidad universitaria con discapacidad en Universidades públicas de Castilla y León

En las últimas décadas se han producido importantes avances normativos en nuestro país para garantizar la igualdad de oportunidades a los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, así como para prohibir cualquier forma de discriminación y crear entornos accesibles y adaptados a las necesidades de esta parte de la población.

Para determinar si este progreso normativo se había traducido en una mayor presencia de este grupo poblacional tanto en el ámbito educativo universitario como en el marco del empleo en los distintos entornos universitarios públicos de Castilla y León, se acordó iniciar esta actuación de oficio, como expediente **1749/2023**, en la que se solicitó información a las cuatro Universidades públicas de nuestra Comunidad, deduciéndose en general avances en la consolidación de una universidad pública más inclusiva, pero aún con importantes limitaciones para garantizar la plena inclusión de las personas con discapacidad. Esta situación fue confirmada, a su vez, en el Estudio sobre la Inclusión de la Discapacidad en la Universidad, publicado en 2025 por la Fundación Universia, con la colaboración de la Fundación ONCE, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, el Real Patronato sobre Discapacidad y la

Confederación de Rectores de Universidades Españolas, y para cuya elaboración se contó con la participación, entre otras, de las universidades de Castilla y León.

Así, la proporción de estudiantes con discapacidad en nuestro sistema universitario autonómico se encuentran lejos de una representación proporcional respecto a la población general con discapacidad en edad universitaria. Existen también barreras persistentes en los niveles formativos universitarios superiores, dado que la mayoría del alumnado con discapacidad se concentra en los estudios de grado, reduciéndose significativamente su presencia en máster y doctorado. Por otra parte, los estudiantes con discapacidad acceden a la universidad mayoritariamente por la vía general, evitando el cupo reservado por temor a prejuicios o discriminación; cupo que se utiliza casi exclusivamente en titulaciones muy demandadas.

Esta problemática se encuentra presente en todo el entorno universitario, sin limitarse al acceso físico, afectando de forma transversal al proceso educativo, a la interacción social y a la organización institucional.

A ello se une la ausencia de conocimientos suficientes en la materia del profesorado y del resto de personal que integra la comunidad educativa, lo que constituye una barrera significativa para la efectiva aplicación de adaptaciones y apoyos. Sin olvidar que la representación de las personas con discapacidad dentro del personal docente e investigador y del personal técnico de gestión y de administración y servicios, sigue siendo muy limitada.

Por ello, con el propósito de contribuir al logro de una universidad accesible para todas las personas, esta Defensoría reclamó la máxima responsabilidad social de las Universidades públicas de Castilla y León para la plena transformación de la realidad universitaria desde una visión inclusiva, equitativa y centrada en las personas, recomendando la adopción de estrategias institucionales lo más efectivas posibles, que garanticen la implantación de entornos adaptados a las personas con discapacidad.

Todas las Universidades aceptaron esta Resolución.

2.23. Dotación de aseos accesibles en parques y jardines públicos, con especial atención a su uso por personas ostomizadas

La instalación de aseos o baños públicos adaptados a todas las personas, con independencia de su diversidad funcional, en parques, jardines, zonas recreativas y lugares estratégicos de interés social y turístico, es hoy una constante demanda proclamada por muchos sectores de nuestra sociedad (personas mayores, con discapacidad, y con enfermedades intestinales y urológicas) en respuesta a los actuales criterios de accesibilidad universal.

La existencia de este tipo de elementos del mobiliario urbano, que ya es una realidad en numerosas ciudades españolas, ayuda a mejorar la higiene pública y el bienestar de todas las personas, posean o no alguna discapacidad. Pero, en especial, la normalización e integración de las que están afectadas por alguna limitación física u orgánica exige que las administraciones públicas contribuyan a lograr su dignificación, así como a aumentar su autonomía y su calidad de vida en igualdad de condiciones respecto del resto de la población, sin que la circunstancia de las dificultades funcionales, sean crónicas o temporales, suponga barreras que imposibiliten su desarrollo personal, social o profesional.

Así, dado que la falta de aseos públicos adecuados puede afectar especialmente a grupos vulnerables, como las personas con movilidad reducida y las personas con condiciones médicas específicas, como las personas ostomizadas, se desarrolló la actuación de oficio **1841/2023** con el objetivo de analizar la situación dotacional de aseos accesibles en los parques y jardines públicos de los municipios de más de 20.000 habitantes de esta Comunidad Autónoma.

Como resultado de su tramitación, se confirmó que en el caso concreto de los municipios de Burgos, Medina del Campo (Valladolid), Palencia, San Andrés del Rabanedo (León), Segovia y Soria existían aseos permanentes en diferentes zonas verdes y espacios públicos, pero no cumplían las condiciones de accesibilidad necesarias para ser utilizables tanto por las personas con limitaciones físicas como orgánicas, como es el caso de las personas ostomizadas. Por su parte, en los municipios de Ávila, León, Salamanca, Ponferrada y Valladolid también se confirmó la existencia de este tipo de instalaciones higiénicas públicas. En estos casos, sin embargo, eran accesibles (o estaba prevista su adaptación) para la población con limitaciones de movilidad, pero no estaban dotadas de las adaptaciones y equipamiento necesario para su uso por parte de las personas ostomizadas.

El diseño para todos exigido en la normativa vigente en materia de discapacidad, requiere que las administraciones municipales garanticen la inclusión y dignificación de esta parte de la población, facilitando soluciones que respeten la diversidad de necesidades y aseguren que todos puedan ejercer su derecho básico al saneamiento en condiciones de seguridad, higiene y dignidad.

Por ello, recomendamos a los Ayuntamientos de los municipios señalados que procedieran a la adaptación de los aseos públicos existentes para garantizar que su equipamiento asegurase su utilización por todas las personas, incluidas tanto las afectadas por limitaciones de movilidad como las ostomizadas. Y, a su vez, que valorase la dotación de nuevas cabinas accesibles para su uso por toda la ciudadanía en otros espacios públicos o lugares de interés social y turístico, o de tránsito, paseo o descanso.

Por lo que respecta a los municipios de Arroyo de la Encomienda (Valladolid), Laguna de Duero (Valladolid) y Zamora se confirmó la inexistencia de este tipo de instalaciones de aseo permanentes para la higiene de la población con o sin discapacidad. Ausencia que se dedujo, a su vez, en el caso de Miranda de Ebro (Burgos) de la falta de respuesta de su Ayuntamiento a la solicitud de información efectuada por esta Institución, por lo que ha sido incluido en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Así pues dado que la falta de aseos públicos adecuados puede restringir el derecho a la movilidad y a la vida en comunidad, formulamos una Resolución a los Ayuntamientos de esos municipios para sugerir la instalación o dotación de baños o cabinas de aseo en espacios públicos plenamente accesibles para su uso por toda la ciudadanía.

En la fecha de cierre de este Informe anual se conocía la aceptación de las recomendaciones propuestas por parte de los Ayuntamientos de Burgos, Laguna de Duero (Valladolid), Medina del Campo (Valladolid), Palencia, Ponferrada (León), Salamanca y Zamora, quedando pendiente la contestación del resto de Administraciones locales.

2.24. Derecho de reserva de plazas de aparcamiento para vehículos de personas con movilidad reducida en lugar próximo al puesto de trabajo y requisito de residencia efectiva en el municipio

La normativa estatal vigente, reguladora de las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad que presentan movilidad reducida, establece el derecho a la reserva y concesión de una plaza personalizada o nominativa de esta tipología próxima al lugar de residencia o de trabajo, en caso de estar acreditada su necesidad, conforme con las condiciones que establezcan las administraciones autonómica o local.

Así, muchos Ayuntamientos de Castilla y León han aprobado sus propias Ordenanzas para regular en su municipio la concesión y uso de la tarjeta de estacionamiento para vehículos con personas con movilidad reducida, estableciendo las condiciones específicas para el ejercicio del derecho de reserva de una plaza de aparcamiento nominativa.

Entre estas condiciones establecidas por algunos ayuntamientos para la concesión de las reservas de aparcamiento, resultaba controvertida la exigencia del requisito de la residencia efectiva de la persona con discapacidad en el municipio.

No obstante, las posibles dudas sobre este extremo han sido resueltas muy recientemente por el Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo) en su Sentencia 688/2025, de 4 de junio, en la que el Alto Tribunal rechazó que la competencia municipal pudiera

introducir un criterio diferenciador por razón del lugar donde residen las personas con discapacidad, prescindiendo del lugar en que trabajan, y estableció claramente que las personas con movilidad reducida tienen derecho al uso de la tarjeta de estacionamiento tanto en el lugar donde residen como en el lugar donde desempeñen su trabajo.

Preocupando, pues, al Procurador del Común que en los distintos municipios de esta Comunidad Autónoma se estuviera rechazando el uso de la tarjeta de estacionamiento a personas con movilidad reducida no residentes en los mismos, pero que desarrollaran su trabajo en ellos, se procedió, a través de la actuación de oficio **1375/2025**, a recomendar a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes de Castilla y León que, en caso de contar con una Ordenanza u otra normativa reguladora de las condiciones de la reserva nominativa de plazas de aparcamiento para las personas con discapacidad y movilidad reducida titulares de tarjeta de estacionamiento, se procediera a examinar si contravenía el referido pronunciamiento emitido por el Tribunal Supremo, modificando, de ser así, dicha regulación para ajustarse en todos sus términos al criterio mantenido en el referido fallo. Y que, en caso de no contar con la referida regulación municipal, se procediera a la aplicación de lo prescrito por el Alto Tribunal en la resolución de las solicitudes de reserva nominal de plazas de estacionamiento, respetando en todo caso el derecho a dicha plaza en un lugar próximo al puesto de trabajo, y sin exigir, por tanto, la residencia efectiva en el municipio como requisito para su concesión.

Salvo los Ayuntamientos de Benavente (Zamora), Laguna de Duero (Valladolid), Peñaranda de Bracamonte (Salamanca), Venta de Baños (Palencia) y Villablino (León), que no remitieron contestación a nuestra Resolución, siendo incluidos en la Sección 2 del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común, el resto de las Corporaciones la aceptaron expresamente.

Esta recomendación se complementó con otra dirigida a las Diputaciones Provinciales de la Comunidad (actuación de oficio **1614/2025**) para que, en virtud de los principios de cooperación y colaboración con los municipios de menor tamaño, trasladasen a aquellos de más de 1.000 habitantes la necesidad de adaptar su normativa (si la tuvieran) y su práctica administrativa diaria al referido fallo del Tribunal Supremo, de modo que se reconocieran a las personas con movilidad reducida el derecho al uso de la tarjeta de estacionamiento tanto en el lugar donde residen como en el lugar donde desempeñen su trabajo.

Todas las Diputaciones provinciales aceptaron la Resolución.

La intervención de esta Defensoría, a su vez, se extendió hacia la Administración autonómica, al no recoger nuestra normativa previsión alguna relacionada con el derecho a la

reserva y concesión de una plaza personalizada o nominativa de esta tipología, próxima al lugar de residencia o de trabajo, de los titulares de las tarjetas de estacionamiento.

Por esta razón, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la aprobación de la normativa de adaptación a la regulación estatal, y al citado pronunciamiento judicial, de forma que se respetara en todo caso el derecho de los titulares de la citada tarjeta a la reserva nominativa de una plaza en un lugar próximo a su domicilio y/o a su puesto de trabajo, sin exigir la residencia efectiva en el municipio en el que se solicitara dicho estacionamiento como requisito para su concesión. La Resolución fue aceptada.

2.25. Condiciones térmicas deficientes en escuelas de educación infantil

El expediente **1199/2025** fue iniciado de oficio con motivo de las noticias publicadas en la prensa escrita alertando de las deficientes condiciones térmicas y ambientales en que se encontraban durante la época estival algunos centros de educación infantil de la red pública de Castilla y León, cuyas aulas alcanzaban, según se había publicado, una temperatura de 30 grados, lo que afectaba a los niños escolarizados así como al personal; lo que constituía no solo una fuente de incomodidad y posible bajo rendimiento, sino que podía derivar en riesgos para la salud de los escolares y trabajadores.

Consideramos, en consecuencia, que podríamos encontrarnos ante un problema de salud pública y laboral, que exigía la urgente adopción de medidas dirigidas a la mejora de la calidad y eficiencia energética de los edificios y de sus instalaciones, así como la dotación de los medios necesarios para neutralizar o minimizar las consecuencias de los efectos la las altas temperaturas, de forma que quedara preservada la salud y bienestar de todas las personas, muy especialmente de los niños; considerando que la normativa reguladora de los derechos de los alumnos exige que los centros reúnan las condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad docente y que las disposiciones vigentes en materia de seguridad y salud laboral también establecen la protección de la salud y bienestar de los trabajadores durante las olas de calor.

Por ello, se instó a la Consejería de Educación a llevar a cabo las inspecciones necesarias a fin de evaluar la situación de cada una de las escuelas de educación infantil de Castilla y León, tanto en las aulas como en las demás estancias destinadas al profesorado, al personal no docente y al alumnado, con la finalidad de verificar las mejoras que cada centro podía precisar en materia de eficiencia energética. Y, así, arbitrar todos los medios que en cada escuela resultaran necesarios para evitar los efectos del calor, asegurar unas condiciones ambientales adecuadas y, de este modo, garantizar el bienestar de los niños y del personal encargado de la prestación del servicio.

A su vez, se recomendó a dicha Administración que valorase la conveniencia de elaborar un protocolo de actuación ante este tipo de situaciones, en el que se recogieran las pautas, procedimientos organizativos y directrices de actuación, con el fin de garantizar una respuesta rápida ante las posibles efectos que pudieran derivarse de las olas de calor o altas temperaturas.

La Consejería de Educación no aceptó la Resolución formulada en este sentido, al considerar que las indicaciones propuestas no eran necesarias teniendo en cuenta los medidores de CO_2 y las pautas de ventilación dadas a los centros y la aplicación de las mínimas reglas para conservar una temperatura menos elevada. No obstante, desde la Dirección provincial de Educación de León se solicitó al Servicio de Prevención de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en León la realización de mediciones de temperaturas en diversas escuelas de la provincia.

2.26. Reducción del horario escolar durante los meses junio y septiembre para el alumnado de educación infantil y educación primaria

La Procuraduría tramitó el expediente **725/2025** con miras al curso escolar 2025/2026, cuando en el mes de abril de 2025 se encontraba en proceso de elaboración y aprobación el calendario escolar de dicho curso, existiendo cierta inquietud en algunos sectores de la comunidad educativa por el hecho de que, previsiblemente, se reduciría el horario lectivo del mes de septiembre, lo que suponía un obstáculo para la conciliación familiar y laboral.

Además, había que tener en cuenta que el artículo 8 de la Orden EDU/385/2017, de 22 de mayo, por la que se regula el calendario escolar para los centros docentes, que impartan enseñanzas no universitarias en la Comunidad de Castilla y León, establecía la obligatoriedad de que, en los centros que ofertaran segundo ciclo de educación infantil, educación primaria y educación especial, rigiera durante el mes de septiembre la jornada escolar continua (matinal) en la misma duración horaria que la fijada de octubre a mayo (jornada completa).

La Consejería de Educación, por su parte, a través del informe remitido, valoraba positivamente el horario reducido en los primeros días de curso para la incorporación del alumnado y para su aprendizaje. Además, respecto al proceso de elaboración del calendario escolar que debía regir para el curso escolar 2025/2026, la Consejería de Educación indicó que el borrador había pasado por la Mesa Sectorial de educación de personal docente de centros públicos no universitarios, y que estaba pendiente de pasar por el Consejo Escolar de Castilla y León antes de la definitiva aprobación del calendario.

Con relación a todo ello, esta Procuraduría realizó las siguientes consideraciones:

Por un lado, el interés superior de menor, reconocido con carácter general en el artículo 2.1 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, debía primar sobre cualquier otro interés, incluido el de la conciliación familiar y laboral, si bien es cierto que a ambos intereses se podía prestar atención si, junto con la reducción del horario lectivo al inicio del curso escolar por ser beneficioso para el alumnado desde un punto de vista pedagógico, se facilitaban opciones que permitieran la estancia de los alumnos que lo precisaran en los centros educativos por razones de conciliación de sus padres y madres o tutores.

A tal efecto, el artículo 39 CE encomienda a los poderes públicos asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia, cumpliendo con dicho mandato la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León. Según el artículo 3.11 de esta Ley, uno de los principios que obligan a las Administraciones públicas de la Comunidad, con el fin de asegurar la protección social, económica y jurídica de las familias, así como la promoción y apoyo a las mismas, es el de "Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los responsables familiares".

En virtud de todo lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que, en el proceso de fijación del calendario escolar para el curso 2025/2026 se tuvieran en cuenta de forma prioritaria criterios pedagógicos y educativos y lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden EDU/385/2017, de 22 de mayo; así como para que, si como resultado de lo anterior, el calendario escolar 2025/2026 contemplaba la reducción de las actividades lectivas en los meses de septiembre y junio, se habilitaran las medidas que facilitaran la conciliación de la vida familiar y laboral para todas las familias que lo precisaran.

La Resolución fue aceptada parcialmente considerando que, en el *BOCYL* de 15 de mayo de 2025, se publicó la Orden EDU/475/2025, de 8 de mayo, por la que se establece un servicio de atención y cuidado del alumnado que curse el segundo ciclo de educación infantil y educación primaria en los centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, una vez finalizado el horario lectivo, durante los meses de septiembre de 2025 y junio de 2026, del curso escolar 2025-2026. En esta Orden se preveía la posibilidad de que los centros docentes públicos dependientes de la Consejería pudieran establecer un servicio de atención y cuidado al alumnado que cursara el segundo ciclo de educación infantil y educación primaria, una vez finalizado el horario lectivo, durante los días lectivos de los meses de septiembre de 2025 y junio de 2026, del curso escolar 2025-2026. Dicho servicio de atención y cuidado se preveía con carácter gratuito y voluntario para el alumnado, con una duración máxima de sesenta minutos. Sin embargo, no estaban establecidas ni se preveían medidas que permitieran la implantación del mismo servicio con carácter gratuito en los centros privados concertados.

2.27. Pervivencia de las farmacias rurales

La actuación de oficio **927/2023** se inició por esta Procuraduría con la finalidad de conocer cómo se prestaba el servicio farmacéutico en las zonas rurales, especialmente en los pequeños municipios más afectados por la despoblación, así como las actuaciones desarrolladas por la Administración autonómica, en atención a la importante labor que realizan las farmacias rurales en relación con la prestación de los servicios sanitarios.

Solicitada la oportuna información a la Consejería de Sanidad, se puso en nuestro conocimiento que más de la mitad de las farmacias de la Comunidad prestaban servicio a poco más de una tercera parte de la población de Castilla y León, correspondiente a la población residente en el medio rural. Asimismo, se hacía referencia a la naturaleza compleja de las oficinas de farmacia, al tratarse de actividades privadas de interés público, y a la capacidad limitada de actuación por parte de la Administración sanitaria.

No obstante, se indicaban las actuaciones desarrolladas por la citada Consejería para garantizar las particulares necesidades de atención farmacéutica en el medio rural, y se aludía a que el actual modelo farmacéutico apostaba por el concepto de farmacia comunitaria, permitiendo una elevada accesibilidad de la población rural a las oficinas de farmacia.

Tras analizar la información proporcionada, realizamos una serie de consideraciones, partiendo del papel vertebrador, de cohesión y de acompañamiento que desempeñan las farmacias de las pequeñas zonas rurales con sus pacientes. Este papel las ha convertido en verdaderos centros sociosanitarios de los territorios rurales, prestando un servicio que va más allá de la dispensación de medicamentos y alcanzando una importante labor asistencial, puesto que los farmacéuticos son los profesionales sanitarios con mayor presencia en los municipios de menor tamaño.

La supervivencia de este tipo de farmacias se encontraba en muchos casos en una situación complicada. Los ingresos por ventas en las farmacias de pequeñas localidades, con menor número de pacientes, resultaban significativamente menores que las del resto de farmacias y las conocidas como farmacias de viabilidad económica comprometida eran las que se encontraban en mayor peligro de cierre. Además, a este aspecto económico se asociaba el sacrificio personal que suponía el ejercicio de la profesión farmacéutica en las localidades más pequeñas, la precariedad laboral y la falta de relevo generacional.

Así mismo, aludimos a la contribución de la farmacia rural en la fijación de población en el medio rural y en su desarrollo económico, desempeñando un papel fundamental para hacer frente al reto demográfico y generando un impacto económico positivo.

En consecuencia, ante la situación de la farmacia rural entendimos que resultaba fundamental trabajar para la supervivencia de este servicio esencial y potenciar su papel como motor del desarrollo socioeconómico y como pilar de la salud pública mediante la adopción de medidas que garantizasen su viabilidad y reconocimiento y que, en consecuencia, se valorase la remuneración de los servicios que prestaba, tanto sanitarios como asistenciales.

La Resolución no fue aceptada por la Consejería de Sanidad por considerar que ya se estaban llevando a cabo las actuaciones para potenciar el papel de la farmacia rural, que tanto el Estatuto de Autonomía como la normativa específica vigente en materia de prestación farmacéutica, atribuían a la Administración sanitaria, con la finalidad de mejorar las condiciones de la atención farmacéutica en el mundo rural.

2.28. Lista de espera para consultas externas de Cirugía Plástica y Reparadora en el Hospital Universitario de Burgos

En la actuación de oficio **94/2025** se abordó la situación de la lista de espera y los tiempos de demora en la especialidad de Cirugía Plástica y Reparadora en el Hospital Universitario de Burgos, puesto que de acuerdo con la información publicada en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, al finalizar el año 2024, la práctica totalidad de pacientes en espera estructural para una primera consulta en esta especialidad correspondían al citado centro hospitalario e igualmente los tiempos de espera eran también los más altos de la Comunidad, con diferencias muy significativas en relación con el resto de hospitales.

La Consejería de Sanidad puso en nuestro conocimiento que estos datos respondían principalmente a que el Hospital Universitario de Burgos era un centro de referencia autonómico e incluso nacional para determinadas especialidades médico-quirúrgicas, y a que asumía derivaciones de otros centros hospitalarios. En consecuencia, a pesar de las medidas adoptadas para reducir las listas de espera, se hacía constar que su evolución no era homogénea en todos los centros ni en todos los servicios hospitalarios de la Comunidad, dado que la demanda y la actividad tampoco eran semejantes. Igualmente, se nos informó de que el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora del Complejo Asistencial Universitario de Burgos había realizado un importante esfuerzo y que, teniendo en consideración lo expuesto, se había producido una notable disminución tanto en el número de pacientes en espera como en los tiempos de demora.

A la vista de dicha información, y en lo que respecta al importante incremento de actividad experimentado por el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, en atención a su condición de centro de referencia a nivel autonómico e, incluso, en algún caso, nacional, indicamos que era evidente que esta circunstancia había podido influir en la demora existente en las citaciones para primeras consultas en dicho Servicio

y que las medidas adoptadas por la Administración sanitaria para la reducción de las listas de espera no habían tenido la misma evolución en este Servicio que en otros del resto de complejos hospitalarios de la Comunidad.

Por lo tanto, si bien esta Procuraduría puso en valor las actuaciones desarrolladas por la Consejería de Sanidad, que, de acuerdo con la información proporcionada, estaban dando lugar a resultados positivos en la reducción de la lista de espera para primeras consultas en esta especialidad, consideramos necesario intensificar los esfuerzos y reforzar tanto los medios personales como los materiales. Ello se fundamentaba en que, a pesar de los datos favorables ofrecidos por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, la realidad era que, en el primer trimestre de 2025, últimos datos disponibles en el momento de formular la Resolución, en el Complejo Asistencial Universitario de Burgos todavía había 2.865 pacientes en lista de espera, que debían aguardar una media de 231 días (aproximadamente siete meses y medio) para ser atendidos.

En aplicación del principio de mejora continua y en el marco del derecho a la buena administración, indicamos la necesidad de ofrecer a los pacientes una respuesta adecuada y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, mediante la adopción de las medidas oportunas y el arbitraje de los medios necesarios para seguir avanzando en la reducción de las demoras y del número de pacientes en lista de espera para acceder a una primera consulta en el citado Servicio, evitando así una pérdida de confianza en el sistema y, sobre todo, garantizando el derecho de acceso a una atención sanitaria de calidad.

Para finalizar, reiteramos, como ya habíamos indicado en anteriores resoluciones, la conveniencia de establecer normativamente un sistema de garantías de demora tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, similar al existente en relación con las intervenciones quirúrgicas.

Una vez obtenida respuesta a nuestra Resolución, esta fue considerada aceptada parcialmente, puesto que, por una parte, se nos informaba de las medidas que se estaban llevando a cabo para abordar las listas de espera, situándose en la línea de lo recomendado por esta Defensoría; si bien, por otra parte, respecto a la conveniencia de regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en consultas de especialidades como en pruebas diagnósticas, esta posibilidad se hacía depender del momento en que existiese una normativa estatal específica.

2.29. Demoras en la Unidad del Dolor de Zamora

En la actuación de oficio **440/2024** se analizó la problemática del dolor crónico y, en concreto, las demoras que se producían en el acceso a la Unidad del Dolor del Complejo

Asistencial de Zamora, que, según informaciones publicadas en los medios de comunicación, alcanzaban en algunos casos el año y medio de espera.

En atención a nuestra petición de información, la Administración autonómica remitió un informe en el que se hacían constar diversos aspectos relativos al abordaje del dolor crónico, considerado como una de las prioridades del Sistema Público de Salud de Castilla y León. En este sentido, se hacía referencia, entre otras actuaciones, a la Estrategia de Atención al Paciente Crónico, a la constitución del Comité Técnico Asesor del Dolor del Servicio de Salud de Castilla y León, a la extensión del Programa de Afrontamiento Activo del Dolor Crónico en Atención Primaria, así como a la potenciación de las Unidades de Fisioterapia y de las Unidades de Tratamiento del Dolor o consultas especializadas de los centros hospitalarios para la atención de los cuadros dolorosos complejos.

Por otra parte, en relación con la Unidad de Tratamiento del Dolor de Zamora, se aludía a la dotación de especialistas anestesiólogos en el Servicio de Anestesiología y Reanimación del Complejo Asistencial de Zamora, al que pertenece dicha Unidad, así como a la actividad desarrollada. Asimismo, se constataba la elevada demanda de solicitudes para valoración en la Unidad del Dolor, si bien se señalaba que la lista de espera se había ido reduciendo.

Para finalizar, se indicaba que se continuaba trabajando de forma multidisciplinar en la atención a las personas con dolor crónico, con el objetivo de garantizar la calidad, la equidad y la eficiencia en la asistencia, así como de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los pacientes.

Con posterioridad a la recepción de dicha información, y también a través de los medios de comunicación, volvimos a tener conocimiento de que seguían existiendo demoras en la atención de los pacientes por parte de la Unidad del Dolor del Complejo Asistencial de Zamora.

En consecuencia, una vez examinada la respuesta remitida, destacamos las distintas actuaciones desarrolladas con el objetivo de identificar e implementar buenas prácticas en el abordaje del dolor y pusimos de relieve la importancia de potenciar el papel de las Unidades de Tratamiento del Dolor en el proceso asistencial y de favorecer el acceso de los pacientes a este recurso, dado que se trataba de pacientes con necesidades muy concretas que únicamente podían ser atendidas de manera adecuada en estas unidades.

Asimismo, pusimos de manifiesto que el tiempo era un factor clave en el tratamiento del dolor y que los pacientes que requerían ser atendidos en estas unidades debían recibir la atención sanitaria necesaria en un plazo breve, sin verse sometidos a dilatados períodos de espera. Esta situación resultaba especialmente relevante en el caso de los pacientes no

preferentes, que eran los más afectados por las demoras y quienes se enfrentaban a largos períodos de sufrimiento.

En esta línea, y en consideración a la intención manifestada por la Consejería de Sanidad de seguir trabajando en la atención a las personas con dolor crónico, indicamos a dicha Consejería la necesidad de llevar a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales de la Unidad de Tratamiento del Dolor del Complejo Asistencial de Zamora y de los recursos disponibles, adoptando las medidas precisas que posibilitasen que las listas de espera se mantuvieran dentro de unos estándares aceptables en los centros sanitarios y se favoreciera el acceso de los pacientes en el menor tiempo posible, con el fin de evitarles sufrimiento y permitirles el desarrollo normalizado de su vida personal y laboral. Asimismo, se recomendó continuar con las actuaciones que se estaban llevando a cabo para buscar soluciones a los distintos problemas sanitarios que afectaban a los pacientes con dolor crónico.

A la vista de los argumentos formulados por la Administración sanitaria regional en su respuesta a nuestra Resolución, dedujimos la aceptación de la misma, dado que se nos indicaba que se seguía trabajando de forma multidisciplinar en la atención a las personas con dolor crónico, especialmente a través de una monitorización continuada de diferentes indicadores para medir y evaluar la actividad de los servicios y la evolución de las listas de espera, así como mediante el seguimiento de los recursos disponibles. Asimismo, se señalaba que continuaban las actuaciones dirigidas a ofrecer a los pacientes herramientas y estrategias que les permitiesen afrontar su dolor de manera más activa y positiva.

Finalmente, se hacía referencia a las líneas de trabajo establecidas para abordar las listas de espera, indicando que, pese a la elevada demanda de solicitudes para valoración en la Unidad del Dolor del Complejo Asistencial de Zamora, la lista de espera se había ido reduciendo, y se aludía, por último, a la próxima creación de la Unidad de Afrontamiento Activo del Dolor Crónico No Oncológico en Zamora.

2.30. Bonificación en la cuota íntegra del impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente a la vivienda habitual de las familias numerosas. Ayuntamiento de Burgos.

El conocimiento que esta Procuraduría del Común tuvo, a través de los medios de comunicación, de que numerosas familias numerosas residentes en la ciudad de Burgos no habían podido beneficiarse de la bonificación del IBI correspondiente a este ejercicio, debido a no haber presentado su solicitud dentro del plazo establecido en la Ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, motivó la tramitación del expediente **526/2025**, promovido de oficio.

Desde un punto de vista legal, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales permite a los ayuntamientos establecer bonificaciones fiscales potestativas en el IBI, como la prevista para las familias numerosas en el artículo 74.4. En este marco, la Ordenanza fiscal de Burgos, exigía que la solicitud se presentara antes del último día hábil del mes de febrero. Es decir, contemplaba la extensión de efectos de su concesión a un ejercicio ya devengado, el que se refería al año en que se presentaba la solicitud, y siempre que esta se efectuara dentro del plazo establecido.

Pues bien, tras analizar el caso, consideramos que el plazo determinado en la norma municipal no debía considerarse preclusivo en lo que se refería a la presentación de solicitudes de bonificación, de manera que su vencimiento implicara, por sí solo, la inadmisión por extemporaneidad. En este sentido, entendimos que si el sujeto pasivo reunía los requisitos exigidos para el reconocimiento de la bonificación fiscal a fecha uno de enero del ejercicio correspondiente, pero formulaba su solicitud fuera del plazo establecido, esta podría aplicarse. La denegación del beneficio, en base exclusivamente a esta circunstancia, podía ser considerada como desproporcionada e injusta, pues el propósito del término estipulado no debería ser tenido en cuenta sino para permitir a la Entidad Local verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para su concesión.

Asimismo, consideramos que el Ayuntamiento aún disponía de un plazo suficiente para tramitar la solicitud, teniendo en cuenta que el cobro del tributo se efectuaría entre el 26 de abril y el 26 de junio, y que el incumplimiento (en todo caso, un requisito de carácter formal) no debería impedir la aplicación de la bonificación. Esto resultaba especialmente relevante atendiendo a que la finalidad de dicho beneficio era favorecer a las familias numerosas, una previsión acertada por diversas razones, entre ellas el hecho de que el municipio se encuentra en Castilla y León, una Comunidad Autónoma, como es Castilla y León, caracterizada por una baja tasa de natalidad.

En vista de lo anterior, se recomendó al Ayuntamiento de Burgos que, de manera excepcional para este ejercicio, se valorara ampliar el plazo para permitir a las familias numerosas presentar su solicitud hasta la fecha que considerara razonable la Administración, de forma que permitiera la regular liquidación del impuesto. Asimismo, se sugirió que, para ejercicios futuros, el Ayuntamiento adoptara medidas para mejorar la difusión de la información sobre la bonificación y sus plazos de solicitud, utilizando los medios más adecuados para garantizar que los contribuyentes pudieran conocer este derecho.

Nuestra Resolución se consideró parcialmente aceptada ya que el Ayuntamiento de Burgos nos comunicó que "para los próximos ejercicios, desde el Gabinete de Comunicación se adoptarán, de común acuerdo con el área de Tributos, las medidas necesarias para asegurar la

máxima publicidad de los plazos fijados por el Ayuntamiento de Burgos para la presentación por parte de los beneficiarios de las solicitudes de la bonificación a aplicar en los recibos del IBI".

ACTUACIONES A PARTIR DE QUEJAS PRESENTADAS

ÁREA A

EMPLEO PÚBLICO

En el año 2025 se presentaron 238 quejas en el Área de Empleo Público. Su distribución, en los 4 apartados principales en los que se divide el Área, es la siguiente: Empleo público general (134), Empleo público docente (40), Empleo público sanitario (58), y Empleo público policial (6 quejas).

No obstante, se registraron 260 quejas (que se contabilizaron como 6) sobre varias cuestiones. En concreto, 173 quejas (4 a efectos estadísticos) relativas al incumplimiento de la disposición adicional sexta del convenio colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León en el caso de las categorías de Técnico-a Superior en Educación Infantil (108), Ayudante Técnico Educativo (38), Fisioterapeuta (16) y Técnico/a de Laboratorio (11). Por otro lado, 87 quejas (2 a efectos estadísticos) se referían a la integración de los trabajadores del Centro de Hemoterapia y Hemodonación como personal estatutario de la Gerencia Regional de Salud (35 quejas), y a las condiciones laborales de los supervisores/as de enfermería (52 quejas).

Se remitieron al Defensor del Pueblo 4 quejas cuyo objeto lo constituían actuaciones relacionadas con las competencias de la Administración estatal, y, en consecuencia, no susceptibles de supervisión por el Procurador de Común.

Se formularon 58 Resoluciones. En concreto, 44 a la Administración autonómica y 14 a la Administración local. La mayoría de las Resoluciones se refieren al Empleo público general (27 Resoluciones). En el ámbito docente y sanitario se han formulado 18 y 5 Resoluciones, respectivamente, y 8 en el policial.

A fecha 28 de febrero de 2026 nos constaba la aceptación de 37 Resoluciones (29 por la Administración autonómica, y 8 por la Administración local), la aceptación parcial de 6 y la no aceptación de 10. En esa misma fecha, 4 se encontraban pendientes de contestación (1 a la espera de conocer la respuesta a nuestra solicitud de concreción de postura) y, finalmente, un expediente se había archivado a instancia del interesado.

Por lo demás, la colaboración de las administraciones, en términos generales y en la línea de años anteriores, sigue siendo satisfactoria, tanto desde el punto de vista de la remisión de la información requerida, como de la contestación a las Resoluciones formuladas.

1. EMPLEO PÚBLICO GENERAL

En el ámbito del Empleo público general se presentaron 134 quejas, si bien es cierto que, como se ha indicado, se registraron 173 quejas (4 a efectos estadísticos) relativas al incumplimiento de la disposición adicional sexta del convenio colectivo en el caso de las categorías de Técnico-a Superior en Educación Infantil (108), Ayudante Técnico Educativo (38), Fisioterapeuta (16) y Técnico/a de Laboratorio (11).

Por otro lado, se formularon 27 Resoluciones. De las cuales 19 se han dirigido a la Administración autonómica, y 8 a la Administración local. A fecha 28 de febrero de 2026 nos constaba la aceptación de 19 Resoluciones, la aceptación parcial de 2 y la no aceptación de 4. En esa misma fecha, 1 Resolución se encontraba pendiente de contestación y otra a la espera de conocer la respuesta a nuestra solicitud de concreción de postura.

Dicho lo anterior, a efectos de sistematizar en la medida de lo posible las diversas problemáticas a que se refiere el presente apartado, procederemos a analizar, de forma independiente, las cuestiones que se han planteado en el ámbito de la Administración autonómica y en el ámbito de la Administración local.

1.1. Administración autonómica

La mayoría de las Resoluciones se remitieron a la Consejería de la Presidencia y se referían a cuestiones diversas relacionadas, entre otras, con el incumplimiento de la disposición adicional sexta del convenio colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, la fecha de celebración del ejercicio en los procesos selectivos para el ingreso en los cuerpos administrativo y auxiliar, la falta de convocatoria de concursos para la provisión de puestos de trabajo de carácter sanitario reservados al cuerpo facultativo superior sanitario (veterinarios), y, finalmente, con las bolsas de empleo, en concreto con el cuerpo auxiliar y el cuerpo facultativo superior (biólogos).

En relación con el incumplimiento de la disposición adicional sexta del convenio colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León se remitieron 3 Resoluciones a la Consejería de la Presidencia relativas, respectivamente, al personal laboral perteneciente a las categorías de Telefonista, Técnico-a Superior en Educación Infantil y Técnico-a de Laboratorio. Dichas Resoluciones fueron aceptadas.

En primer lugar, se formuló una Resolución a la Consejería de la Presidencia en el marco de los expedientes **395/2024**, **418/2024** y **419/2024**. En dichos expedientes sus autores hacían referencia al personal laboral perteneciente a la categoría de Telefonista, y añadían que no se había dado cumplimiento a la disposición adicional sexta del convenio colectivo, de conformidad con la cual "el plazo máximo de entrada en vigor de la reclasificación será el 1 de enero de 2025". En concreto, manifestaban su disconformidad con la falta de abono tanto del complemento específico código 9 como del complemento de atención directa al público (**395/2024** y **419/2024**, respectivamente), y solicitaban el "encuadramiento en una categoría diferente a la actual (grupo IV), reclasificándola en técnicos de atención telefónica como personal de gestión y servicios (…), y pasando así esta categoría profesional a grupo III" (**418/2024**).

Sin embargo, resultaba del último informe referido a este asunto (incorporado al expediente **897/2025**) que hasta el día 29 de mayo de 2025 la mesa a que se refiere la disposición adicional sexta se había reunido en cuatro ocasiones en el año 2024 (8 y 15 de noviembre de 2024, y 17 y 20 de diciembre de 2024) y en dos ocasiones en el año 2025 (28 de marzo y 21 de abril de 2025), y que *"no se ha llegado a ningún acuerdo".*

En relación con lo expuesto, consideramos de interés determinada documentación que se concretaba en el acta de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de 5 de marzo de 2025, el acta de la Mesa Sectorial de la Función Pública de 5 de marzo de 2025, y finalmente, el acta del Consejo de la Función Pública de 10 de marzo de 2025 (a cuyo contenido tuvimos acceso a través del enlace Empleados Públicos > Servicios para el empleado > Información sindical > Mesas de negociación), y recomendamos a la Consejería que se impulsaran las negociaciones en el seno de la mesa a la que se refiere la disposición adicional sexta, y a la que corresponde la función de estudiar, valorar económicamente y proponer la integración en los grupos de clasificación.

En la misma línea, y, con los mismos argumentos, se formularon 2 Resoluciones a la Consejería de la Presidencia relativas a las categorías profesionales de Técnico-a Superior en Educación Infantil (**665/2025**) y Técnico-a de Laboratorio (**897/2025**).

En otro orden de cosas, en el expediente **1842/2024** su autor cuestionaba la Resolución de 26 de septiembre de 2024 por la que se convocan procesos selectivos para el ingreso en los cuerpos administrativo y auxiliar, en concreto, la base 9.3 ("La celebración del ejercicio de ambos procesos selectivos se realizará el mismo día y hora"). En relación con lo expuesto, adjuntaba una copia de un escrito dirigido por un interesado a la Dirección General de la Función Pública en el que solicitaba "que se reconsidere la programación de los exámenes y se establezcan fechas diferentes para cada uno de ellos permitiendo así a los aspirantes participar en ambos procesos".

Por lo demás, la Consejería remitía con su informe la respuesta al precitado escrito en la que trasladaba al interesado que «Hay que recordar que son en las bases de la convocatoria como "ley del proceso" donde se recogen las reglas por las que se regirá y que vinculan tanto a los aspirantes como a la Administración convocante. En ese sentido la base 9.5 de la convocatoria (sic), al recoger expresamente y de manera clara e inequívoca la previsión de que las pruebas se realizarán el mismo día y hora, permite a los potenciales aspirantes adoptar su decisión de concurrir a uno u otro proceso selectivo con pleno conocimiento de las reglas que se aplicarán»; respuesta a la que adjuntaba la Sentencia del Juzgado Central de lo contencioso-administrativo, de 4 de abril de 2024, relativa a la Orden JUS/1327/2022, de 28 de diciembre, por la que se convoca proceso selectivo para acceso a los cuerpos de gestión procesal y administrativa, tramitación procesal y administrativa y auxilio judicial de la Administración de Justicia.

En sugerencia que incorporamos a nuestra Resolución señalamos que, en ningún caso, se ponía en duda que *«son en las bases de la convocatoria como "ley del proceso" donde se recogen las reglas por las que se regirá»* ni tampoco, atendiendo al margen de discrecionalidad del que dispone la Administración, la Resolución de 26 de septiembre de 2024, y, específicamente, la base 9.3. Sin embargo, añadimos que ello no impide que en las futuras convocatorias de procesos selectivos con requisitos similares (entre otros, para el ingreso en los cuerpos administrativo y auxiliar), y, salvo que concurran causas impeditivas o imposibles de solventar, se adopten las medidas tendentes a coordinar las fechas de las pruebas que los conforman con la finalidad de favorecer la participación de todos los interesados que cumplan las condiciones exigidas. Por lo demás, en la línea de las Resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra 17 de marzo de 2022 y 13 de diciembre de 2023, ambas relativas a la misma problemática planteada en el presente expediente. La Consejería de la Presidencia nos trasladó que "*se acepta la Sugerencia formulada*".

También se formuló una sugerencia en la Resolución al expediente **2026/2024** (y 12 acumulados) cuyos promotores hacían alusión a la falta de convocatoria de concursos para la provisión de puestos de trabajo de carácter sanitario reservados al cuerpo facultativo superior sanitario (veterinarios). Además, señalaban que, en el caso del cuerpo facultativo superior sanitario (farmacéuticos), se había convocado recientemente un concurso, y se citaba la "Resolución de 30 de abril de 2024, por la que se convoca concurso para la provisión de puestos de trabajo de carácter sanitario reservados al cuerpo facultativo superior sanitario (farmacéuticos) en la Consejería de Sanidad". Sin embargo, solamente resultaba del informe de la Consejería de la Presidencia que "*está iniciando los trámites para la convocatoria*", sin que se cuestionaran los hechos relatados por los autores de las quejas ni se hiciera referencia, tal y como habíamos solicitado, a "las previsiones temporales" para dicha convocatoria.

En la sugerencia remitida a la Consejería de la Presidencia pusimos de relieve que la última convocatoria (farmacéuticos) fue objeto de análisis en la reunión de la Mesa Sectorial de la Función Pública de 9 de abril de 2024, en la que consta la intervención de dos organizaciones sindicales ("preguntan por el concurso de personal veterinario" y "se debería convocar el concurso del personal veterinario", respectivamente). Además, citamos varias Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León (STSJCYL de 5 de diciembre de 2013, 5 de octubre de 2015, 27 de marzo de 2017 y 22 de marzo de 2021, entre otras), de conformidad con las cuales la falta de convocatorias de concursos de traslados afecta al derecho a la promoción y a la progresión de los funcionarios de carrera, así como al derecho a la movilidad.

En virtud de lo expuesto, instamos a la citada Consejería a que *"de forma conjunta con las Consejerías de Sanidad y de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural"* agilizara la convocatoria del concurso que permita hacer efectivos los derechos a la promoción profesional, así como a la movilidad funcional y geográfica de los funcionarios de carrera pertenecientes al cuerpo facultativo superior sanitario (veterinarios). Dicha sugerencia fue aceptada por la Consejería de la Presidencia.

Finalmente, en relación con las bolsas de empleo, se formularon sendas sugerencias en el contexto de los expedientes **1545/2024** (Bolsa de empleo del cuerpo auxiliar) y **1838/2024** [Bolsa de empleo del cuerpo facultativo superior (biólogos)].

Por un lado, en el expediente **1545/2024** el firmante de la queja hacía alusión a la Orden PRE/768/2023, de 13 de junio, por la que se convoca procedimiento para la constitución de la bolsa del cuerpo auxiliar, y solicitaba "la agilización de la puesta en marcha" de la citada bolsa. La Consejería nos remitió un escrito al que adjuntaba *"contestación dada a las cuestiones planteadas"* por un interesado, y en la que se señalaba que *"dado el elevado volumen de inscritos y alegaciones se está dilatando la aprobación definitiva de la bolsa y su puesta en marcha. No obstante, prevemos su aprobación próximamente".*

A la vista de la documentación incorporada al expediente pudimos concluir que, aunque era cierto que al amparo del Decreto 21/2018, de 26 de julio, por el que se regula la selección del personal funcionario interino y del personal laboral temporal de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y de sus Organismos Autónomos, y, mediante Orden PRE/768/2023, de 13 de junio, se convocó procedimiento para la constitución de la bolsa, también era cierto que, en la fecha en que dictamos nuestra Resolución, solamente nos constaba la Resolución de 29 de octubre de 2024, por la que se aprueban y publican las relaciones provisionales de candidatos admitidos y excluidos.

En consecuencia, se entendió que la Consejería debería agilizar la aprobación y publicación de las relaciones definitivas de candidatos de la bolsa del cuerpo auxiliar convocada por Orden PRE/768/2023, de 13 de junio. Máxime teniendo en cuenta que se encontraba en vigor la Orden PRE/236/2021, de 1 de marzo, por la que se aprueba y publica la relación de aspirantes que integran la bolsa de empleo del cuerpo auxiliar derivada del proceso selectivo convocado por Resolución de 21 de junio de 2016 en ejecución de sentencia (es decir, una bolsa derivada de un proceso selectivo convocado hace más de 8 años). La Consejería de la Presidencia nos trasladó que *"se acepta la Sugerencia formulada por el Procurador del Común".*

Por otro lado, el promotor del expediente **1838/2024** cuestionaba la Resolución de 5 de junio de 2017, por la que se aprueba y publica la relación de aspirantes que integran la bolsa del cuerpo facultativo superior (biólogos). En concreto, refería que "dicha bolsa no está adaptada a la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León, y, en concreto, a su norma de desarrollo, el Decreto 21/2018, de 26 de julio, por el que se regula la selección del personal funcionario interino y del personal laboral temporal de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y de sus Organismos Autónomos".

En el informe de la Consejería de la Presidencia se señalaba que "la convocatoria de las bolsas conforme a las previsiones del Decreto 21/2018, de 26 de julio, es una tarea que se aborda atendiendo a las demandas y propuestas que, con tal fin, se reciben de las distintas Consejerías". Por otro lado, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio nos trasladaba que "la bolsa constituida mediante Resolución de 5 de junio de 2017 se ajusta a la Ley 7/2005, y los principios de igualdad, mérito y capacidad se encuentran salvaguardados, puesto que se trata de una bolsa derivada de un proceso selectivo, independientemente de que, al ser el Decreto 21/2018, de 26 de julio, posterior, no se encuentre regulada por este".

A la vista de lo expuesto, pusimos de manifiesto que el artículo 43 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo (redactado por la Ley 2/2017, de 4 de julio, de Medidas Tributarias y Administrativas), establece que la selección del personal funcionario interino, así como la contratación del personal laboral temporal, se realizará en los términos que reglamentariamente se determinen, y que, con fundamento en el mismo, se aprobó el Decreto 21/2018, de 26 de julio. También pusimos de manifiesto que dicho Decreto 21/2018 justifica en su exposición de motivos la reforma del artículo 43 de la Ley 7/2005 aludiendo a "la dificultad en la renovación de las bolsas constituidas una vez producido su agotamiento, la complejidad de acudir a sistemas de convocatoria específica cuando dicho agotamiento tiene lugar, el intento de aprovechar las ventajas derivadas de la incorporación de las nuevas tecnologías a la gestión de personal, la necesidad de seguir avanzando en el objetivo de la agilidad en la selección del personal temporal, y la apuesta por evitar la dispersión normativa en la medida de lo posible". Por lo tanto, entendimos que la Consejería de la

Presidencia debería valorar la posibilidad de realizar las gestiones oportunas con "*las Consejerías que cuentan con puestos de trabajo adscritos al cuerpo facultativo superior (Biólogos)*" para, en su caso, proceder a la convocatoria del proceso selectivo para la constitución de la bolsa de dicho cuerpo. La Consejería de la Presidencia también nos trasladó que *"se acepta la Sugerencia formulada por el Procurador del Común".*

Como ha quedado expuesto, aunque la mayoría de las Resoluciones se remitieron a la Consejería de la Presidencia, también nos dirigimos a la Consejería de Economía y Hacienda en el marco de sendos expedientes relativos a la comisión de traslados del Instituto para la Competitividad Empresarial (**1835/2022** y **1913/2022**). Por un lado, en el expediente **1835/2022** recomendamos que se revisara la Resolución de la Directora General del Instituto para la Competitividad Empresarial de 16 de noviembre de 2021, específicamente su disposición décimo segunda ("comisión de traslados"), con la finalidad de completar el régimen de funcionamiento de la citada comisión (regulando aquellos aspectos que se estimen oportunos y estableciendo, en todo caso, el plazo que debe transcurrir entre la convocatoria y la celebración de la sesión). Por otro lado, en el expediente **1913/2022** consideramos, teniendo en cuenta la posibilidad de que la comisión de traslados pueda ser parte en el proceso laboral si "su actuación ha tenido incidencia en el mundo jurídico susceptible de ser concretada en términos colectivos o individualizados", que debe incluirse en el orden del día de sus reuniones información sobre los procedimientos judiciales en los que la citada comisión figure como demandada, una vez que se tenga conocimiento de dicha circunstancia. Ambas sugerencias fueron aceptadas por la Consejería de Economía y Hacienda.

1.2. Administración local

En el ámbito de la Administración local las Resoluciones emitidas se han referido a cuestiones diversas, relacionadas, entre otras, con el incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, con la contratación laboral temporal denominada "de plano", es decir, "sin procedimiento ni convocatoria de ningún tipo, y sin observancia de los principios de mérito y capacidad", con la demora en la ratificación de la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos, con las bases de selección de personal laboral temporal (Planiel 2025), o con la vigencia de las bolsas de trabajo.

En el expediente **529/2025** (y 9 acumulados) los reclamantes hacían alusión al "procedimiento de estabilización que se ha seguido", y añadían que "el Ayuntamiento ha incumplido los dos mandatos temporales establecidos en la Ley 20/2021". En el informe municipal se indicaba que "*es cierto que algunos procesos de estabilización han excedido los plazos*

inicialmente previstos en la Ley 20/2021. No obstante, es preciso contextualizar esta situación: Complejidad del procedimiento (…) Carga de trabajo acumulada (…)".

En nuestra Resolución señalamos, como cuestión previa, que la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público, dispone que las ofertas de empleo y la convocatorias deberán aprobarse y publicarse antes del 1 de junio de 2022 y del 31 de diciembre de 2022, respectivamente, y que los procesos selectivos deberán finalizar antes del 31 de diciembre de 2024. Sin embargo, la oferta de empleo público no se aprobó ni se publicó antes del 1 de junio de 2022 ya que, aunque es cierto que dicha oferta se aprobó mediante Decreto de 24 de mayo de 2022 (*BOP* de 30 de mayo de 2022), también es cierto que se modificó por Decreto de 22 de diciembre de 2022 y por Decreto de 29 de noviembre de 2023. Además, en la fecha de emisión del informe del Ayuntamiento (14 de abril de 2025), varios procesos selectivos no habían concluido, pese a que deberían haber finalizado "antes del 31 de diciembre de 2024*".*

En definitiva, instamos al Ayuntamiento a adoptar las medidas necesarias para la agilización de los citados procesos selectivos, incluyendo, en su caso, y, de conformidad con las disposiciones adicionales primera y cuarta de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, la reducción de plazos, la digitalización de los procesos o la acumulación de pruebas en un mismo ejercicio, así como la posibilidad de encomendar la gestión material de la selección a la Diputación. Además, desde un punto de vista formal, no consideramos justificada la falta de respuesta al escrito remitido por distintos afectados en relación con la cuestión planteada, máxime teniendo en cuenta que no parecía que la información publicada en el Portal de Transparencia se encontrara actualizada. Por este motivo instamos igualmente al Ayuntamiento a revisar y, en su caso, actualizar la información publicada en el Portal de Transparencia (1. Institucional /1.7. Personal / 1.7.4. Estabilización empleo).

El Ayuntamiento aceptó la Resolución y nos trasladó que "por parte de esta Alcaldía existe compromiso firme de agilizar y finalizar los procesos de estabilización, de que estén publicados todos antes del 31 de agosto de 2025. Llevar a cabo todas las actuaciones pendientes, así como hacer un escrito a todos los empleados de información de los procesos de estabilización. Por último, ya se ha encomendado a personal administrativo la función de actualizar la página del portal de transparencia en la sede electrónica, función que ya se ha llevado a cabo".

Por lo demás, hemos de añadir que, en relación con esta misma problemática, el Ayuntamiento de Soria nos comunicó este ejercicio la aceptación de la Resolución formulada en el marco del expediente **1439/2024** (de cuyo contenido se da cuenta en el Informe anual de 2024). En concreto, nos trasladó que "*este Ayuntamiento sigue comprometido con culminar el proceso de estabilización a la mayor brevedad posible, aceptando su Resolución".*

En el expediente **2166/2024** se cuestionaba el proceso selectivo llevado a cabo al amparo de un aviso publicado en la red social Facebook en el verano de 2022, así como el convocado mediante Acuerdo de 28 de diciembre de 2023, de la Junta de Gobierno Local, por el que se aprueban las bases y la convocatoria para la provisión de 2 plazas de auxiliar (1 en turno libre y 1 en promoción interna). Señalaba la persona autora de la queja, y el Ayuntamiento no ponía en duda, que "la convocatoria de personal auxiliar en turno libre se corresponde con la vacante que está desempeñando una persona contratada desde agosto de 2022".

Por un lado, en relación con el proceso selectivo llevado a cabo al amparo del aviso publicado en la red social Facebook, entendimos, con cita del Dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León de 18 de junio de 2020, que el acto de formalización del contrato sería susceptible de revisión de oficio de conformidad con el artículo 47.1 a) y e) de la Ley 39/2015 (los actos dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido, y los actos que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional). Por otro lado, en relación con el convocado mediante Acuerdo de 28 de diciembre de 2023, constatamos que en la fecha del informe municipal (28 de febrero de 2025) habían transcurrido más de 9 meses desde la Resolución de la Alcaldía de 11 de abril de 2024 por la que se aprueban las listas provisionales de admitidos y excluidos, sin que constara que se hubiera realizado ninguna actuación posterior, ni tampoco informado a los aspirantes de los motivos de la demora.

Por lo tanto, además de valorar iniciar el procedimiento de revisión de oficio del acto administrativo de formalización del contrato del año 2022, recomendamos al Ayuntamiento informar a los aspirantes, a través de la página web, de las causas de la demora en la aprobación de la lista definitiva, así como agilizar la aprobación de la Resolución comprensiva de dicha lista, del día, hora y lugar en que habrá de realizarse el primer ejercicio, así como de la designación del tribunal. Si bien es cierto que el Ayuntamiento solamente nos comunicó que "*a fecha de hoy ya ha sido realizado el proceso selectivo convocado (…). Por otra parte, respecto al contrato de 2022/agosto, una vez que se verifique la toma de posesión de los nuevos funcionarios será rescindido en cuanto se desarrolle el relevo procedente*", comprobamos que en el *BOP de Valladolid* se publicó la Resolución de la Alcaldía de 11 de marzo de 2025 (posterior a nuestra Resolución de 7 de marzo de 2025) en virtud de la cual se acuerda "Primero: Ratificar la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos (…). Segundo: Designar a los miembros del tribunal calificador (…). Tercero: Convocar a los aspirantes admitidos para la celebración del primer ejercicio el día 11 de abril de 2025, viernes, a las 11:00 horas (…)". Por lo tanto, pudimos concluir que el Ayuntamiento había aceptado la Resolución.

Además, en dos expedientes concretos se hacía referencia expresa a supuestas irregularidades relativas a la selección de personal temporal (**1390/2025** y **2084/2022**).

Por un lado, constituía el objeto del expediente **1390/2025** el Decreto de 27 de mayo de 2025 por el que se aprueban las "bases de selección de personal laboral temporal de dos plazas de peón con cargo a las subvenciones dirigidas a los ayuntamientos y diputaciones para la realización de obras y servicios de interés general y social por parte de desempleados (Planiel 2025)". En dichas bases consta que la oposición consistirá en la realización de una prueba tipo test (7 puntos), así como que la comisión realizará una entrevista para valorar conocimientos y aptitudes para las tareas relativas al proyecto a desarrollar (10 puntos), y que se valorará la experiencia laboral, el conocimiento de las tareas a desarrollar y la formación relacionada con las mismas.

En relación con lo expuesto, señalaba el Ayuntamiento en su informe que "en lo relativo a la fase de oposición, si bien es cierto que se dice que la nota máxima es de 7 puntos, se trata de un error material o aritmético. La valoración de todos los candidatos se realiza sobre base 10 y se pondera al 70 %, por lo que debe entenderse subsanado". También señalaba que "es una entrevista, por lo que no existe una baremación de méritos".

Sin embargo, entendimos que, en el supuesto de detectarse errores materiales, de hecho o aritméticos, debe procederse a su rectificación, de conformidad con el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Además, estimamos, con cita de las Recomendaciones del Defensor del Pueblo de 2 de agosto y 31 de julio de 2024, que en los procesos selectivos que se convoquen y que incluyan una prueba de entrevista deben establecerse previamente, con claridad y precisión, los parámetros y criterios de desarrollo de la misma, así como los criterios de puntuación. El Ayuntamiento nos comunicó la aceptación de la Resolución.

Por otro lado, en el expediente **2084/2022** el autor de la queja hacía referencia a diversas "irregularidades" relacionadas con la contratación de personas "para hacer la limpieza en el municipio". En concreto, manifestaba su disconformidad con la gestión de la bolsa de empleo para el puesto de limpiador/limpiadora constituida mediante Resolución de la Alcaldía de 2 de noviembre de 2016, y cuyas bases se aprobaron mediante otra Resolución de 7 de septiembre de 2016, por lo que no podíamos compartir lo indicado en el informe municipal, de conformidad con el cual el motivo de la queja se encontraba *"bajo tramitación judicial".*

En la Resolución remitida al Ayuntamiento analizamos dichas bases, y, específicamente, la base séptima (duración), de conformidad con la cual "La duración de la bolsa de trabajo será hasta la creación de una nueva bolsa derivada de la celebración y convocatoria de un nuevo proceso selectivo para esa misma categoría profesional". Sin embargo, citamos la STSJ de

Castilla-La Mancha de 30 de junio de 2008 que señala que "aunque en las bases (…) no se estableciera una duración determinada para la bolsa, ello no debe entenderse como una posibilidad de vigencia indefinida de la bolsa de trabajo, sino antes bien como la no existencia de mínimo de duración obligatorio", y añade que "una bolsa de trabajo no puede tener una duración indefinida". Por consiguiente, instamos al Ayuntamiento a constituir una nueva bolsa de empleo para el puesto de limpiador/limpiadora suprimiendo la referencia genérica que, respecto a su duración, se contiene en la base séptima de la bolsa actual *("hasta la creación de una nueva bolsa derivada de la celebración y convocatoria de un nuevo proceso selectivo para esa misma categoría profesional"*), así como a tener en cuenta, en las futuras bases que se aprueben para la constitución, en general, de bolsas de empleo, que *"una bolsa no puede tener una duración indefinida"*. Dicha Resolución se encontraba pendiente de respuesta a fecha 28 de febrero de 2026.

Finalmente, el pasado 26 de diciembre de 2025, en el marco del expediente **838/2024**, dirigimos una Resolución al Ayuntamiento de León relativa a la posible afectación de "la salud de (…) trabajadores (socorristas y monitores)" en el centro deportivo El Ejido, piscinas cubiertas La Palomera y Estadio Hispánico.

Resultaba del expediente que, con fecha 25 de septiembre de 2024, la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, específicamente la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos Laborales, nos remitió un escrito en el que literalmente se indicaba *"(…) se adjunta el informe enviado al Excmo. Ayuntamiento de León, en calidad de empresario, con las conclusiones y medidas preventivas a adoptar"*, en concreto, un informe (11 páginas) elaborado por la Técnico del Área de Seguridad y Salud Laboral de 18 de septiembre de 2024. Sin embargo, y aunque señalaba el informe del Ayuntamiento de 7 de mayo de 2025 que la *"piscina climatizada de La Palomera: se encuentra cerrada por reacondicionamiento de la instalación (…) siendo el periodo de apertura de las mismas septiembre de 2026"*, no resultaba del mismo, al menos con la claridad que sería deseable, las actuaciones realizadas con posterioridad al precitado informe de 18 de septiembre de 2024.

En consecuencia, entendimos que el Ayuntamiento debería adoptar las medidas contempladas en el informe elaborado por la Técnico del Área de Seguridad y Salud Laboral de 18 de septiembre de 2024. Además, apuntamos que los trabajadores tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales, así como a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo [artículo 4.2 d) del Estatuto de los Trabajadores, y artículo 14.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales], y añadimos, con cita de varios dictámenes del Consejo Consultivo de Castilla y León (462/2006, 988/2006 y 308/2019), que el incumplimiento de la normativa en materia de

prevención de riesgos laborales puede dar lugar a responsabilidad patrimonial. A fecha 28 de febrero de 2026 dicha Resolución se encontraba pendiente de respuesta a nuestra solicitud de concreción de postura.

2. EMPLEO PÚBLICO DOCENTE

Sobre Empleo público docente se presentaron 40 quejas, siendo de destacar, por su número, las 16 quejas relacionadas con los sistemas de selección de personal y los sistemas de provisión de puestos de trabajo; otras 8 relativas a la jornada de trabajo, permisos y vacaciones, 6 sobre retribuciones, 4 sobre la carrera administrativa y 3 sobre acoso laboral, a las que deben sumarse otras 3 sobre asuntos varios.

Las reclamaciones dieron lugar a 18 Resoluciones, de las cuales 16 fueron dirigidas a la Consejería de Educación y 2 a la Consejería de la Presidencia. Del total de las 18 Resoluciones, 10 fueron aceptadas, 2 fueron aceptadas parcialmente y 6 no fueron aceptadas.

Las Resoluciones remitidas a las Consejerías tenían por objeto, en lo fundamental, cuestiones sobre la tramitación de los procedimientos de provisión y de adjudicación de puestos de trabajo docentes en régimen de interinidad en los centros públicos no universitarios dependientes de la Consejería de Educación; el sistema de carrera profesional horizontal; la acreditación de la competencia digital docente y el reconocimiento de actividades de formación; las retribuciones debidas a los miembros de los tribunales de los procesos selectivos y por permisos parentales de hasta ocho semanas por cada hijo menor de 8 años; el disfrute de vacaciones; la tramitación de expedientes disciplinarios e investigaciones surgidas de denuncias de acoso laboral y la asignación de tareas a profesorado (Maestros de Taller de Artes Plásticas y Diseño) al que no se le permitía seguir impartiendo asignaturas de Bachillerato a partir de la entrada en vigor del Real Decreto 286/2023, de 18 de abril, por el que se regula la asignación de materias en Educación Secundaria Obligatoria y en Bachillerato a las especialidades de distintos cuerpos de funcionarios docentes, y se modifican diversas normas relativas al profesorado de enseñanzas no universitaria.

Además, un expediente fue remitido al Defensor del Pueblo, por estar relacionado con la normativa reguladora de los concursos de traslados de ámbito estatal entre personal funcionario de los cuerpos docentes contemplados en la Ley Orgánica de Educación y otros procedimientos de provisión de plazas a cubrir por los mismos; y 5 expedientes fueron archivados por solución del objeto de la queja durante su tramitación.

La colaboración de las Administraciones a las que se ha dirigido la Procuraduría para la tramitación de las quejas ha sido satisfactoria, tanto en lo que se refiere a la remisión de la información solicitada, como a la contestación a las Resoluciones formuladas.

2.1. Sistemas de selección y provisión

El expediente **385/2025** se derivó del retraso en la resolución del recurso interpuesto por una aspirante a ocupar puestos docentes en régimen de interinidad contra la Resolución de 30 de julio de 2024, de la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Educación, por la que se da publicidad al listado alfabético definitivo de aspirantes a ocupar puestos docentes en régimen de interinidad pertenecientes a los cuerpos de profesores de enseñanza secundaria y profesores especialistas en sectores singulares de formación profesional, y los listados definitivos de todas las especialidades ordenados por puntuación, resultantes del proceso de baremación, convocado por Orden EDU/1406/2023, de 4 de diciembre.

El recurso se fundamentaba en el error de valoración cometido al incluir a la interesada en las listas confeccionadas al efecto. La demora en su resolución ocasionó un perjuicio evidente, ya que, mientras se encontraba pendiente de la resolución expresa dicho recurso, se ofertó una sustitución a jornada completa en un centro educativo, a la que la interesada concurrió con la puntuación errónea que inicialmente se le había asignado.

Esta puntuación impidió que obtuviera la sustitución; no obstante, la misma le habría sido concedida si se hubiera tenido en cuenta la puntuación reconocida tras la resolución del recurso de reposición presentado, al ser esta superior a la del resto de candidatos que optaron a la sustitución.

Con relación a ello, la Consejería de Educación informó a la Defensoría que, ante la reclamación formulada por la interesada por los hechos anteriormente señalados, se estaba tramitando un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración.

Ante lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que, en la tramitación de dicho expediente de responsabilidad patrimonial, se tuviera en consideración el daño efectivo causado a la afectada. Asimismo, se recordó que, con carácter general, debían adoptarse aquellas medidas que fueran necesarias para garantizar la resolución expresa de los recursos administrativos que se interpusieran en el plazo establecido en la normativa vigente, evitando que los procedimientos se dilatasen en el tiempo y, con ello, los posibles perjuicios que pudieran causarse a los interesados. La Resolución fue aceptada por la Consejería de Educación.

La ausencia de listas ordinarias para desempeñar puestos docentes en régimen de interinidad con los que se pudieran cubrir plazas vacantes para el Cuerpo de Especialistas en Sectores Singulares de Formación Profesional (0598), en la especialidad de Servicios de Restauración (009), en el caso de las provincias de Ávila, Burgos, León y Soria, junto con la inexistencia de listas extraordinarias dinámicas para dicha especialidad, dio lugar a la tramitación del expediente **2168/2025**.

Aunque la Consejería de Educación consideró, a través del informe remitido, que, a pesar de las circunstancias expuestas, estaba asegurada la continuidad de la atención educativa del alumnado sin que tuvieran que constituirse listas dinámicas para la especialidad de Servicios de Restauración ya indicada, se dirigió una Resolución a aquella para que, conforme a los principios de eficiencia, de anticipación o proactividad y celeridad contemplados en las letras c), i) y k) del artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, se configurasen listas extraordinarias dinámicas para las provincias que no contaban con aspirantes al desempeño de puestos docentes en régimen de interinidad en listas baremadas para las distintas especialidades del Cuerpo de Profesores Especialistas en Sectores Singulares de Formación Profesional, de modo que la cobertura de plazas no quedara condicionada por la aceptación o no de aspirantes procedentes de provincias distintas a aquellas en las que se produjeran las necesidades de sustituciones.

La Consejería comunicó que no aceptaba la Resolución, indicando que la confección de listas extraordinarias dinámicas tenía un ámbito de afectación autonómico, no siendo admisible su elaboración para provincias concretas.

2.2. Carrera administrativa

En expediente **932/2025** se analizó la situación de un empleado público que no obtuvo la acreditación de la competencia digital docente en el nivel C1 según lo dispuesto en la Resolución de la Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado, de 19 de noviembre de 2024, que resolvió definitivamente la convocatoria de la acreditación de la competencia digital docente, por un proceso de análisis y validación de evidencias en el nivel C1, en la Comunidad de Castilla y León.

Contra dicha Resolución, el interesado había formulado un recurso de alzada, el cual fue desestimado en virtud de una Orden de la Consejera de Educación, limitándose ésta a señalar que el recurrente no había superado la puntuación mínima exigida en el baremo fijado para la acreditación.

De este modo, según los términos de la queja, la denegación de la acreditación carecía de motivación y causaba indefensión, puesto que en la Orden de la Consejería de Educación no se expresaban las evidencias que habían sido tenidas en consideración y aquellas que habían sido descartadas para que el interesado pudiera obtener la acreditación que había solicitado y, en el último caso, el motivo por el cual se habían descartado parte de las evidencias presentadas.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través de su informe, puso de manifiesto la motivación que se echaba en falta en la Resolución que se había notificado al

interesado, no obstante lo cual, la Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones, consideró oportuno recordar el deber de motivar las resoluciones, en particular cuando se trata de actos que limitan derechos subjetivos o intereses legítimos y de actos que resuelven recursos administrativos, de conformidad con el artículo 88.3, en relación con el artículo 35.1.a) y b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Con todo, se dirigió una Resolución a la Administración educativa para que se valorara la revocación de la Orden de la Consejera de Educación, por la que se desestimó el recurso de alzada interpuesto contra la Resolución de la Dirección General de Innovación y Formación del Profesorado que había resuelto definitivamente la convocatoria de la acreditación de la competencia digital docente, por un proceso de análisis y validación de evidencias en el nivel C1, en la Comunidad de Castilla y León, a los efectos de que fuera dictada una nueva Orden motivada, que permitiera conocer al interesado la forma en la que se había obtenido la puntuación que se le había otorgado, dando respuesta a cuantas alegaciones habían sido formuladas por el interesado en dicho recurso de alzada.

Sin embargo, la Consejería de Educación no consideró oportuno aceptar la Resolución considerando que la desestimación del recurso de alzada era conforme a derecho y estaba debidamente motivada con referencia expresa a los hechos y fundamentos de derecho.

2.3. Retribuciones

El expediente **478/2025** se inició con una queja sobre los importes de las indemnizaciones recogidas en el Decreto 252/1993, de 21 de octubre, por el que se regula el régimen de indemnizaciones por razón del servicio del personal de la Comunidad Autónoma, que son las que se debían abonar a los miembros de los tribunales de los procesos selectivos convocados por la Consejería de Educación.

En concreto, las últimas actualizaciones de las cuantías establecidas en los Anexos II y IV de dicho Decreto se habían llevado a cabo en virtud del Acuerdo 1/2007, de 18 enero (*BOCYL* de 19 de enero) y los Acuerdos 6/2023, de 9 de febrero (*BOCYL* de 13 de febrero) y 106/2023, de 28 de diciembre (*BOCYL* de 29 de diciembre), estos dos últimos en lo que respecta únicamente a las indemnizaciones por gastos de viaje por el uso de vehículo particular, y no en lo relativo a las dietas en territorio nacional (para las comisiones de servicio que se desempeñen fuera del territorio nacional, el Anexo III del Decreto 252/1993 prevé que se percibirán las dietas que, según los países tenga reconocidas la Administración del Estado, equiparándose, a estos efectos, los Grupos I, II y III de este Decreto con los Grupos que establece el Estado).

Con relación a ello, la Consejería de la Presidencia, a través del informe remitido a la Defensoría, indicó que, de forma progresiva, se procedería a la actualización de los importes de las indemnizaciones por razón de servicio del personal que presta servicios en la Comunidad, teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias y en consonancia con las fijadas por la Administración General del Estado, como así se había hecho en el caso de las indemnizaciones establecidas por uso de vehículo particular tras dictarse la Orden HFP/793/2023, de 12 de julio, de la Administración General del Estado, por la que se revisó el importe de dichas indemnizaciones.

En atención a lo expuesto, se hizo hincapié en que las indemnizaciones habían de estar dirigidas a garantizar la indemnidad de los destinatarios por los gastos en los que incurrieran a la hora de prestar sus servicios y que, desde el año 2007, se había producido un incremento notable de los precios de alojamiento y manutención.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de la Presidencia para que procediera a la actualización de las indemnizaciones por razón del servicio del personal de la Comunidad de Castilla y León, con el objeto de que fuera compensada la totalidad de los gastos que dicho personal realizaba con ocasión de los servicios que estaba obligado a prestar.

La Consejería afectada aceptó la Resolución, indicando que se actualizarían las indemnizaciones por razón del servicio del personal de la Comunidad de Castilla y León de forma progresiva, aunque añadiendo que se haría teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias.

2.4. Jornada de trabajo, permisos y vacaciones

La concesión de un permiso parental de hasta 8 semanas por cada hijo menor de 8 años, solicitado por un funcionario perteneciente al Cuerpo Administrativo y que prestaba sus servicios en una Dirección Provincial de Educación fue el objeto del expediente **493/2025**.

El motivo de la queja se concretaba en que, frente a lo solicitado por el interesado, no se había reconocido el permiso con carácter retribuido, en contra de lo establecido en el artículo 8.3, en relación con el artículo 5, de la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo.

Con relación a ello, la Consejería de Educación mantuvo que debía ser aplicado el artículo 49.g) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en el que no se preveía el carácter retribuido del permiso solicitado; y que la Instrucción de la Dirección General de la

Función Pública de 29 de septiembre de 2023, también establecía de forma expresa que el permiso no tenía derecho a retribución alguna.

Además, tanto la Consejería de Educación, como la Consejería de la Presidencia, argumentaron que los artículos 5 y 8.3 de la Directiva (UE) 2019/1158, no habían sido transpuestos en España tal como expresamente se desprendía de la disposición final octava del Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, sobre "Incorporación de Derecho comunitario".

Con relación a lo expuesto, la Defensoría comenzó señalando que el artículo 20.2 de la Directiva (UE) 2019/1158 establecía que, para la remuneración o la prestación económica correspondientes a las últimas dos semanas del permiso parental previsto en el artículo 8.3, los Estados miembros pondrían en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias a más tardar el 2 de agosto de 2024.

En atención a lo anteriormente señalado, aunque la Directiva (UE) 2019/1158 no ha sido transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico en lo que respecta a la retribución del permiso parental de hasta 8 semanas, la misma debe aplicarse de forma directa, tal como se ha argumentado en la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-administrativo nº 1 de Cuenca 23/2025, de 27 de enero de 2025 (Recurso 380/2024), asumiendo los argumentos de otra Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-administrativo nº 1 de Barcelona, de fecha 28 de noviembre de 2024.

Acogiendo la Defensoría los razonamientos de la anterior Sentencia, cabía concluir que la Instrucción de la Dirección General de la Función Pública de 29 de septiembre de 2023 era contraria a la normativa europea, dado el carácter retribuido que debía tener el permiso parental previsto en el artículo 5.2 de la Directiva (UE) 2019/1158; y dado que la falta de transposición completa de esta Directiva, una vez transcurrido el plazo conferido al Estado para ello, no eximía a las Administraciones, con ocasión del ejercicio de sus competencias, de actuar conforme al principio del efecto directo de las Directivas comunitarias que contuvieran obligaciones imperativas, claras, precisas y jurídicamente perfectas en cuanto no precisaran ninguna medida complementaria para su aplicación.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de la Presidencia para que dejara sin efecto la Instrucción de la Dirección General de la Función Pública de 29 de septiembre de 2023, en cuanto dicha Instrucción establecía que el permiso parental de hasta 8 semanas no daba derecho a retribución alguna.

Asimismo, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para, por un lado, recordarle que el Derecho Comunitario reconoce a los trabajadores el derecho al disfrute de un permiso parental de 8 semanas, y el derecho a que este permiso fuera retribuido; y, por otro

lado, para que retribuyera el permiso que se había concedido al funcionario al que se refería el expediente de queja, así como cualquier otro permiso parental de las mismas características que, en lo sucesivo, fuera solicitado por los empleados públicos.

Sin embargo, las Consejerías afectadas no consideraron oportuno aceptar estas recomendaciones, insistiendo ambas en que no se había transpuesto la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, en lo que respecta a la remuneración o prestación económica del permiso parental.

2.5. Régimen disciplinario

El transcurso de más de 3 meses sin que se resolviera de forma expresa un recurso potestativo de reposición formulado por una docente, contra una resolución dictada como consecuencia de la tramitación de un expediente disciplinario, en virtud de la cual se mantenía la sanción de apercibimiento por falta leve impuesta a la interesada, dio lugar al expediente **2008/2024**.

Constatado el motivo de la queja a tenor del informe remitido por la Consejería de Educación a la Defensoría, desde esta recordamos que el deber de cumplir con las normas que rigen los procedimientos dimana directamente del mandato contenido en el artículo 103 CE, el cual exige una administración eficaz, que sirva con objetividad los intereses generales y que actúe con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

El artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, determina que los términos y plazos establecidos en esta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos. Según el artículo 124.2 de la citada Ley, el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición es de un mes, teniendo los ciudadanos el derecho a conocer los motivos concretos del eventual retraso en la notificación de una resolución expresa.

Por otro lado, la legalidad vigente exige resolver y notificar siempre de forma expresa, resolver lo solicitado, eso sí, siempre conforme a derecho, siendo obligaciones que derivan del derecho de la ciudadanía a una buena administración recogido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 12 EA.

En consideración a lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación, que fue aceptada, para que se resolviera, de forma expresa y sin más demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, el referido recurso potestativo de reposición.

2.6. Acoso laboral

Con motivo de una queja abierta por la incoación de un expediente contradictorio a un funcionario interino del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, por un presunto incumplimiento grave en el ejercicio de sus funciones docentes, fue tramitado el expediente **1165/2025**.

En el curso de la tramitación de nuestro expediente no se advirtió irregularidad por la apertura del expediente contradictorio, puesto que en el mismo se dejaba constancia de un registro de incidencias que, por afectar al normal desarrollo de las actividades escolares, justificaba una investigación por un posible incumplimiento de obligaciones por parte del docente, conforme a lo previsto en el artículo 50.5 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León.

No obstante, habían transcurrido más de tres meses desde la incoación del expediente y el nombramiento de la persona instructora, sin que se llevara a cabo cualquier otro tipo de actuación, y el interesado había solicitado el acceso a la documentación del expediente contradictorio sin que se hubiera dado respuesta a su petición.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 25.1 y 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se dictara la correspondiente resolución declarando la caducidad de dicho expediente y se facilitara al docente la documentación a cuyo acceso tenía derecho como interesado. La Consejería comunicó la aceptación de la Resolución.

3. EMPLEO PÚBLICO SANITARIO

En el ámbito del empleo público sanitario se presentaron 58 quejas. No obstante, se registraron 87 quejas (2 a efectos estadísticos) relativas a la integración de los trabajadores del Centro de Hemoterapia y Hemodonación como personal estatutario de la Gerencia Regional de Salud (35 quejas), y a las condiciones laborales de los supervisores/as de enfermería (52 quejas).

Se formularon 5 Resoluciones (4 a la Consejería de Sanidad y una a la Consejería de la Presidencia). A fecha 28 de febrero de 2026, nos constaba la aceptación de 4 Resoluciones (en dos casos parcialmente), y el archivo de un expediente a instancia del interesado.

En dichas Resoluciones se analizaron, entre otras cuestiones, el procedimiento específico PEA GRS SST 12 de prevención y gestión de las situaciones de violencia interna en centros e instituciones de la Gerencia Regional de Salud, el procedimiento para la valoración del puesto de trabajo por causa de salud regulado en la Orden SAN/1037/2014, de 27 de noviembre, y la extensión de la excedencia voluntaria por incompatibilidad, prevista en el Convenio Colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, a los trabajadores temporales, en relación con seis enfermeras internas residentes que habían superado el proceso selectivo convocado por Orden PRE/1305/2019, de 16 de diciembre, para ingreso en la competencia funcional de Enfermero/a.

En el expediente **524/2025** el autor de la queja hacía alusión a un profesional sanitario que el día 26 de febrero de 2025 "había sufrido una agresión en el trabajo", y manifestaba su disconformidad con la atención recibida por el empleado de una Gerencia de Atención Primaria que "está a cargo de los protocolos de agresión". Por este motivo (actuación del empleado de la Gerencia de Atención Primaria) el profesional sanitario presentó una comunicación de situación de violencia interna en el trabajo. Sin embargo, la Consejería de Sanidad adjuntaba a su informe la "Resolución de archivo de denuncia por violencia interna" de 9 de junio de 2025, en la que se dispone que *"en fecha 14 de mayo de 2025 se firma el preceptivo informe de la comisión de violencia por el cual se acuerda proponer el archivo de la denuncia por falta de objeto, debiendo declararse la inexistencia de violencia interna".*

En la Resolución remitida a la Consejería pusimos de manifiesto que no cuestionaba esta Institución el "fondo" del informe de la comisión de estudio y análisis de las situaciones de violencia interna, informe con fundamento en el cual se dictó la "Resolución de archivo de denuncia por violencia interna" de 9 de junio de 2025.

Sin embargo, desde el punto de vista formal, instamos a la Consejería de Sanidad a recordar a la correspondiente Gerencia de Atención Primaria la necesidad de cumplir los plazos establecidos en el procedimiento PEA GRS SST 12 de prevención y gestión de las situaciones de violencia interna y, específicamente, el plazo máximo para la emisión del informe por parte de la comisión (30 días desde la formalización de la denuncia). También instamos a la Consejería a atender las Recomendaciones contenidas en la "Auditoría sobre el procedimiento PEA GRS SST 12 de prevención y gestión de las situaciones de violencia interna en centros e instituciones de la Gerencia Regional de Salud" de la Inspección General de Servicios, de fecha 27 de octubre de 2021, o, en el supuesto de que ya hubieran sido atendidas (como podría inferirse del escrito de la Consejería de Sanidad de 29 de diciembre de 2022 incorporado al expediente **4984/2021**), a sustituir el procedimiento publicado en el Portal de Salud (Edición: 01. Fecha: 21/01/2021) por el que se encuentre vigente en la actualidad.

Por lo demás, aún transcurridos más de cuatro meses desde la formulación de la Resolución sin conocer la postura de la Consejería de Sanidad, procedimos al archivo del expediente, si bien, con posterioridad, se recibió una comunicación de la Consejería en la que se indica que *"se acepta la Resolución formulada y se han adoptado las medidas indicadas en ella"*. En concreto, se señala que *"la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional ha efectuado un recordatorio a la Gerencia de Atención Primaria (…). Se acompaña copia de dicho recordatorio"*, así como que *"en la localización concreta del Portal de Salud indicada no se había sustituido la versión anterior* (se entiende del procedimiento PEA GRS SST 12)*, lo que se ha procedido a corregir".*

En el expediente **1673/2022** el autor de la queja manifestaba su disconformidad con el procedimiento incoado por una Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE) al amparo de la Orden SAN/1037/2014, de 27 de noviembre, por la que se establece el procedimiento para la valoración del puesto de trabajo por causa de salud.

En este caso pusimos de relieve que, al menos en principio, la actuación de la Consejería de Sanidad resultaba conforme con la precitada Orden SAN/1037/2014, a la vista de los informes de revisión de valoración del puesto de 2021 y 2022, y teniendo en cuenta que, de conformidad con la solicitud de la interesada, en el último informe de la Consejería ya consta que "*el puesto se encuentra ubicado en el área de consultas"*.

Sin embargo, añadimos que, contra la "Resolución de 4 de mayo de 2022 del procedimiento de valoración de puesto de trabajo por causa de salud", se presentó un recurso de alzada el día 16 de junio de 2022, en el que se solicitaba "que el puesto de trabajo sea el de área de consultas", así como que dicho recurso no fue objeto de respuesta hasta transcurridos 5 meses desde su interposición, en concreto, mediante la Resolución de 16 de noviembre de 2022. Por lo tanto, entendimos que la Consejería debería agilizar la tramitación de los recursos de alzada teniendo en cuenta que, en este tipo de procedimientos puede verse comprometida la salud y la capacidad laboral del trabajador, y, en todo caso, se debe notificar la resolución en el plazo máximo de tres meses (artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre). También entendimos que debería agilizar la modificación de la Orden SAN/1037/2014, de 27 de noviembre, por la que se establece el procedimiento para la valoración del puesto de trabajo por causa de salud, de conformidad con lo dispuesto en el Pacto de 28 de febrero de 2023 entre la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León y las organizaciones sindicales SATSE-FSES, CSIF, CESM-CYL/TISCYL/CESM, CCOO y UGT, y en cumplimiento del Calendario normativo de 2022 que establece previsiones tanto para el inicio de la tramitación como para la aprobación (1º trimestre 2022 y 4º trimestre 2022, respectivamente). Si bien es cierto que la Consejería de Sanidad nos trasladó "*la no aceptación de la Resolución*", con posterioridad nos dirigimos nuevamente a dicha

Consejería para poner de manifiesto que entendíamos aceptada parcialmente la misma (a la vista del contenido de su comunicación), así como para recordarle que ya en el anterior "Pacto de 20 de septiembre de 2016, por el que se aprueban las estrategias de actuación en prevención de riesgos laborales de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León 2016-2020" constaba literalmente "IX.- Vigilancia de la salud. 40.- Estudio de mejora del procedimiento de valoración del puesto de trabajo por causa de salud.

Finalmente, en el expediente **92/2023** (y 5 acumulados) se hacía referencia a seis enfermeras internas residentes que, además, habían obtenido plaza en un centro de la Gerencia de Servicios Sociales como consecuencia de su participación en el proceso selectivo convocado por Orden PRE/1305/2019, de 16 de diciembre, para ingreso en la competencia funcional de enfermero/a. Las Consejerías de la Presidencia, y de Familia e Igualdad de Oportunidades, entendían que no resultaba de aplicación la situación de excedencia voluntaria por incompatibilidad con fundamento en, el entonces vigente, artículo 84.4 del convenio colectivo para el personal laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, el cual establecía que el desempeño de puestos mediante nombramiento de funcionario interino o como personal con contrato laboral temporal no habilita para pasar a esta situación. Precisamente por este mismo motivo se había desestimado por la Comisión de Familia e Igualdad de Oportunidades una Proposición no de ley publicada en el *BOCCYL* de 23 de febrero de 2023 ("para permitir que las personas que superen una oposición de personal laboral de la Gerencia de Servicios Sociales tengan la posibilidad de solicitar una excedencia en la incorporación a su plaza mientras estén realizando el EIR. Enfermero/a Interno/a Residente").

En la Resolución remitida a la Consejería de la Presidencia citamos las recientes STSJCYL de 10 de octubre de 2024 y de 23 de enero de 2025 que, a propósito del precitado artículo 84.4 del convenio colectivo, consideran que "las disposiciones contenidas en convenio no pueden prevalecer sobre otras de rango superior", y declaran que las actoras tienen "derecho a la excedencia por incompatibilidad (...) aun siendo por un puesto temporal". Por consiguiente, y, teniendo en cuenta que el nuevo artículo 115.4 del convenio colectivo se encuentra redactado en términos semejantes al anterior artículo 84.4, instamos a la Consejería a plantear, en el correspondiente procedimiento negociador, la modificación de dicho precepto convencional con la finalidad de extender la excedencia voluntaria por incompatibilidad a los trabajadores temporales, así como a trasladar a la comisión paritaria la interpretación judicial del anterior artículo 84.4 del convenio colectivo (artículo 115. 4 del vigente) contenida en las STSJCYL de 10 de octubre de 2024 y 23 de enero de 2025. La Consejería de la Presidencia aceptó la Resolución y puso en nuestro conocimiento que *"a la vista del contenido de las sentencias referidas (…) el asunto será incluido en el próximo orden del día de la comisión paritaria de vigilancia,*

interpretación y desarrollo del convenio colectivo para su estudio, debate, análisis, y, en su caso, interpretación".

4. EMPLEO PÚBLICO POLICIAL

En el ámbito del Empleo público policial se presentaron 6 quejas y se formularon 8 Resoluciones (6 a la Administración local y 2 a la Administración autonómica, en concreto a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio). En la fecha de cierre del Informe 6 Resoluciones se habían aceptado y 2 se encontraban pendientes de contestación.

En concreto, constituía el objeto del expediente **1881/2024** la Orden MAV/564/2024, de 5 de junio, por la que se convoca proceso selectivo unificado para el ingreso en los cuerpos de policía local de 33 Ayuntamientos (específicamente, la fase de oposición, y, dentro de la misma, una de las pruebas de aptitud física -prueba de velocidad / carrera de 60 metros lisos-). En relación con dicha prueba, el interesado manifestaba que "no se da el tiempo para el calentamiento que requiere una prueba de la exigencia y la explosividad que los 60 metros lisos conlleva", y adjuntaba una copia de un escrito dirigido a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio (fecha de entrada 22 de diciembre de 2024) en el que, entre otras consideraciones, señalaba "le ruego haga llegar esta reflexión que comparten muchos opositores a quien corresponda". Sin embargo, en el informe de la Consejería se ponía en nuestro conocimiento que "*no se ha dado respuesta al escrito (…) dado que, al no solicitar información ni aclaración alguna sobre el proceso selectivo realizado, se ha considerado una sugerencia sobre la forma de proceder en la realización de futuros procesos selectivos".*

Sin embargo, estimamos que el escrito de 22 de diciembre de 2024 incorporaba una solicitud realizada al amparo de la Ley 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, cuya exposición de motivos señala que "las peticiones pueden incorporar una sugerencia, una iniciativa, una información, expresar quejas o súplicas". Por lo tanto, se recomendó a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio que contestara el escrito de 22 de diciembre atendiendo a lo estipulado en la Ley 4/2001, de 12 de noviembre, así como que tramitara, de conformidad con la misma Ley, las sugerencias que formulen los ciudadanos.

La Consejería nos trasladó que "se acepta el contenido de la Resolución y se adjunta copia del escrito de contestación, de fecha 7 de marzo de 2025, de la Directora de la Agencia de Protección Civil y Emergencias enviado en cumplimiento de la misma". En este escrito se pone en conocimiento del interesado que "se toma constancia de su sugerencia, y así trasladarla al tribunal calificador que se nombre por la orden de convocatoria cuando ésta tenga lugar el próximo año".

Además, nos dirigimos al Ayuntamiento de Bembibre (León) en el contexto de los expedientes **1806/2022** y **1811/2022**.

En el expediente **1806/2022** el autor de la queja cuestionaba dos órdenes del servicio de la jefatura de la policía local. La primera, la orden del servicio-instrucción nº 03/2021 de 20 de septiembre de 2021 (asunto: unificación de criterios a la hora de recibir avisos de señalización por parte de los trabajadores de obras), y, la segunda, la orden del servicio - instrucción nº 04/2022 de 19 de abril de 2022 (asunto: agentes del turno de mañanas). Nos indicaba el Ayuntamiento en su informe que la orden-instrucción 03/2021 *"ya ha sido retirada del tablón de las oficinas de policía"* y que la orden-instrucción 04/2022 *"fue temporal y ya no está en vigor".* Sin embargo, no resultaba de la documentación incorporada al expediente la existencia de una "regulación" de las órdenes del servicio.

En la Resolución remitida al Ayuntamiento se estimó que dicha "regulación" tenía encaje en el Reglamento del cuerpo de policía local cuya aprobación ya se había recomendado en la Resolución de 25 de abril de 2025, formulada en el contexto del expediente **1812/2022**, y aceptada el pasado 30 de abril de 2025. Por consiguiente, se instó al Ayuntamiento a contemplar en el futuro Reglamento, entre las normas de funcionamiento interno, la regulación de las órdenes del servicio en la línea de otros Reglamentos municipales a los que tuvimos acceso. En concreto, citamos el Reglamento de la policía municipal de Valladolid de 26 de mayo de 1997, el Reglamento del cuerpo de la policía local de Segovia de 15 de abril de 2011, y el Reglamento del cuerpo de la policía municipal de Ponferrada de 22 de mayo de 2018 (en el artículo 17 del Reglamento de Valladolid se regulan "las órdenes", y en los artículos 60 y 61 de los Reglamentos de Segovia y Ponferrada la "orden del cuerpo" y la "orden de régimen interno", respectivamente). Dicha Resolución se encontraba pendiente de respuesta en la fecha de cierre del Informe.

El expediente **1811/2022** tenía como objeto las "discrepancias que se han producido entre agentes de la policía local y las órdenes de servicio realizadas por la jefatura del cuerpo y la alcaldía en relación con las ocupaciones de la vía pública con mercancías, materiales de construcción, y otras instalaciones análogas". Sin embargo, no se adjuntaba al informe municipal, tal y como habíamos solicitado, las "Instrucciones de gestión de licencias de ocupación de terrenos de uso público".

En cualquier caso, no resultaba de la documentación incorporada al expediente la existencia de una "regulación" de la ocupación del dominio público. Tampoco resultaba dicha "regulación" de la página web del Ayuntamiento ya que, si bien figura en dicha página (Inicio/área documental/ordenanzas) la "Ordenanza reguladora de la tasa por ocupación de terrenos de uso público con mercancías, vallas y otras instalaciones análogas", se trata de una ordenanza fiscal

que, como indicaba el informe de secretaria de 24 de febrero de 2022, "*se centra más en la liquidación de la tasa que en la concreta actividad administrativa de concesión de la licencia".*

En virtud de lo expuesto, recomendamos al Ayuntamiento de Bembibre iniciar los trámites para aprobar una Ordenanza municipal reguladora de los usos, instalaciones y ocupaciones en la vía pública en la que se incluyan tanto las instalaciones con motivo de obras (contenedores, andamios, etc.) como cualesquiera actividades que se desarrollen en la misma, incluidas las publicitarias, y nos referimos, a título de ejemplo, a la "Ordenanza municipal reguladora de los usos, instalaciones y ocupaciones en la vía pública de la ciudad de Palencia", aprobada el 22 de enero de 2004, y a la reciente "Ordenanza municipal reguladora de la utilización del dominio público del Ayuntamiento de Segovia", publicada en el *BOP de Segovia* de 8 de diciembre de 2025. Dicha Resolución también se encontraba pendiente de respuesta en la fecha de cierre del Informe.

Finalmente, procede referirse brevemente a dos quejas presentadas en el año 2025 (**425/2025** y 470/2025) relativas a la Orden MAV/564/2024, de 5 de junio, por la que se convoca proceso selectivo unificado para el ingreso en los cuerpos de policía local de 33 Ayuntamientos, así como a la Resolución formulada a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio y que ha sido aceptada por la misma. En concreto, en el expediente **425/2025** refería el autor de queja que "personas que no estaban en primera instancia con plaza han obtenido una plaza en capitales como Valladolid, Segovia y Palencia habiendo obtenido una puntuación menor que muchos opositores, y, otros con mayor puntuación, la han obtenido en municipios limítrofes a capitales de provincia". En nuestra Resolución (de la que se dará cuenta en el Informe anual del próximo año) hicimos referencia a la doctrina contenida en la Sentencia de 11 de octubre de 2019 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Valladolid (en la que se apoyaba el informe de la Agencia de Protección Civil y Emergencias), así como a la superación de dicha doctrina por las recientes STS de 17 de junio, 16 de septiembre y 22 de septiembre de 2025, de conformidad con las cuales los principios de mérito y capacidad imponen que «los aspirantes de la "relación complementaria" solo pueden acceder a las plazas vacantes por renuncia de algunos de los aprobados iniciales cuando ya se hayan ofrecido, con carácter previo, a estos últimos».

ÁREA B

ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

En 2025 se recibieron 232 quejas sobre cuestiones referidas a las materias siguientes, todas ellas integrantes del Área de Régimen Jurídico de las Entidades Locales: 75 sobre atención y participación ciudadana; 51 relativas a la organización y funcionamiento; 17 sobre contratación; 28 en materia de responsabilidad patrimonial; 23 sobre ejecución de obras locales y 3 referidas a expropiaciones forzosas; además de otras 35 ajenas a las materias consideradas aunque sobre aspectos inherentes a la actividad de los entes locales.

Se formularon 81 Resoluciones, en su mayor parte dirigidas a ayuntamientos y, en menor medida, a entidades locales menores y diputaciones provinciales.

A fecha 28 de febrero de 2026, de las Resoluciones emitidas nos constaba la aceptación de 36 y la no aceptación de 13.

En esa misma fecha, 20 Resoluciones se encontraban pendientes de contestación, y 12 expedientes fueron archivados ante la falta de respuesta a las Resoluciones formuladas, con la consiguiente inclusión, en estos casos, de las correspondientes Entidades locales en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

1.1. Atención y participación ciudadana

Los ciudadanos demandaron nuestra intervención mediante la presentación de 75 quejas, en las que plantearon cuestiones referidas a la participación en la actividad de las administraciones locales.

En concreto, expusieron problemas relacionados con los procedimientos de aprobación de las cuentas y los presupuestos, con las obligaciones de publicidad activa en materia de transparencia, y con la gestión y justificación de las subvenciones públicas. Cuestiones sobre las que hemos dictado 20 Resoluciones, de las cuales se aceptaron 13, una no fue aceptada y otra no obtuvo respuesta.

En relación con la información pública en los procedimientos de aprobación de las cuentas generales de las entidades locales, un año más, hemos insistido en la necesidad de

fomentar la intervención de los ciudadanos en esos procesos, con el fin de que puedan conocer su tramitación y, consecuentemente, que puedan formular alegaciones en el momento legalmente previsto.

Como ejemplo, el expediente **902/2024** fue iniciado a partir de una queja en la que se denunciaba que una Junta Vecinal de la provincia de León no había expuesto las cuentas en el tablón de anuncios, de lo cual se deducía que no las había aprobado.

La Entidad nos informó que había aprobado la cuenta del ejercicio en cuestión y acreditó que había publicado el anuncio de exposición al público en el Boletín Oficial de la Provincia.

No obstante, en nuestra Resolución advertimos que la publicación del anuncio se había producido once meses después de la formación de la cuenta, por lo tanto cuando ya había vencido el plazo legal para aprobarla. Además, no constaba la difusión del anuncio en el tablón de edictos electrónico ni la puesta a disposición de los documentos en la sede electrónica. Destacamos también que el incumplimiento de los plazos no produce, como regla general, la invalidez de las actuaciones administrativas; aun así, se recomendamos a la Entidad Local que en lo sucesivo se ajustara a los plazos legales establecidos para aprobar las cuentas y que cumpliera todas las formalidades referidas a la difusión de los trámites en el portal o sede electrónica.

La Junta Vecinal aceptó nuestra Resolución.

En relación con las reivindicaciones ciudadanas que demandaban una mayor transparencia de la actividad de las Entidades locales en las sedes electrónicas, como en años anteriores, ante las quejas recibidas insistimos en que las administraciones deben observar una mayor diligencia a la hora de actualizar y publicar los contenidos mínimos obligatorios en los portales de transparencia.

Así, en el expediente **941/2024**, iniciado a instancia de una persona que manifestó que un Ayuntamiento de la provincia de Segovia no cumplía las obligaciones mínimas de publicidad activa, lo que impedía conocer de una forma actualizada las actividades que desarrollaba y su trascendencia económica; situación que el Ayuntamiento reconoció en su informe debido a que tenía dificultades para actualizar el Portal de transparencia, pues contaba con medios personales escasos para atender todas las tareas ordinarias de la Entidad, incluida la que era objeto de la queja.

Pues bien, en nuestra Resolución manifestamos que, aunque esas limitaciones pueden comprenderse, ello no es óbice para el cumplimiento de las obligaciones legales y con ello garantizar el derecho de la ciudadanía a una buena administración. Por ello instamos al Ayuntamiento a cumplir las obligaciones mínimas de publicidad activa, completando y actualizando los contenidos incluidos en el Portal de transparencia.

El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación.

También analizamos algunos conflictos que nos fueron planteados por la publicación de las actas de las sesiones plenarias, en los Portales de transparencia, sin disociar los datos personales.

Así, la persona autora de la queja **1780/2024** cuestionó que un Ayuntamiento de la provincia de León publicara en el Portal de transparencia el acta de un Pleno en la que aparecían los datos personales de un ciudadano, incluso después de que el afectado hubiera pedido su supresión.

El Ayuntamiento nos informó que estaba pendiente de recibir un informe que había solicitado al Servicio de Asistencia a Municipios de la Diputación antes de tomar una decisión. Posteriormente no aportó ninguna información complementaria y observamos que los datos identificativos de esa persona seguían siendo accesibles en la web.

En nuestra Resolución, que fue aceptada, consideramos que si el Ayuntamiento había decidido publicar el contenido íntegro de las actas, debía respetar los derechos de las personas mencionadas en ellas y, en tanto en cuanto pudieran resultar afectadas, tenía de ponderar su protección y sus límites. En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento que disociara los datos personales que aparecían en el acta publicada en el Portal de transparencia, acogiendo petición que le había formulado la persona interesada, a la cual, además, debía notificar esa decisión.

También es oportuno mencionar aquellas reclamaciones referidas a la gestión de las subvenciones públicas relacionadas con entidades locales, en unos casos en calidad de administraciones concedentes y, en otros, como beneficiarias.

La denegación de una ayuda de apoyo escolar estable acordada por un Ayuntamiento de la provincia de Burgos fue examinada en el expediente **1606/2024**. La persona reclamante mantenía que el alumno reunía los requisitos fijados en la convocatoria para obtenerla; sin embargo, el Ayuntamiento la había denegado por no haber acreditado la residencia en el domicilio de uno de sus progenitores. Según el solicitante, ese requisito no se exigía en las bases de la convocatoria y así lo había expresado en el recurso interpuesto frente a la denegación, cuya resolución no constaba.

Consultado el Ayuntamiento, en su informe nos confirmó que la denegación había tenido lugar por ese motivo. Pese a ello, una vez examinadas las bases reguladoras de la subvención, llegamos a la conclusión de que en ellas no se contemplaba el requisito que invocaba el Ayuntamiento. En consecuencia, en nuestra Resolución, que fue aceptada, recomendamos a la Corporación que estimara el recurso interpuesto y reconociera el derecho del recurrente a obtener la ayuda.

En otras reclamaciones se exponía que las entidades locales, en estos casos, beneficiarias de las ayudas recibidas, no habían sido respetuosas con las obligaciones, tanto materiales como formales, cuyo cumplimiento resultaba necesario para obtener las subvenciones.

Sobre este particular, nuestros pronunciamientos tomaron en consideración que el incumplimiento de la obligación de justificar la realización de los compromisos asumidos puede determinar que la subvención concedida no sea finalmente entregada o que se exija su reintegro a quien la recibió.

Ese criterio fue aplicado, por ejemplo, al resolver el expediente **1165/2024**. El promotor de la reclamación expuso que un Ayuntamiento de la provincia de Segovia había solicitado a la Diputación Provincial una ayuda para financiar la pavimentación de varias calles del municipio y que, una vez otorgada, no había ejecutado todas las obras incluidas en la memoria complementaria que había aportado junto con la solicitud.

La información proporcionada por el Ayuntamiento evidenció que no se había pavimentado una de las calles debido al incremento del precio de los materiales de construcción. La Diputación, por su parte, nos informó que la documentación enviada por la Entidad beneficiaria para justificar el destino de la ayuda no revelaba, sin embargo, ninguna anomalía.

En la Resolución emitida, teniendo en cuenta que había existido un incumplimiento parcial de la actividad subvencionada, entendimos que esta circunstancia debería valorarse por la Administración concedente a efectos de considerar el reintegro de la subvención. Consecuentemente, recomendamos al Ayuntamiento que comunicara a la Diputación Provincial de Segovia la obra realmente ejecutada y las circunstancias que le habían impedido realizar íntegramente las obras proyectadas; asimismo, insistimos en que resultan de obligado cumplimiento los compromisos derivados de la recepción de subvenciones.

En la Resolución que le formulamos a la Diputación, en su condición de Administración concedente de la ayuda, propusimos que verificara la correcta utilización y el destino de los fondos concedidos y actuara en consecuencia a la vista de los resultados.

A fecha cierre de este Informe, nos hallábamos a la espera de recibir la respuesta de las dos Administraciones implicadas.

En el expediente **731/2024** se suscitó también el control de las obligaciones que asumen las entidades beneficiarias de las subvenciones públicas. En la queja se denunció que un Ayuntamiento, que había percibido una ayuda otorgada por la Diputación Provincial de Palencia, no había colocado un cartel informativo a pie de obra, como era preceptivo. Dicho cartel debía indicar el coste total y las cantidades aportadas por cada Entidad, tanto la concedente como la beneficiaria de la ayuda.

El Ayuntamiento no remitió la información en el plazo concedido, siendo inscrito en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común. La Resolución que dictamos le recordó la obligación de colaborar en nuestras investigaciones y la de ofrecer una contestación formal a la persona que había presentado su reclamación ante esa Administración. Recibida la respuesta del Ayuntamiento, aunque remitida de forma tardía, consideramos aceptadas nuestras indicaciones, siendo excluido del Registro en el que había sido incluido.

Por su parte, la Diputación de Palencia nos informó que los servicios técnicos no habían cursado ninguna visita de inspección durante la ejecución de la obra; además señaló que no estaba previsto ningún mecanismo específico para comprobar si los ayuntamientos cumplían ese requisito. En nuestra Resolución sugerimos a la mencionada Institución provincial que en el futuro exigiera que los ayuntamientos beneficiarios hicieran constar que habían cumplido esa condición y exigiera una fotografía del cartel.

Nuestras indicaciones fueron acogidas por la Diputación Provincial de Palencia.

1.2. Organización y funcionamiento

Recibimos un total de 51 quejas relacionadas con aspectos organizativos y de funcionamiento de las Entidades locales.

Formulamos 37 Resoluciones, 16 fueron aceptadas, 5 no fueron rechazadas y 5 no obtuvieron respuesta, lo que motivo en este último caso la inclusión de las Entidades correspondientes en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución. A fecha 28 de febrero de 2026, continuábamos a la espera de recibir respuesta a otras 11 Resoluciones emitidas.

En relación con la organización de los entes locales, en el expediente **1241/2024** nos ocupamos de la designación de los representantes municipales en el órgano ejecutivo y de gestión de una empresa pública creada por un Ayuntamiento de la provincia de Ávila.

La empresa se había constituido para prestar un servicio público, siendo el Ayuntamiento el único socio. El Pleno había designado a los miembros del Consejo de Administración en la sesión organizativa y en la queja se cuestionaba que no se hubiera respetado la proporcionalidad del número de integrantes de los distintos grupos políticos municipales. Uno de los portavoces solicitó que el Pleno realizara un nuevo nombramiento siguiendo el criterio de la proporcionalidad, sin embargo, la Alcaldía no sometió su petición a conocimiento del Pleno porque consideró que el órgano competente para nombrarlos era la Junta General de la sociedad y que erróneamente el asunto se había sometido al Pleno.

El Ayuntamiento sostuvo en su informe que la competencia para nombrar a los miembros del Consejo de Administración correspondía, según los Estatutos societarios, a la Junta General de socios de la empresa. Por ese motivo, el acuerdo inicial del Pleno podía considerarse inválido, de ahí que la Junta General hubiera celebrado posteriormente una reunión para designar a los consejeros, lo que efectivamente se llevó a cabo.

Analizada la cuestión, en nuestra Resolución tuvimos en cuenta que los Estatutos no contenían ninguna determinación expresa sobre el órgano competente para efectuar el nombramiento de los miembros del Consejo; sin embargo, no había motivo para considerar que el Pleno careciera de competencia para pronunciarse, pues no solo había aprobado los Estatutos, sino que también había nombrado a los consejeros desde la constitución de la sociedad.

Por otra parte, los Estatutos tampoco establecían que la composición del órgano de administración de la sociedad debía ajustarse a la estructura del Pleno, si bien nada impedía acoger esa opción, favoreciendo con ello la pluralidad política de los órganos gestores de la empresa que había sido creada para gestionar un servicio público. Por esa razón, estimamos que el Pleno debía pronunciarse sobre la petición formulada, al tiempo que debería valorar la posible modificación de los Estatutos para incluir la regla de la proporcionalidad en la composición del Consejo de Administración.

El Ayuntamiento no aceptó nuestras indicaciones reiterando que no se había formulado ninguna solicitud ante la Junta General de socios y que se había aplicado el mismo porcentaje de participación de los grupos que en el mandato anterior; a ello añadió que el coste de la modificación de los Estatutos impedía poner en práctica nuestra sugerencia.

En lo relativo al funcionamiento de las entidades locales, al igual que en años anteriores, hemos destacado el deber de fijar la periodicidad de las sesiones ordinarias de los órganos colegiados de gobierno, tanto de los plenos como de las juntas vecinales, así como de respetar esa programación sin alterar las fechas predeterminadas. Estas reglas tratan de asegurar el funcionamiento democrático de las corporaciones, evitando que el órgano representativo deje de reunirse durante espacios de tiempo prolongados, o lo haga sin la presencia de alguno de sus miembros y con ello, limitando sus facultades de control sobre los órganos de gobierno.

Sobre esta cuestión el expediente **183/2024** fue iniciado por una queja frente al Ayuntamiento de Ponferrada (León). Su autor denunciaba que el Pleno no había celebrado dos sesiones ordinarias al principio del mandato, con el consiguiente menoscabo del derecho de los concejales a fiscalizar al resto de órganos de gobierno.

El Ayuntamiento, en la información remitida, adujo que las Comisiones informativas se habían constituido dos días antes de la fecha en que el Pleno debía celebrar la primera sesión y

no habían podido dictaminar ningún asunto; con respecto a la otra sesión del Pleno no celebrada, expuso que los expedientes no habían podido concluirse a tiempo para convocarla, si bien, pocos días después se había celebrado una sesión extraordinaria en la que se había permitido a los ediles formular ruegos y preguntas.

En nuestra Resolución, que fue aceptada, advertimos que las sesiones ordinarias deben celebrarse aunque el orden del día no incluya ningún asunto en la parte resolutiva de la sesión, puesto que también son el instrumento común de control de la actuación de la Alcaldía y de los demás órganos de gobierno; consecuentemente, la parte de la sesión destinada a la fiscalización de otros órganos tiene sustantividad propia y diferenciada de la parte resolutiva, por lo que, si la sesión no se celebra, aunque solo sea con objeto de controlar la acción de gobierno, se restringe el derecho constitucional de los corporativos a participar en los asuntos públicos.

Recordamos al Ayuntamiento, por lo tanto, el deber legal de que sean convocadas las sesiones ordinarias del Pleno para su celebración en las fechas preestablecidas, sin perjuicio de las demás que pudieran convocarse con carácter extraordinario o urgente.

Algo semejante ocurría en otro Ayuntamiento de la provincia de León, cuya actuación supervisamos en el expediente **844/2024**. En este caso, la persona autora de la queja denunció que el Pleno llevaba casi un año sin celebrar sesiones ordinarias, estando obligado a hacerlo, como mínimo, cada tres meses.

En su informe, el Ayuntamiento señaló que durante los periodos de vacaciones del Secretario y de varios concejales no se habían celebrado sesiones ordinarias, aunque para paliar esa situación se habían convocado algunas extraordinarias y urgentes con un punto dedicado a ruegos y preguntas.

Nuestra Resolución destacó el carácter imperativo de la convocatoria y realización de las sesiones ordinarias del Pleno que hubieran sido programadas al inicio de la legislatura, así como las posibilidades de sustituir al titular de la Secretaría para celebrarlas en las fechas previstas y el deber de los corporativos de asistir. Asimismo, subrayamos las diferencias existentes entre esas sesiones y las extraordinarias o urgentes, por lo que no podían ser sustituidas las convocatorias de unas por otras. Concluimos, por lo tanto, con que el Pleno debía celebrar las sesiones ordinarias en las fechas previstas.

El Ayuntamiento aceptó nuestras consideraciones.

Con el mismo fundamento emitimos otras tres Resoluciones en casos similares. Dos Ayuntamientos las aceptaron: uno de la provincia de León en el expediente **243/2024** y otro de la provincia de Soria en el expediente **1523/2024**. La Resolución que dirigimos a un

Ayuntamiento de la provincia de Zamora, en el expediente **240/2024**, continuaba pendiente de contestación al cierre de este Informe anual.

Asimismo, supervisamos la falta de actividad de tres Juntas Vecinales que no celebraban sesiones ordinarias al menos cada seis meses y en las fechas prefijadas. Una Entidad de la provincia de León aceptó la Resolución que dictamos en el expediente **901/2024**, otra de la provincia de Burgos no aceptó la que le dirigimos en el expediente **1437/2024**, argumentando que carecía de Secretario para poder llevarla a efecto. En el caso restante, la Entidad de la provincia de Palencia implicada, estaba pendiente de comunicar su respuesta frente a la Resolución que emitimos en el expediente **1461/2024**.

Sobre cuestiones que hacen referencia al estatuto de los miembros de las corporaciones locales, en nuestros pronunciamientos volvimos a abordar temas relacionados con el derecho a ser convocados a las reuniones y a informarse de los asuntos incluidos en el orden del día, a formular preguntas y obtener respuesta en el Pleno, y a grabar las sesiones públicas.

En la línea de las Resoluciones dictadas en años anteriores, hemos insistido en la conveniencia de evitar defectos formales en las convocatorias de las sesiones plenarias, con el fin de garantizar que lleguen a conocimiento de los corporativos con tiempo suficiente para que puedan asistir debidamente informados de los asuntos a tratar.

Por ejemplo, en la queja **846/2024** se denunció que los ediles no tenían a su disposición la documentación de los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones del Pleno de un Ayuntamiento de la provincia de León. Este en la información remitida, no acreditó que la documentación estuviera a su disposición en la sede electrónica, como indicaba la convocatoria, ni que hubiera habilitado los permisos necesarios en el gestor electrónico de expedientes para permitir su consulta. Por ello, en nuestra Resolución, que fue aceptada, insistimos en la obligación de poner a disposición de los miembros del Pleno dicha documentación en la sede electrónica, desde la convocatoria y durante, al menos, dos días hábiles completos antes de la fecha de celebración de las sesiones que no fueran urgentes.

En el expediente **213/2024** examinamos la queja formulada por un concejal de un Ayuntamiento de la provincia de Burgos que no había podido consultar los Decretos que iban a ser objeto de dación de cuenta en un Pleno ordinario.

El Ayuntamiento nos informó que el concejal había requerido la entrega de una copia de los Decretos, por lo que el personal municipal le indicó que debía formalizar su solicitud por escrito. Además, señaló que en ningún momento se le había impedido consultar los Decretos, aunque esa consulta debía llevarse a cabo en las oficinas municipales y en formato papel. Finalmente, las copias se le entregaron al concejal el mismo día en el que las pidió por escrito.

En nuestra Resolución recordamos al Ayuntamiento que los Decretos deben mostrarse a los concejales siempre que lo pidan y que los servicios administrativos también deben facilitarles una copia si la requieren, no solo antes del Pleno ordinario en el que se va a efectuar la dación de cuenta, sino en cualquier momento.

Teniendo en cuenta que la Administración está obligada a conformar los expedientes administrativos en formato electrónico, lo razonable es que los concejales puedan consultar los Decretos desde el momento en que se dictan y en ese formato; por lo que recomendamos al Ayuntamiento habilitar los permisos necesarios en la plataforma electrónica de gestión de los expedientes para que los corporativos pudieran ejercer su derecho de acceso directo a los Decretos.

El Ayuntamiento no aceptó nuestra Resolución insistiendo en su postura inicial de no permitir el acceso directo a los Decretos en formato electrónico. Además, entendía que la consulta solo podría realizarse en las dependencias de la entidad desde la convocatoria del Pleno en el que se efectuaba la dación de cuenta y que la obtención de copias debía solicitarse por escrito.

El ejercicio de otro derecho de los concejales, concretamente el de formular preguntas y obtener respuesta en los plenos ordinarios, fue el objeto del expediente **394/2024**.

La persona se quejaba de que el Alcalde de un municipio de la provincia de Zamora había levantado una sesión ordinaria del Pleno sin abrir un turno de preguntas, impidiendo que los concejales ejercieran ese derecho.

La Alcaldía nos informó que la sesión se había prolongado más de lo previsto y se vio obligado a finalizarla para atender sus compromisos laborales, por lo que indicó a los concejales que podían presentar sus preguntas por escrito para atenderlas en la próxima sesión, lo cual no llevaron a cabo.

Nuestra Resolución tomó en consideración que ese derecho sirve a la finalidad de controlar a los órganos de gobierno. Desde esa óptica, entendimos que no es indiferente a los intereses de los concejales el momento y la forma que eligen para formular las preguntas, al condicionar el tiempo y la forma de respuesta. Por lo que recordamos a la Alcaldía que debía incluir en todas las sesiones ordinarias del Pleno un apartado destinado a ruegos y preguntas y permitir su desarrollo propiamente en la sesión.

El expediente hubo de archivarse sin conocer la respuesta a nuestra Resolución, dejando constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Sobre el derecho a grabar las sesiones plenarias, nuestros pronunciamientos han partido de la consideración inicial, según la cual, los concejales no están obligados a recabar la autorización de la Alcaldía para grabarlas, siempre y cuando se trate de sesiones públicas.

Así, mediante la queja que dio lugar al expediente **767/2025** se puso en tela de juicio la expulsión de un concejal de una sesión de un Pleno de un Ayuntamiento de la provincia de Ávila por estar grabando sin autorización.

El Ayuntamiento mantuvo que los Plenos se grababan por medios oficiales y que la expulsión del concejal se había producido por alterar el orden de la sesión al negarse dos concejales a objeto de la grabación.

En la Resolución que dictamos expusimos que el hecho de que el Pleno fuera grabado por medios oficiales, ello no impedía que otras personas pudieran hacerlo, pues esa posibilidad se basa en el carácter público de las sesiones y, por ello, constituye una manifestación de los derechos de libertad de expresión e información. Las normas específicas sobre publicidad de las sesiones justifican que no sea necesario obtener una autorización previa de la Alcaldía o el consentimiento de los miembros del Pleno para grabar. En atención a estas consideraciones, concluimos que la orden de expulsión carecía de fundamentación legal, por lo que recomendamos a la Alcaldía no adoptar ese tipo de decisiones salvo que se motivaran en razones fundadas.

A fecha de cierre del Informe, nuestra Resolución continuaba pendiente de respuesta.

En el expediente **819/2025** se cuestionaba el sistema de grabación y archivo de las grabaciones de las sesiones plenarias de un Ayuntamiento y la persona que había planteado la queja manifestó que el Pleno no había adoptado ningún acuerdo sobre ello y que, en la práctica, las grabaciones las realizaba el Secretario con su teléfono móvil, sin que se conservaran bajo la custodia del Ayuntamiento, lo cual impedía que los concejales pudieran consultarlas.

En nuestra Resolución consideramos que el Ayuntamiento no estaba obligado legalmente a grabar esas sesiones. No obstante, dado que en la práctica se estaban realizando, lo razonable era que se utilizaran los medios del propio Ayuntamiento, no un teléfono particular, y que las grabaciones se conservaran en los archivos municipales, al menos temporalmente. Más aún, manifestamos que el Pleno de la Corporación debería decidir los aspectos relacionados con la grabación y archivo oficial de las sesiones plenarias, así como su publicación en el Portal de transparencia de la sede electrónica. Además, sugerimos también la elaboración de un reglamento para regular las cuestiones relativas a la grabación y archivo de las sesiones plenarias, incluyendo las condiciones de acceso y uso de las grabaciones, que garantizasen el derecho de los miembros de la Corporación a obtener copia de las mismas.

Nuestra Resolución continuaba pendiente de respuesta en la fecha de cierre del Informe.

1.3. Contratación local

Recibimos 17 quejas en materia de contratación local, relativas a aspectos relacionados con la preparación, adjudicación y modificación de los contratos públicos.

De las 5 Resoluciones dictadas, 3 se aceptaron, una no fue aceptada y otra no obtuvo respuesta.

Por lo que se refiere a las actuaciones preparatorias de los contratos, en los expedientes **1915/2023**, **1916/2023** y **1917/2023** abordamos cuestiones formales referidas a la firma de los pliegos de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas publicadas con el anuncio de licitación de tres contrataciones realizadas por el Ayuntamiento de Benavente (Zamora).

La reclamación cuestionaba la licitación de dos contratos de suministro y uno de servicios basándose en que la firma de la Alcaldía, que era el órgano de contratación, no aparecía en los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas publicados, de lo cual el reclamante deducía que no los había aprobado.

El Ayuntamiento, en la información remitida, acreditó que la Alcaldía había aprobado los pliegos aportando los Decretos. Además, explicó que los pliegos solo los firmaban los concejales que detectaban las necesidades de contratación y el técnico encargado de elaborarlos.

En Nuestra Resolución apreciamos que la Alcaldesa no había delegado la competencia para contratar, por tanto era su firma, no la de los concejales, la que debía constar en los pliegos. Por otra parte, aunque el personal técnico autor de los pliegos los firmara, debía hacerse constar la firma de la Alcaldesa que los había aprobado.

Consideramos que la falta de la firma era un defecto formal que no invalidaba la licitación, si bien, con el fin de evitar, en el futuro, confusiones sobre la aprobación de los pliegos, de debería hacer constar en ellos la firma del órgano de contratación o del secretario que certificara que habían sido aprobados por el órgano competente.

El Ayuntamiento no aceptó nuestra Resolución argumentando que era suficiente con que los técnicos redactores de los pliegos consignaran su firma en los pliegos.

En el expediente **969/2024**, examinamos la forma de presentación de las ofertas en las licitaciones convocadas por el Ayuntamiento de Peñafiel (Valladolid).

En la queja se alegaba que los licitadores no podían presentar sus ofertas por medios electrónicos, debido a que el Ayuntamiento exigía la forma manual, lo cual suponía un obstáculo a la libre competencia.

El Ayuntamiento justificaba en su informe que carecía de equipos ofimáticos especializados, circunstancia que constituía una excepción legal a la presentación electrónica de las ofertas, y que estaba trabajando para poder cumplir las exigencias impuestas por la contratación electrónica.

Pudimos advertir que la forma de presentación manual de las ofertas se había convertido en la regla general de las contrataciones que realizaba ese Ayuntamiento en régimen de concurrencia. La necesidad de disponer de equipos ofimáticos especializados podía darse en algún contrato, pero, en ese caso, debía justificarse mediante un informe específico que explicara la razón por la cual se precisaban equipos especiales para recibir las ofertas. En lo que respecta a los equipos habituales, lo correcto era que el órgano de contratación dispusiera de ellos. Consecuentemente, instamos al Ayuntamiento a que habilitara los medios electrónicos para que los licitadores pudieran presentar de forma telemática las ofertas. En caso de concurrir una causa de excepción en algún contrato, esta debía justificarse mediante un informe específico.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Resolución.

En relación con la adjudicación de los contratos, en el expediente **368/2024** nos ocupamos de la explotación de los bares instalados en las vías públicas durante los festejos populares celebrados en una localidad de la provincia de Zamora.

En la reclamación se exponía que el Ayuntamiento los adjudicaba de forma directa a un grupo de vecinos que se ocupaba de organizar las fiestas.

La Alcaldía nos informó que había consultado al Secretario al tener conocimiento de la queja y este indicó la necesidad de tramitar un procedimiento para otorgar las autorizaciones, por lo que en los próximos eventos lo tendría en cuenta.

No obstante, nos pareció conveniente insistir en que la concesión del uso privativo de un bien de dominio público debe hacerse, como regla general, en régimen de concurrencia, si bien podría admitirse su adjudicación directa en supuestos excepcionales, siempre que estén debidamente justificados.

El Ayuntamiento aceptó nuestras consideraciones sobre la necesidad de justificar, en el expediente administrativo, la adjudicación directa. Asimismo, acogió la recomendación de elaborar un reglamento municipal de participación ciudadana, en el cual se podría definir la

manera de canalizar la colaboración de los ciudadanos y entidades asociativas en la organización de las fiestas locales.

En el expediente **404/2024** examinamos la disconformidad con la adjudicación de un contrato. Se trataba del servicio de préstamo de bicicletas eléctricas en un municipio de la provincia de Burgos. La persona autora de la queja se mostraba disconforme con la firma de un convenio de colaboración con un empresario, eludiendo de esa forma las normas de contratación pública.

El Ayuntamiento sostuvo en su informe que no podía gestionar el uso de las bicicletas viéndose obligado a buscar un gestor o a venderlas. Inicialmente había contemplado la primera opción, pero como no había ningún empresario interesado, había tenido que suscribir un convenio de colaboración con el concesionario de otro servicio.

Mediante la Resolución que dictamos después de examinar el convenio expusimos que su verdadera naturaleza era la de un contrato de concesión de servicios, por lo tanto, no cabía su adjudicación al margen de las normas de contratación administrativa. En consecuencia, la Corporación debía revisar de oficio ese convenio y adjudicar el servicio siguiendo las normas de contratación.

El Ayuntamiento no comunicó su postura frente a nuestra Resolución, por lo que anotamos su falta de contestación en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

En el expediente **999/2024** examinamos un contrato formalizado por el Ayuntamiento de León para instalar unas gradas en los campos de rugby de dos áreas deportivas.

La reclamación denunciaba que en uno de los recintos no se habían respetado ni la ubicación del graderío ni sus características, que habían sido fijadas en el pliego de prescripciones técnicas del contrato.

El Ayuntamiento negó que el cambio de ubicación de las gradas o su tipología pudieran considerarse modificaciones sustanciales del contrato, argumentando que esas determinaciones no estaban incluidas en la documentación contractual vinculante para las partes.

Sin embargo, advertimos que tales previsiones estaban reflejadas en la memoria que formaba parte del pliego de prescripciones técnicas. En consecuencia, la ejecución de la obra no se había ajustado a lo previsto en el pliego y, con esos cambios, uno de los campos de rugby había quedado privado de zona de asientos para los espectadores. Consideramos que la imposibilidad de llevar a efecto las obras por deficiencias de previsión o errores del proyecto, que era lo que había sucedido en este caso, no es una causa legal de modificación contractual.

Consecuentemente, recomendamos al Ayuntamiento de León iniciar un expediente para convalidar las modificaciones de hecho que había autorizado y disponer la construcción de unas gradas en el campo de rugby. Asimismo, recordamos al Ayuntamiento que debía extremar las precauciones para detectar posibles defectos de los proyectos o memorias en la fase preparatoria de los contratos, momento en que cuando es posible corregirlos sin menoscabo de los principios que deben presidir la contratación pública.

El Ayuntamiento nos comunicó que aceptaba la Resolución, pero que la construcción del graderío quedaba condicionada a la existencia de crédito presupuestario.

1.4. Responsabilidad patrimonial

Durante el año 2025 recibimos 28 quejas referidas a la responsabilidad de las entidades locales derivadas del funcionamiento de sus servicios, principalmente los relacionados con el mantenimiento de las vías públicas y las infraestructuras municipales para la recogida y canalización de las aguas residuales y pluviales.

Formulamos 6 Resoluciones. A la fecha de cierre del Informe nos constaba la aceptación de una y la no aceptación de 2. Otra no obtuvo respuesta, siendo la Entidad destinataria incluida en el Registro de las Administraciones no colaboradoras con la Institución. En las 2 restantes continuábamos a la espera de recibir la respuesta de las Entidades supervisadas a la fecha de cierre del Informe.

En los casos analizados hemos vuelto a detectar, como en años anteriores, defectos en la tramitación de los procedimientos. En ocasiones, la Entidad Local desestimaba la reclamación de plano, sin tramitar el procedimiento; en otros, la tramitación se prolongaba en el tiempo de forma indebida, superando los seis meses previstos para su finalización.

Como ejemplo, el expediente **1475/2024**, que fue iniciado por una queja frente a la inactividad del Ayuntamiento de Soria ante una reclamación presentada por un ciudadano afectado por la instalación de una canalización de saneamiento en una parcela privada.

El propietario había solicitado, inicialmente, la retirada de la tubería y su traslado a la zona de dominio público, y el Ayuntamiento le había respondido que, para regularizar la situación de la finca, era él quien debía promover un proyecto de normalización. El interesado interpuso un recurso contra esa resolución y, posteriormente, presentó una reclamación para obtener una compensación económica por la ganancia que había dejado de obtener al vender la finca. La queja denunciaba que el Ayuntamiento no había resuelto ninguna de los dos.

En su informe, el Ayuntamiento de Soria sostuvo que el propietario estaba obligado a ceder gratuitamente el terreno destinado a viario público y que la contestación no era susceptible de recurso.

Por el contrario, estimamos en nuestra Resolución que cualquier escrito en el que los interesados se opongan a un acto de la Administración que decide directa o indirectamente el fondo del asunto, como sucedía en este caso, ha de calificarse como un recurso administrativo y, por lo tanto, el Ayuntamiento está obligado a resolverlo. Asimismo, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial promovidas por los ciudadanos también deben resolverse después de sustanciar el procedimiento correspondiente.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Soria resolver el recurso contra la desestimación de la solicitud de retirada de la tubería y tramitar el procedimiento específico de responsabilidad patrimonial hasta dictar la resolución de fondo que corresponda.

El Ayuntamiento no aceptó nuestra Resolución, insistiendo en su desacuerdo con la calificación del escrito como un recurso administrativo, al entender que no existía una resolución previa susceptible de recurso. En lo relacionado con la reclamación de responsabilidad patrimonial, consideraba que no era necesario resolverla, puesto que había prescrito el derecho a reclamar por el transcurso de varios años desde la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana que contemplaba el vial.

Analizamos otro supuesto de responsabilidad patrimonial atribuido al funcionamiento de una canalización subterránea que discurría bajo una vivienda en el expediente **679/2024**, tramitado frente a un Ayuntamiento de la provincia de Salamanca. La queja denunciaba que el agua se filtraba al interior del inmueble desde hacía años y que esa situación se había agravado con la realización de obras en otras calles, debido a la pendiente del terreno y a la derivación de todas las aguas hacia esa tubería.

El Ayuntamiento nos remitió un informe técnico que reflejaba la existencia de un colector que atravesaba el subsuelo de esa propiedad y de otras próximas. El propio informe proponía modificar su trazado para que toda la canalización discurriera por suelo público y, de ese modo, poder realizar su mantenimiento sin interferir en las propiedades privadas. El principal obstáculo para acometer la obra era la obtención de recursos económicos para llevarla a cabo, por lo que el Ayuntamiento expuso que estudiaría la posibilidad de acogerse a alguna subvención.

En nuestra Resolución, insistiendo en la obligación municipal de garantizar que el servicio de recogida y evacuación de las aguas, destacamos también el deber del Ayuntamiento de llevar a cabo las obras y evitar de ese modo los daños que podrían derivarse de un funcionamiento anormal del servicio.

Después de pedirle que concretara su postura inicial, que condicionaba la realización de las obras a la obtención de alguna ayuda pública, no obtuvimos respuesta, por lo que archivamos el expediente sin conocer si aceptaba o no nuestras indicaciones, procediendo a su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

En el expediente **466/2024** abordamos la falta de resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial. En este caso, la persona interesada se había dirigido a un Ayuntamiento de la provincia de León para que asumiera la responsabilidad derivada de la caída de un menor de edad mientras circulaba en bicicleta por un espacio público en el que había una rejilla en mal estado.

El Ayuntamiento nos informó que estaba tramitando el procedimiento y, posteriormente, amplió la información para comunicarnos que había formulado la propuesta de resolución desestimatoria de la reclamación y había recibido el dictamen solicitado al Consejo Consultivo de Castilla y León.

En nuestra Resolución, advertimos que las actuaciones se habían prolongado durante dos años, por lo que el Ayuntamiento había superado ampliamente el plazo legal de resolución. En consecuencia, pusimos de manifiesto esa demora y le instamos a resolver cuanto antes la reclamación. Por otra parte, teniendo en cuenta que el órgano consultivo había apreciado una concurrencia de culpas en el accidente y en la producción del hecho lesivo, era razonable que el Ayuntamiento siguiera el criterio expresado en dicho dictamen y estimara parcialmente la pretensión indemnizatoria.

El Ayuntamiento aceptó nuestras indicaciones remitiéndonos la resolución que había dictado en el sentido señalado.

1.5. Obras públicas locales

La ejecución de obras públicas fue cuestionada en 23 quejas que recogían discrepancias ciudadanas o con la necesidad de acometerlas o bien con la adecuación de las infraestructuras resultantes por ser disconformes con los intereses públicos.

Dictamos 7 Resoluciones, 4 se archivaron sin respuesta, una fue aceptada y otras 2 fueron rechazadas.

La obra de acondicionamiento de una plaza en un municipio de la provincia de Soria fue objeto de las quejas **1624/2023**, **1625/2023** y **1667/2023**, cuyos promotores manifestaron su oposición al derribo de un edificio que se utilizaba como depósito y almacén de vehículos y enseres municipales.

Las personas que formularon las quejas manifestaban que el Ayuntamiento podía haber llevado a cabo las obras de reparación necesarias para conservarlo, lo que habría supuesto una mejor inversión de los recursos públicos, ya que, una vez demolido, sería necesario construir un nuevo edificio que cumpliera la misma función. Esas alegaciones se habían llevado a cabo también durante la fase de exposición pública del proyecto y, sin embargo, las personas que las presentaron desconocían si habían sido tenidas en cuenta al aprobarlo.

El informe municipal señaló que el edificio no se encontraba en buen estado de conservación y que la necesidad de demolerlo se había justificado debidamente en la memoria. También se mantenía que las alegaciones habían sido desestimadas por el Pleno al aprobar definitivamente el proyecto.

En nuestra Resolución destacamos que el objetivo del trámite de información pública es hacer posible que los ciudadanos participen activamente en el proceso de aprobación de los proyectos. En ese contexto, las alegaciones deben valorarse por el órgano que lo aprueba que, además, debe dar una respuesta razonada a quienes las formulan.

En el presente caso, el Pleno había desestimado las alegaciones, sin embargo, no quedó acreditado que las razones de la desestimación llegaran a conocimiento de las personas que las formularon. Por ello, recomendamos al Ayuntamiento que les notificara ese acuerdo.

El Ayuntamiento no comunicó su postura frente a nuestra Resolución, por lo que ha sido incluido por ese motivo en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

En la queja que dio lugar al expediente **1155/2024** se cuestionó la obra de acondicionamiento de un parque infantil que había realizado una Entidad Local Menor de la provincia de Burgos. Una vez finalizada la obra, el espacio no podía utilizarse como parque infantil y no se había instalado ningún elemento de juego.

Consultada la Junta Vecinal, esta no respondió a nuestra solicitud de información, por lo que no fue posible conocer si la obra había sido ejecutada correctamente. Aun así, parecía razonable que se instalaran los elementos precisos para poder utilizar ese espacio como parque infantil. Por ello en nuestra Resolución recomendamos a la Junta Vecinal programar la actividad contractual necesaria para completar el parque y cumplir con la obligación de colaborar en nuestras actuaciones. La Junta Vecinal no dio respuesta a nuestra Resolución.

El incumplimiento de los deberes de informar y de dar respuesta a nuestro pronunciamiento, fueron anotados en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

El cambio de ubicación de una construcción municipal proyectada en un municipio de la provincia de Soria fue analizada en el expediente **647/2024**. En la queja se exponía que en el proyecto de la obra se había previsto construir el edificio en una parcela y después se había edificado en otra.

El Ayuntamiento reconoció ese hecho y explicó que el cambio había tenido lugar para evitar una controversia sobre la titularidad de la parcela.

En nuestra Resolución expusimos que la disponibilidad del terreno debe comprobarse antes de iniciar el expediente de contratación. La Administración no puede aprobar el cambio de ubicación de una obra que ha sido adjudicada conforme a un proyecto determinado, pues el emplazamiento constituye una condición básica de la obra, que debe ejecutarse con estricta sujeción a las previsiones contenidas en el proyecto.

En coherencia con ese razonamiento, recomendamos al Ayuntamiento revisar de oficio el acuerdo que había aprobado el cambio de ubicación de la edificación. Además, le recordamos que la viabilidad de la obra debe comprobarse antes de iniciar la obra.

El Ayuntamiento no comunicó su postura frente a nuestra Resolución, habiendo sido inscrito por ello en el Registro de Administraciones y entidades con colaboradoras con el Procurador del Común.

1.6. Expropiación forzosa

A partir de 3 quejas recibidas, abordamos posibles ocupaciones de fincas por Entidades locales que no disponían de un título jurídico que pudiera ampararlas; según el contenido de las quejas, respondían a actuaciones realizadas por vía de hecho con ocasión de la realización de obras públicas.

Emitimos 3 Resoluciones, una no fue aceptada y 2 continuaban pendientes de contestación a la fecha de conclusión de este Informe anual.

El autor de la queja relativa al expediente **1560/2024** denunciaba que el Ayuntamiento de un pequeño municipio de la provincia de Ávila había modificado el trazado de un camino público que bordeaba una parcela de propiedad privada. El titular de la finca se opuso a que el camino atravesara su terreno, solicitando a su vez al Ayuntamiento que procediera a reponerla a la situación anterior a la obra.

Recabada información del Ayuntamiento, este negó haber realizado obra alguna o haber autorizado a un tercero a intervenir en ese camino, aunque reconoció no haber dado contestación formal a la reclamación. Expuso que la misma persona había formulado otra solicitud anterior con el mismo objeto y, en aquel momento, el Ayuntamiento había pedido la asistencia de la Diputación

Provincial de Ávila para que un técnico evaluara sobre el terreno los hechos denunciados; sin embargo, el organismo provincial no había respondido a la petición ni había enviado a ningún técnico y, por ese motivo, la solicitud del ciudadano había quedado sin resolver.

Con el fin de verificar el trámite dado por la Diputación a la solicitud de asistencia a la que se refirió el Ayuntamiento, requerimos un informe de la Corporación provincial. En un primer momento, esta nos indicó que precisaba más tiempo para facilitarnos la información, sin embargo transcurrido un plazo razonable y después de reiterar nuestra solicitud en varias ocasiones, no nos proporcionó la información solicitada, hecho que quedó reflejado en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Defensoría.

Las fotografías aportadas al expediente evidenciaban que el camino se había desviado invadiendo la finca del particular. Por ello, en la Resolución que dirigimos al Ayuntamiento le recordamos su deber de actuar en defensa de los caminos de su titularidad, por lo que le instamos a comprobar si el uso público del camino respetaba su trazado oficial, y le recomendamos adoptar las medidas precisas para corregir las alteraciones que se detectaran. Además, debía facilitar una respuesta expresa y motivada a las solicitudes y reclamaciones que había presentado el titular de la parcela.

En el caso de la Resolución dirigida a la Diputación Provincial de Ávila, destacamos su deber de asistir y colaborar con los municipios, conforme dispone la legislación de régimen local, cuya ausencia en este caso había determinado que una persona llevara tres años esperando a que se resolviera su reclamación.

Por ello, teniendo en cuenta los principios que deben regir las relaciones interadministrativas, recomendamos a dicha Institución Provincial atender a la mayor brevedad la solicitud de asistencia técnica formulada por el Ayuntamiento e insistimos en que debía cumplir ese deber de colaborar frente a eventuales peticiones de otros Ayuntamientos de la provincia. Asimismo, le recordamos el deber legal de colaborar con la Defensoría, ya que en este expediente había dejado de atender nuestra solicitud de información.

En el momento de concluir este Informe anual, ninguna de las dos Administraciones implicadas había dado respuesta a nuestras Resoluciones.

En el expediente **1914/2024** comprobamos la efectividad de un pronunciamiento anterior frente a una ocupación de terreno de una finca en el municipio de El Burgo de Osma (Soria), con ocasión de la pavimentación de la vía colindante.

La persona reclamante manifestó que el Ayuntamiento había aceptado restablecer la propiedad a su estado anterior a la pavimentación, sin embargo, no había llevado a cabo ninguna actuación en ese sentido. Consultado el Ayuntamiento, este sostuvo que ya había procedido a

devolver a la finca el terreno que le pertenecía, aunque el reclamante no estaba conforme con ello, al considerar que la finca tenía una extensión mayor. Por lo tanto, continuaba siendo objeto de discusión la porción de terreno que había sido indebidamente ocupada y, consecuentemente, el alcance de las actuaciones necesarias para restituir la finca a la situación previa a la pavimentación o, si no fuera posible, para indemnizar al propietario por la ocupación del terreno.

En consecuencia, en nuestra Resolución insistimos en que el Ayuntamiento debía sustanciar el procedimiento correspondiente y dictar una resolución que decidiera las cuestiones controvertidas.

El Ayuntamiento de El Burgo de Osma no aceptó nuestras indicaciones, argumentando que daba por resuelto el procedimiento puesto que ya había determinado claramente el espacio destinado a vial público y que ya había devuelto el restante a esa finca, por lo que entendía que no tenía que compensar ningún perjuicio.

2. BIENES MUNICIPALES

Relacionadas con bienes y servicios de las entidades locales registramos 272 quejas en 2025.

Con el fin de facilitar la exposición de nuestra intervención a partir de las cuestiones planteadas por los ciudadanos sobre esta temática, como venimos haciendo en anteriores Informes anuales, las hemos distribuido en dos apartados. El primero recoge las reclamaciones sobre la gestión, defensa y aprovechamiento de los bienes de las entidades locales, en relación con las cuales hemos tramitado 47 expedientes. En el segundo incluimos las quejas relacionadas con la prestación de servicios por los entes locales, que sumaron 225.

En lo que respecta a la gestión de los bienes municipales, la mayor parte de las quejas, en concreto 31, se referían a bienes de dominio público. Asimismo, recibimos 7 reclamaciones relacionadas con el aprovechamiento de bienes patrimoniales de titularidad local y 5 relativas al uso y aprovechamiento de bienes comunales. El resto de las solicitudes de actuación versaron sobre cuestiones de carácter general, tales como la llevanza y actualización de los inventarios municipales u otras materias relacionadas con los bienes municipales.

Por lo que se refiere a la prestación de los servicios locales, el mayor número de solicitudes de intervención recibidas, es decir 41, tenían por objeto cuestiones relativas al abastecimiento de agua potable; 31 reclamaciones estaban motivadas por problemas de pavimentación; 26 por deficiencias en el servicio de limpieza viaria; en 18 quejas se denunciaban disfunciones en los sistemas de alcantarillado y recogida de aguas pluviales; 17 se referían a instalaciones deportivas o zonas infantiles municipales, en 15 reclamaciones se aludía a

problemas en el servicio de alumbrado público. Las 33 quejas restantes se referían a diferentes servicios, como los de prevención y/o extinción de incendios, la atención a las zonas verdes, los aparcamientos públicos, entre otros.

Conviene aclarar que en ocasiones los ciudadanos acuden a la Procuraduría haciendo reclamaciones que afectan, de forma simultánea, a varios servicios municipales, en concreto han sido 16 las reclamaciones presentadas de este tipo.

A lo largo del año emitimos 200 resoluciones, casi el doble que en el ejercicio anterior, dirigidas principalmente a ayuntamientos, aunque también formulamos recomendaciones a diputaciones provinciales y a algunas juntas vecinales.

De las resoluciones dictadas en esta área de actuación, y a fecha 28 de febrero de 2026, un total de 112 habían sido aceptadas total o parcialmente, mientras que 27 fueron rechazadas de forma motivada. Otras 32 Resoluciones fueron archivadas por falta de respuesta a las recomendaciones formuladas. En el resto de los expedientes esta Institución se encontraba pendiente de conocer la postura definitiva de las administraciones concernidas respecto de las indicaciones realizadas.

Por otra parte y durante el periodo anual considerado, 45 expedientes fueron archivados al no apreciarse irregularidad alguna en la actuación de las administraciones supervisadas, y otros 35 se archivaron tras haberse solucionado, durante la tramitación de los expedientes, los problemas que dieron origen a las quejas.

En cuanto al nivel de colaboración de las entidades locales, en línea con lo observado en años anteriores, puede calificarse como razonablemente positivo, tanto en lo relativo a la remisión de la información solicitada como en lo que respecta a la contestación a las resoluciones formuladas. En concreto, en lo que se refiere al deber de auxilio a la Defensoría en el ejercicio de sus funciones, en la gran mayoría de los expedientes tramitados las administraciones locales facilitaron la información requerida sin necesidad de reiterar la solicitud o tras el primer requerimiento y no llegaron al treinta por ciento los casos en fue preciso reiterar las solicitudes de información en una segunda o tercera ocasión; lo cual es significativamente positivo, dado que en la mayoría de los casos los expedientes hacían referencia a pequeños municipios, dotados en su mayor parte de escasos recursos personales.

2.1. Bienes de las Entidades Locales

Las quejas relativas a la gestión, el uso y la defensa de los bienes de titularidad de las entidades locales han vuelto a poner de manifiesto la existencia de deficiencias en el ejercicio efectivo de las potestades de tutela de los patrimonios públicos, especialmente en el caso de los

bienes de dominio público. En algunos casos, los ciudadanos han denunciado ocupaciones, cierres o alteraciones de calles y caminos que se prolongan en el tiempo, sin que las entidades locales titulares adoptaran medidas efectivas para garantizar el uso común y general de los mismos.

Como resultado de nuestra actividad, se formularon 45 Resoluciones, de las cuales 8 fueron emitidas sin haber recibido la información solicitada a las administraciones locales afectadas, concretamente en los expedientes **1543/2023**, **132/2024**, **651/2024**, **1508/2024**, **1538/2024**, **1750/2024**, **31/2025** y **741/2025**.

Uno de los supuestos más frecuentes es la ocupación y falta de mantenimiento de los caminos públicos, que son vías esenciales para acceder a fincas rústicas, explotaciones agrícolas y ganaderas, y, en ciertas situaciones, como se evidenció durante los incendios del verano de 2025, también pueden ser fundamentales para que los vehículos de emergencia puedan llegar con rapidez, en caso de necesidad, para evacuar a la población, especialmente cuando no existen otras rutas alternativas.

Un ejemplo que pone de manifiesto esta problemática lo analizamos en el expediente **1968/2024**, iniciado por la denuncia de la existencia de cierres y vallados ganaderos instalados por particulares que impedían el uso íntegro de un camino público, en un municipio de la provincia de Salamanca. Estos obstáculos se mantenían desde hacía varios años sin que el Ayuntamiento hubiera adoptado medida alguna para garantizar el uso de la vía de comunicación que, por su propia naturaleza era de uso común y general.

El Ayuntamiento sostuvo, en la información remitida, que la vía no se encontraba realmente cortada y que la situación denunciada derivaba de una autorización otorgada en 2009 para el cierre de una finca colindante, cierre que se había prolongado hasta afectar a una parte del camino provocando su interrupción.

Sin embargo, en el marco de la tramitación del expediente, evidenciamos que se trataba de una vía en fondo de saco, construida durante la concentración parcelaria de la zona, cuyo trecho final había sido diseñado con suficiente ancho para permitir las maniobras de giro de los vehículos agrícolas. Este tramo coincidía con la zona cerrada, lo que impedía tanto el tránsito como el giro de la maquinaria.

En la Resolución que formulamos se destacó que la totalidad del camino, incluido el tramo cerrado desde 2009 por las obras de vallado de la finca colindante, debía restituirse a su estado original y destinarse al uso común. Se puso de manifiesto, además, que cualquier modificación del trazado de un camino exigía la previa tramitación de un expediente específico. Por ello, se instó al Ayuntamiento a revisar la situación física y jurídica de la vía, retirar los cierres para restablecer el uso público y, únicamente si existiera un interés público debidamente

justificado, se debería tramitar el expediente correspondiente para la alteración o desafectación del espacio señalado por la queja. Asimismo, se recordó la obligación del municipio de responder de manera expresa y motivada a las denuncias vecinales que se habían presentado ante el Ayuntamiento.

A la fecha de cierre de este Informe anual, la Resolución formulada aún no había obtenido repuesta municipal.

Una problemática similar se abordó en el expediente **1196/2025** relativo a la ocupación de un camino en una localidad de la provincia de León. En este caso, también se describía una situación prolongada de ocupación de una vía y de sus márgenes por un particular mediante vallados precarios, vertido de escombros, acopio de materiales y de maquinaria. Se denunciaba que esta situación impedía el tránsito ordinario y, de forma más concreta, el acceso de algunos vecinos a sus fincas rústicas.

La Junta Vecinal, titular del camino, calificó inicialmente el conflicto como una disputa entre particulares. Sin embargo, el análisis de la cartografía catastral, del material gráfico aportado y de la evolución del trazado del camino permitió constatar que la ocupación que se denunciaba se producía efectivamente en el dominio público y no en un espacio de titularidad privada; además de existir dudas razonables sobre la delimitación exacta del camino en el punto conflictivo.

En la Resolución, aceptada por la Junta Vecinal, se recordó que los caminos rurales tienen la consideración de bienes de dominio público y que la Entidad Local Menor, como titular de los mismos, está obligada a ejercer las potestades de defensa y conservación, sin que puedan considerarse conflictos de naturaleza privada. Asimismo, se recomendó incoar sin demora un expediente de recuperación de oficio y, en su caso, de deslinde, a fin de restablecer el uso público del camino y clarificar de manera definitiva, si fuera necesario, los límites de aquel.

No son únicamente los caminos públicos los que sufren ocupaciones y/o alteraciones efectuadas por particulares. En el expediente **150/2025** examinamos la posible ocupación indebida de una vía pública en un municipio de la provincia de Valladolid, donde, al parecer, un particular había realizado un cerramiento opaco de una finca estrechando de forma significativa la calle, provocando dificultades en el tránsito.

El Ayuntamiento, en su informe, indicó que la obra se había ejecutado al amparo de una declaración responsable y añadió que, según el plano catastral, el vallado realizado coincidía con el límite de la finca privada. No obstante, no aportó plano de alineaciones, mediciones ni informe técnico alguno que permitiera verificar si se había o no producido una invasión del dominio público.

En nuestra Resolución recordamos que las alineaciones urbanísticas constituyen el instrumento normativo que permite delimitar jurídicamente el viario público y que, por ello, deben ser comprobadas materialmente, puesto que el Catastro no define el dominio público ni sus límites. En consecuencia, la aceptación de una declaración responsable no sustituye la obligación municipal de verificar el cumplimiento del planeamiento urbanístico ni legitima la existencia de ocupaciones no autorizadas; además, existiendo una denuncia por un estrechamiento apreciable de una vía pública, el Ayuntamiento tenía el deber de inspeccionar, realizar las mediciones oportunas y, en su caso, actuar en defensa del dominio público.

En base a ello, se recomendó efectuar una comprobación técnica completa, que incluyera la verificación topográfica de la alineación oficial, la medición del ancho útil de la vía antes y después del cerramiento, y el análisis de su impacto en la accesibilidad del viario afectado. Tras ello, si se confirmaba la invasión o alteración del dominio público, debía ordenar la restitución de la calle a su estado original, pudiendo recabarse la asistencia técnica de la Diputación Provincial de Valladolid para todo ello en caso de que se considerase necesario.

El Ayuntamiento rechazó nuestras recomendaciones señalando que las comprobaciones técnicas interesadas ya se llevaron a cabo en el marco de la revisión de la declaración responsable y afirmando que, en consecuencia, no sería preciso llevar a cabo ninguna de las actuaciones materiales concretas recomendadas por esta Institución.

Junto a los problemas vinculados al dominio público se analizaron también reclamaciones relativas a la explotación de bienes patrimoniales de titularidad de las entidades locales, poniéndose de manifiesto, en algunos casos, deficiencias significativas en los procedimientos de adjudicación utilizados, o una gestión de este patrimonio público alejada de los principios de publicidad, concurrencia e imparcialidad.

Así, el expediente **132/2024**, en el que, en relación con el arrendamiento de varias fincas rústicas patrimoniales de titularidad de una Junta Vecinal de la provincia de Burgos, se denunciaron la falta de publicidad del procedimiento, la posible fijación de cánones inferiores a los legalmente exigibles y la eventual participación, en la adjudicación, de miembros de la propia Entidad Local Menor o de familiares directos, sin que se hubiera observado el deber de abstención.

A pesar de los reiterados requerimientos efectuados, la Junta Vecinal no remitió la información solicitada, lo que motivó la inclusión de la Entidad Local Menor en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución. No obstante, a la vista de los hechos denunciados, se formuló una Resolución en la que recordamos el procedimiento que debía seguirse en estos casos, la necesidad de ajustarse a los principios de legalidad y

transparencia en la tramitación del expediente, el respeto a las normas reguladoras de las prohibiciones de contratar y del deber de abstención, así como, a la vista de todo ello, proceder, en su caso, a revisar de oficio las adjudicaciones que pudieran haberse realizado prescindiendo de las normas esenciales que rigen este tipo de procedimientos, de las cuales habíamos dado cuenta en nuestra Resolución.

A la fecha de cierre de este Informe anual aún no se había recibido respuesta a nuestras recomendaciones.

Y, para concluir el apartado dedicado a los bienes de las Entidades locales, debemos referirnos a las quejas relacionadas con el aprovechamiento de los bienes comunales, materia sobre la que viene produciéndose una elevada conflictividad debido a la importancia económica y social que estos aprovechamientos siguen teniendo en el medio rural de nuestra Comunidad.

En concreto, debemos mencionar el expediente **57/2025**, en el que se cuestionaba la exigencia de una fianza para participar en el reparto de leñas comunales en un municipio de la provincia de Soria, dado que, según se indicaba, dicho requisito había sido introducido mediante bando de la Alcaldía sin estar respaldado en la costumbre local.

El Ayuntamiento, en su informe, justificaba esta medida basándose en razones medioambientales y de prevención de incendios. No obstante, esta Institución, en su análisis, consideró que la imposición de una fianza sin cobertura normativa suponía una restricción injustificada del derecho de los vecinos al aprovechamiento comunal.

En la Resolución formulada, que no obtuvo respuesta y ello motivó el archivo del expediente y la inclusión del Ayuntamiento en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Defensoría, se recomendó dejar sin efecto las exclusiones de vecinos motivadas por no haber depositado la fianza. Asimismo, se indicó al Ayuntamiento que debía abstenerse de imponer requisitos no previstos legalmente. En caso de considerar que esta u otra exigencia resultara conveniente para ordenar el aprovechamiento comunal de leñas, como era el caso, indicamos que se debía aprobar una Ordenanza específica que lo regulara.

Otro asunto con cierta complejidad jurídica lo abordamos en el expediente **594/2022**, relativo a la aprobación y aplicación de una Ordenanza reguladora de los aprovechamientos agrícolas comunales en un municipio de la provincia de Palencia. En la queja se denunciaba que la aprobación de la norma, que establecía unas condiciones específicas de acceso a los aprovechamientos, se había llevado a cabo sin cumplir el procedimiento legalmente establecido y, a su vez, tampoco se habían examinado ni resuelto las alegaciones presentadas por los vecinos.

Esta Procuraduría constató además que, pese a las advertencias reiteradas de la Administración autonómica en el ejercicio de sus funciones, el Ayuntamiento había continuado

realizando repartos conforme a la Ordenanza que no había adquirido eficacia jurídica y que, incluso, se habían llegado a declarar suertes vacantes y a adoptar decisiones que afectaban directamente a los derechos de los vecinos.

En nuestra Resolución, que fue aceptada, pusimos de manifiesto que el reparto de bienes comunales solo puede realizarse conforme a la costumbre local o a una Ordenanza válidamente aprobada, y que la exigencia de condiciones especiales de arraigo y/o permanencia solo resulta legítima cuando se recoge en una Ordenanza tramitada con todas las exigencias legales. En este caso, la aplicación de una norma carente de eficacia había generado en los beneficiarios de estos aprovechamientos una notable inseguridad jurídica y con su aplicación se había generado un riesgo cierto de exclusión indebida de los aprovechamientos de algunos vecinos.

Por todo ello, se recomendó al Ayuntamiento tramitar una nueva Ordenanza ajustada íntegramente al procedimiento legalmente previsto y efectuar los repartos conforme a la costumbre local mientras no se produjera su aprobación, así como revisar de oficio los actos administrativos dictados en aplicación de la Ordenanza anterior e inválida, con el fin de restablecer los derechos que pudieran haberse visto afectados.

2.2. Servicios municipales

Como ya adelantamos, en 2025 se recibieron 225 quejas referidas a servicios municipales y se formularon 155 resoluciones.

En relación con la colaboración prestada por las administraciones locales a esta Procuraduría del Común, varios ayuntamientos, principalmente de pequeño tamaño, no han proporcionado la información solicitada; no obstante las quejas fueron resueltas a partir de los datos facilitados por los reclamantes además de otra información que obtuvimos por otras vías.

En concreto, en este apartado hemos emitido las correspondientes Resoluciones, aun sin haber recibido la información de las administraciones concernidas en 17 expedientes. De ellos, los numerados como **1764/2023**, **49/2024**, **1166/2024**, **1245/2024**, **1701/2024**, **1749/2024**, **1830/2024**, **1924/2024**, **1976/2024**, **2054/2024**, **2189/2024**, **158/2025**, **315/2025** **y** **370/2025**, afectaban a pequeñas localidades. Los expedientes, **1982/2024** y **1983/2024**, afectaban, sin embargo, a municipios de mayor tamaño, concretamente al de Medina del Campo (Valladolid), y el **331/2025**, al de La Bañeza (León).

Todas los municipios que incumplieron su deber de auxiliar a esta Defensoría fueron incluidas en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución.

En cuanto a las quejas planteadas en este apartado, resultan predominantes las referidas al servicio de abastecimiento de agua, en concreto han sido 41 reclamaciones y hemos formulado 27 resoluciones. En estos expedientes se denunciaban, principalmente, deficiencias sanitarias en los suministros, fundamentalmente contaminación por elementos químicos y/o turbidez, pero también otro tipo de incidencias que afectaban a la gestión ordinaria del servicio, tales como falta de presión, cortes en el suministro y dificultades o errores en la lectura de los contadores. Sobre el particular ilustraremos algunos ejemplos.

Así, en el expediente **1680/2025** se analizó la queja de varios vecinos de un municipio de la provincia de Ávila que denunciaron problemas de baja presión y cortes en el suministro del agua que llegaba a sus domicilios, situación que afectaba al uso cotidiano de sus viviendas y les generaba importantes perjuicios. Los afectados añadían, además, falta de información y de respuesta por parte del Ayuntamiento a sus reclamaciones.

La Administración, en su informe, reconocía la existencia de algunas quejas ciudadanas y explicaba que había trasladado el problema a la empresa concesionaria del servicio. La empresa atribuía las deficiencias a las infraestructuras interiores de los edificios y proponía como solución la instalación de grupos de presión privados en las comunidades de propietarios afectadas. Sin embargo, los vecinos aportaron un informe técnico independiente que concluía que el sistema municipal no mantenía la presión mínima exigida y que el problema era estructural, derivado de un diseño deficiente de la red o de una sobrecarga en el servicio.

En la Resolución formulada recordamos que el abastecimiento de agua es un servicio público obligatorio que, como derecho básico, debe prestarse a los usuarios con continuidad, regularidad y con presión suficiente, y que corresponde al Ayuntamiento garantizar el correcto funcionamiento de la red general sin trasladar a los vecinos la responsabilidad de un problema que parecía tener su origen en el sistema público de abastecimiento.

Por todo ello, se recomendó realizar un estudio técnico exhaustivo que identificara las causas reales de la falta de presión y estableciera las medidas necesarias para garantizar un suministro adecuado. Asimismo, se aconsejó evaluar la implantación de soluciones complementarias, como la instalación de depósitos intermedios o de sectores hidráulicos, contando, en caso necesario, con el apoyo de la Diputación Provincial de Ávila. Finalmente, se recordó a la Administración la obligación de responder expresamente a las reclamaciones que había recibido, evitando el silencio administrativo, máxime tratándose de un servicio esencial.

El Ayuntamiento rechazó la Resolución, insistiendo en que el problema se encontraba en el interior de los edificios y que por tal motivo correspondía a los propietarios su solución.

Siguiendo con las cuestiones que tienen relación con el abastecimiento de agua potable, en el expediente **158/2025** se estudió la queja presentada por un vecino de una localidad situada en la provincia de Palencia ante la posible falta de diligencia del Ayuntamiento en la gestión y comunicación de un episodio de contaminación del agua abastecida, por la presencia de un exceso de nitrato en el suministro municipal. Según se planteaba en la reclamación, el Ayuntamiento conocía desde octubre de 2024 la existencia de esta incidencia sanitaria, pero no informó a la población con la rapidez exigida, ni comunicó los resultados al Sistema de Información Nacional del Agua de Consumo (SINAC) hasta casi un mes después, lo que demoró la adopción de medidas preventivas y la provisión de suministros alternativos a la población.

Durante la investigación efectuada se solicitó en reiteradas ocasiones información al Ayuntamiento, sin obtener respuesta. No obstante, habíamos requerido datos sobre la cuestión planteada a la Consejería de Sanidad, que en el informe remitido confirmó que, tras detectarse en el agua de consumo niveles de nitrato muy elevados, se emitieron actas de inspección y se verificó la existencia de un bando municipal que informaba a la población sobre la incidencia, facilitando agua embotellada para el consumo humano.

Esta Defensoría verificó, además, a través de la información disponible, que en el municipio no se habían instalado sistemas de tratamiento o depuración para reducir la concentración de nitratos, ni existía información actualizada sobre la situación del agua de consumo en la web del Ayuntamiento ni en otros canales oficiales, incumpliéndose así las obligaciones de transparencia e información pública previstas en la normativa aplicable.

En nuestra Resolución, que fue aceptada, se advirtió al Ayuntamiento de que la exposición prolongada a niveles elevados de nitrato supone un riesgo para la salud; por ello, las Administraciones públicas responsables de los suministros deben actuar con la máxima diligencia ante este tipo de situaciones, garantizando tanto el suministro alternativo como la información pública inmediata. Por ello, se recomendó la adopción de las medidas necesarias para restablecer la calidad del agua en la localidad, incluyendo la posible instalación de sistemas de tratamiento para la eliminación de nitratos, aprovechando las ayudas técnicas y económicas disponibles en los programas de la Diputación de Palencia. Asimismo, se instó al Ayuntamiento a proporcionar a los ciudadanos información clara y continua sobre la situación del agua de consumo a través del SINAC y de los canales municipales, a mantener los suministros alternativos mientras dure la contaminación, y a cumplir estrictamente con los plazos legales de comunicación e intervención ante este tipo de episodios. Finalmente, se recordó la obligación legal de colaborar con la Procuraduría en sus investigaciones.

Por lo que se refiere a las quejas que plantean los ciudadanos en relación con la prestación del servicio de alumbrado público debemos señalar que dicha disconformidad, durante

el año considerado, se ha materializado en la recepción de 15 reclamaciones y en la formulación de 10 resoluciones, centradas principalmente en la existencia de deficiencias en la prestación del servicio en calles concretas o en la falta de mantenimiento de las instalaciones correspondientes.

Como ejemplo, podemos recordar el expediente **1317/2025**, en el que se denunciaba la insuficiente iluminación de una calle periférica de un municipio de la provincia de Burgos. Esta situación, según se indicaba en la queja, generaba una acusada sensación de inseguridad a las personas que transitaban por la misma.

En el informe evacuado, el Ayuntamiento alegó que la existencia de limitaciones presupuestarias y técnicas le impedía extender el servicio a la totalidad de la calle. No obstante, manifestaba su intención de acometer la instalación de un nuevo punto de luz cuando fuera posible, pero sin concretar plazos.

Con todo, en la Resolución dictada recordamos que el alumbrado público constituye un servicio mínimo de prestación obligatoria, que debe garantizarse con adecuados estándares de seguridad y continuidad, con independencia de la densidad residencial o del empadronamiento de las personas reclamantes. Asimismo, advertimos que la ausencia de una respuesta expresa y debidamente motivada a las solicitudes ciudadanas vulnera el principio de buena administración. Nuestras indicaciones fueron aceptadas.

También al alumbrado público, junto con otras cuestiones, se hacía referencia en los expedientes **833/2025** y **834/2025**. En las correspondientes quejas se aludía a la existencia de deficiencias en el mantenimiento y en la prestación de algunos servicios en el Campus Miguel Delibes, perteneciente a la Universidad de Valladolid. Las reclamaciones se centraban en la existencia de diversos problemas de limpieza, la falta de desbroce, la existencia de papeleras deterioradas, y pintadas vandálicas, así como invasión de maleza en aceras y en el carril bici. Asimismo, se denunciaba un deficiente alumbrado público pues numerosas luminarias permanecían apagadas o carentes de cableado, circunstancia que generaba una acusada sensación de inseguridad, especialmente en los accesos peatonales y en las proximidades del apeadero de tren que presta servicio a esta zona.

La Universidad en su informe indicó que realizaba labores periódicas de limpieza y mantenimiento, tanto a través de servicios propios como mediante empresas contratadas, y reconoció la existencia de determinadas carencias en el alumbrado, que atribuyó a actos vandálicos. También aludía a que la reposición de los puntos de luz ya estaba prevista, si bien condicionada a la disponibilidad presupuestaria.

Una visita realizada por personal de la Institución a esta zona permitió constatar un estado general aceptable de limpieza en el campus, pero también la presencia de pintadas en

diversos elementos y, especialmente, la existencia de un número significativo de áreas con iluminación insuficiente o inexistente, circunstancia que, en efecto, podía comprometer la seguridad tanto real como percibida de las personas usuarias.

En la Resolución formulada en este caso se instó a la Universidad de Valladolid a intensificar las labores de mantenimiento que viene desarrollando y, en particular, a actuar para eliminar las pintadas y mejorar de forma urgente el alumbrado en los itinerarios peatonales más utilizados, como el entorno del lago artificial y los accesos al apeadero. Asimismo, se recomendó el establecimiento de sistemas de vigilancia para prevenir actos vandálicos y garantizar, de este modo, un uso seguro de los espacios universitarios.

A la fecha de cierre de este Informe anual, la Universidad de Valladolid aún no había dado respuesta a nuestras recomendaciones, aunque se encontraba dentro de los plazos previstos para hacerlo.

Siguiendo con las cuestiones relacionadas con la limpieza viaria, a lo largo de 2025 se han recibido 26 quejas y se han formulado 14 Resoluciones, centradas de manera muy especial en las necesarias labores de desbroce y limpieza de los espacios públicos, con el fin de evitar el riesgo de incendios.

A título de ejemplo, mencionamos la reclamación que dio lugar al expediente **889/2025**. En este caso se denunciaba la deficiente limpieza viaria que el Ayuntamiento de León venía realizando en la pedanía de Armunia, señalándose en ella que la acumulación de residuos y de maleza en espacios públicos próximos a las viviendas incrementaba el riesgo de incendio en toda la zona, así como el riesgo de proliferación de insectos. A ello se añadía que el Ayuntamiento no había llevado a cabo labores de desratización y desinsectación en dicha pedanía durante los últimos años.

Ante la situación denunciada, esta Defensoría consideró necesario intervenir de manera urgente, considerando la situación de alerta por riesgo de incendios existente en ese momento en nuestra Comunidad y la posible afectación que la situación denunciada podía ocasionar tanto a bienes públicos como privados. Por ello, se realizó una visita a la zona referida, en la que se constató que, si bien se habían llevado a cabo trabajos de limpieza y desbroce, persistían enclaves con abundante vegetación, lo que evidenciaba una realización insuficiente de las actuaciones llevadas a cabo.

Con todo, se recordó al Ayuntamiento de León que la limpieza viaria constituye un servicio municipal obligatorio que debe prestarse de forma regular y periódica, sin limitarse a actuaciones puntuales al final del verano. Asimismo, se subrayó que la acumulación de maleza y residuos favorece la proliferación de insectos y plagas, cuya prevención y control corresponde

igualmente al Ayuntamiento. En consecuencia, se le instó a efectuar la limpieza y desbroce integral de los espacios públicos de la pedanía de Armunia, mediante una programación suficiente que permitiera evitar el riesgo de incendio, y a reforzar las actuaciones de control de plagas, adaptándolas a los periodos de mayor riesgo, con el fin de proteger la salud pública y la seguridad ciudadana. Nuestra Resolución resultó aceptada.

En cuanto a las cuestiones relacionadas con el servicio de recogida de residuos urbanos, se han recibido 32 quejas, en las que se aludía principalmente a la disconformidad con la ubicación de los dispositivos de recogida. Dicha oposición se fundamentaba, sobre todo, en la proximidad de los contenedores a viviendas habitadas, en el deterioro de los recipientes o en el abandono de residuos en el entorno de los propios dispositivos. Como resultado de nuestras actuaciones, se han formulado 16 Resoluciones.

En este contexto, debe destacarse que hemos recibido un número considerable de reclamaciones procedentes de la ciudad de Ávila (6 quejas), debido a que, al parecer, durante este año se habían sustituido todos los dispositivos de recogida por otros de mayor tamaño, lo que estaba generando dificultades en las nuevas áreas de aportación.

A modo de ejemplo, en el expediente **51/2025** se denunciaba la localización de un grupo de nuevos contenedores de gran capacidad, alegando que se encontraban a escasa distancia de unas viviendas, lo que generaba a los residentes molestias continuas por ruidos, olores y acumulación de residuos en el exterior de los dispositivos.

Tras examinar la información aportada por el Ayuntamiento de Ávila y recordar los límites que el principio de proporcionalidad impone al ejercicio de la potestad organizativa municipal, esta Defensoría recomendó revisar la idoneidad de la zona de aportación señalada en la queja, valorando alternativas de redistribución de los recipientes para evitar la concentración de un número tan elevado de contenedores en un mismo espacio. Además, se instó a que adoptara medidas correctoras para evitar la saturación de los dispositivos existentes y, con ello, el depósito sistemático de las basuras en el exterior, así como a facilitar respuesta expresa a las reclamaciones vecinales.

El Ayuntamiento de Ávila aceptó parcialmente las indicaciones formuladas aunque no accedió a la búsqueda de ubicaciones alternativas para el conjunto de dispositivos.

Similares problemas se abordaron en el expediente **1439/2025**, en el que se denunciaba la concentración de hasta nueve contenedores junto a la fachada de un inmueble residencial, en una calle estrecha del casco histórico de la ciudad de Segovia.

Tras analizar la información técnica remitida, se formuló una Resolución en la que se instaba al Ayuntamiento a reducir la concentración de contenedores en la zona afectada, a

estudiar alternativas organizativas para la recogida de las fracciones que generaban mayor acumulación —como papel/cartón y vidrio—, así como a valorar los riesgos derivados de la proximidad de los contenedores a las fachadas de las viviendas.

A la fecha de cierre del Informe anual, se encontraba pendiente conocer la postura del Ayuntamiento de Segovia respecto a nuestras indicaciones.

Una cuestión distinta y novedosa hasta el momento fue la que suscitó el expediente **1272/2025**, referido al programa de compostaje domiciliario individual implantado por el Ayuntamiento de Valladolid. La queja cuestionaba la exigencia de permitir la entrada en un domicilio privado para verificar la correcta realización del compostaje como requisito para acceder a la bonificación fiscal en la tasa de recogida de residuos, ya que dicha verificación se realizaba, al parecer, por personal de una empresa privada.

Analizado el marco normativo y la jurisprudencia constitucional sobre la inviolabilidad y privacidad del domicilio, así como la reserva de funciones públicas, esta Defensoría consideró que el sistema de comprobación diseñado por el Ayuntamiento no superaba el juicio de proporcionalidad, dado que existían otras opciones de verificación que no requerían necesariamente el acceso al domicilio.

Por ello, se formuló una Resolución al Ayuntamiento de Valladolid para que revisara el programa, limitando las visitas domiciliarias a los supuestos estrictamente necesarios e instando a que las mismas, en su caso, fueran realizadas por personal funcionario debidamente habilitado, garantizando el previo consentimiento expreso y plenamente informado de los vecinos participantes en el sistema.

A la fecha de cierre de este Informe anual, el Ayuntamiento no había dado respuesta a nuestras recomendaciones, encontrándose aún dentro del plazo legal para hacerlo.

En relación con el deterioro o la falta de mantenimiento de las vías públicas en nuestros pueblos y ciudades, se han recibido 31 solicitudes de actuación y se han emitido 29 Resoluciones. Estas se han referido principalmente, a la ausencia de calzadas y aceras pavimentadas, así como al estado de deterioro de las mismas, causado por baches, materiales sueltos y fisuras. En todos los casos, se denunciaba la inactividad municipal frente a las deficiencias señaladas.

Nos ha preocupado especialmente la situación de las vías que constituyen el único acceso a una localidad, un barrio o un conjunto de viviendas, ya que la falta de pavimentación o las deficiencias en su mantenimiento afectan significativamente a la calidad de vida de quienes residen en ellos. Asimismo, estas carencias dificultan la prestación de otros servicios públicos municipales e incluso pueden obstaculizar la atención sanitaria y la actuación de los servicios de

emergencia en casos extremos, cuando la ausencia de pavimentación pueda llegar a impedir o dificultar al máximo el acceso de ambulancias.

Este fue el motivo de la queja que analizamos en el expediente **1665/2025**, en la que se denunciaba el mal estado de un camino que constituía el único acceso rodado a un núcleo de población de un municipio de la provincia de Salamanca. Según se indicaba, el deterioro de la vía dificultaba la circulación, el acceso de servicios básicos y la atención de emergencias.

El Ayuntamiento, en su informe, reconocía que esta vía de acceso era un camino de titularidad municipal sin pavimentar y que no existían otras rutas alternativas a este núcleo habitado. Aunque señalaba que se habían realizado algunas reparaciones con medios propios, indicaba que el coste de una obra integral superaba la capacidad económica del municipio, por lo que se había solicitado ayuda a la Diputación Provincial.

En la resolución que formulamos, aceptada en su totalidad, recordamos que los ayuntamientos son responsables del mantenimiento de los caminos y accesos a los núcleos habitados, y que deben garantizar su funcionalidad y seguridad. Asimismo, las diputaciones provinciales tienen el deber de cooperar con los municipios con menos recursos para asegurar la prestación adecuada de estos servicios. Sobre esa base, instamos al Ayuntamiento a garantizar el mantenimiento y acondicionamiento del camino referido, mediante soluciones duraderas (pavimentación), incorporando las actuaciones necesarias al calendario de inversiones prioritarias del Ayuntamiento, solicitando, en la línea de lo que había manifestado, la cooperación técnica y económica de la Diputación de Salamanca. Además, recomendamos que, una vez ejecutadas las obras, el camino se integrara en la red provincial de carreteras, al ser el único acceso a una población habitada, lo que permitiría asegurar su conservación futura y mejorar la cohesión territorial en la zona.

Otra cuestión que, como en años anteriores, ha generado descontento vecinal es el mal funcionamiento del servicio de recogida de aguas pluviales o residuales, ya sea por falta de mantenimiento, por inadecuado dimensionado de la infraestructura correspondiente o, incluso, por la inexistencia de este servicio en algunas calles de ciertos municipios. En relación con este tipo de deficiencias, se han presentado 18 reclamaciones y se han emitido 16 Resoluciones.

Sobre ello, resulta oportuno mencionar los expedientes **865/2024** y **1031/2024**.

En la queja que dio lugar al expediente **865/2024** se denunciaba las reiteradas inundaciones producidas a lo largo del año 2023, que afectaban a los bajos, garajes y plantas inferiores de varios bloques de viviendas en una zona urbana de reciente desarrollo, lo que comprometía la salubridad de los inmuebles y generaba riesgos higiénico-sanitarios para los residentes.

En el expediente **1031/2024**, por su parte, se describía una problemática análoga en otro edificio de la ciudad, con daños materiales, incomodidades significativas y riesgos asociados a la acumulación de aguas en garajes y trasteros, especialmente en episodios de lluvias intensas.

En ambos casos, el Ayuntamiento de Soria negó la existencia de deficiencias estructurales en el colector general y atribuyó las inundaciones a problemas en las acometidas de los edificios afectados, señalando que estas se hallaban en una cota inadecuada, carecían de los elementos técnicos exigidos por la Ordenanza municipal —como válvulas antirretorno— o presentaban defectos atribuibles a las instalaciones interiores de los inmuebles. Según sostenía dicha Entidad Local, estas circunstancias excluían su responsabilidad y trasladaban a la propiedad la obligación de adoptar las medidas correctoras necesarias.

El análisis realizado por esta Procuraduría permitió constatar, sin embargo, que no se habían aportado datos suficientes que acreditaran la realización de una evaluación técnica integral de la capacidad hidráulica del colector en las zonas afectadas, ni su adecuación al caudal generado por los desarrollos urbanos existentes. Asimismo, se apreció que el propio Ayuntamiento reconocía la existencia de acometidas que contravienen la normativa técnica vigente, sin que constara que tales irregularidades hubieran sido detectadas ni corregidas en el momento de su autorización. Estas circunstancias, unidas a la comprobación de problemas similares en inmuebles próximos, impedían atribuir de forma concluyente las inundaciones a deficiencias exclusivamente internas de los edificios.

Con ese fundamento, en las Resoluciones formuladas en ambos expedientes, esta Defensoría recordó que corresponde al Ayuntamiento la obligación de supervisar técnicamente las conexiones al sistema general de saneamiento y de garantizar el correcto funcionamiento de la red, de conformidad con la normativa local y estatal aplicable. Se subrayó, además, que la confianza legítima de los vecinos en que las acometidas fueron autorizadas y ejecutadas conforme a Derecho refuerza la necesidad de una actuación proactiva por parte de la Administración para corregir las deficiencias detectadas. En consecuencia, se recomendó al Ayuntamiento de Soria que realizara una evaluación técnica integral de la red de saneamiento en los entornos afectados, incluyendo la revisión de la capacidad del colector, el cumplimiento normativo de las acometidas autorizadas y la eventual adopción de medidas de mejora de la red, con el fin de evitar la reiteración de episodios que inciden directamente en la salubridad, seguridad y bienestar de los residentes.

Las Resoluciones fueron rechazadas por el Ayuntamiento afectado, al considerar que, en ambos supuestos, las deficiencias descritas respondían a defectos constructivos no imputables a la Administración local.

Una cuestión diferente, aunque también relacionada con el servicio de recogida de aguas residuales, fue la abordada en los expedientes **1372/2025**, **1382/2025** y **1453/2025**. Se trataba de que varias personas, cuyas viviendas, situadas en la localidad de Tudela de Duero (Valladolid), carecían de conexión al servicio municipal de saneamiento a pesar de encontrarse en suelo urbano, nos presentaron sus quejas para que se solucionara un problema que afectaba negativamente a su vida cotidiana.

En el informe remitido, el Ayuntamiento de Tudela de Duero indicó que, en todos los casos, se trataba de edificaciones antiguas, construidas entre 1970 y 1990 en suelo rústico, sin licencia ni servicios básicos. Señalaba también que la mera reclasificación urbanística no convertía automáticamente estas parcelas en solares, ya que la vía de acceso a las mismas carecía de pavimentación, no disponía de alumbrado público y tampoco estaban trazadas las redes de servicios básicos. Asimismo, el Consistorio informó que, para dar solución a esta situación, había encargado un estudio de infraestructuras y redactado un proyecto de urbanización, cuya financiación se preveía mediante contribuciones especiales. El Ayuntamiento insistió en que los propietarios debían asumir parte del coste para que sus parcelas pudieran alcanzar la condición de solar.

Así las cosas, en la Resolución que formulamos recordamos que el saneamiento es un servicio público obligatorio que los ayuntamientos deben garantizar en condiciones de igualdad, conforme a lo dispuesto en la legislación de régimen local y que la complejidad técnica o el coste económico que suponga no les exime de su prestación. Asimismo, manifestamos que la normativa urbanística permite tanto actuaciones aisladas promovidas por los propietarios como actuaciones promovidas directamente por la Administración, que puede actuar como entidad urbanizadora y financiar las obras para trazar las redes de saneamiento mediante sus propios recursos, contribuciones especiales o mediante un canon de urbanización. Consideramos que, dado el carácter histórico del déficit de infraestructuras que presentaba la zona y la magnitud de las obras necesarias, resultaba imprescindible que el Ayuntamiento liderara las actuaciones a emprender, articulando una planificación plurianual y recurriendo a mecanismos de financiación externa, evitando así trasladar toda la carga económica a los vecinos afectados. En definitiva, instamos al Ayuntamiento a realizar los esfuerzos necesarios para garantizar la prestación efectiva del servicio en la zona afectada, conforme a los estándares exigibles, programando y ejecutando las actuaciones precisas para dotar a los inmuebles del sistema de evacuación y conducción de aguas residuales requerido, informando de manera expresa y motivada a los interesados sobre las soluciones previstas y sobre sus plazos de ejecución.

El Ayuntamiento de Tudela de Duero aceptó nuestras indicaciones.

En relación con la situación de deterioro de espacios arbolados y zonas verdes hemos recibido 12 reclamaciones y hemos formulado 5 Resoluciones.

Como ejemplo de los problemas más frecuentes que se abordan en esta materia, no referiremos al expediente **2022/2024**, en el que se evidenciaba la falta de mantenimiento de una zona ajardinada de la ciudad de Segovia. Esta situación había provocado la proliferación de maleza, la acumulación de suciedad y la presencia de insectos y roedores, generando molestias a los vecinos y contribuyendo al deterioro del entorno.

El Ayuntamiento, en el informe emitido, señaló que no realizaba trabajos de limpieza ni de mantenimiento en esta zona verde al no constar su titularidad municipal. No obstante, se reconocía que, en el pasado, sí se habían llevado a cabo estas labores en el espacio ajardinado, sin que se hubiera requerido a los posibles titulares privados su conservación. Ante la información contradictoria contenida en los escritos recibidos, se decidió visitar la zona, comprobando que, efectivamente, se trataba de un espacio verde abierto al uso público y que presentaba un evidente estado de abandono e insalubridad.

Por ello, en la Resolución formulada se recordó al Ayuntamiento de Segovia que debía mantener limpios y en condiciones adecuadas todos los espacios verdes de su titularidad, y que, en caso de duda acerca de la titularidad del espacio en cuestión debería evitar los riesgos que para la salubridad y la seguridad pública pudieran generarse. Se le instó, por tanto, a adoptar las medidas necesarias para garantizar la limpieza y el desbroce del espacio así como a asegurar un mantenimiento periódico que evitara su degradación. Además, se le recomendó que valorara la necesidad de tramitar un expediente de investigación para determinar la titularidad de los terrenos y, en su caso, a establecer mecanismos de colaboración con los posibles propietarios para su conservación. Finalmente, se subrayó la importancia de mantener una comunicación efectiva con las comunidades de propietarios afectadas, promoviendo su participación en la gestión y el mantenimiento de estos espacios.

El Ayuntamiento de Segovia rechazó nuestra Resolución, insistiendo en que se trataba de un espacio privado y que, por tanto, el mantenimiento y la conservación del mismo correspondían a sus propietarios.

Las cuestiones relacionadas con la situación o la gestión de las instalaciones deportivas de titularidad municipal, principalmente las piscinas de uso público y algunas zonas infantiles municipales, han dado lugar a la presentación de 17 solicitudes de actuación y a la formulación de 10 Resoluciones.

En relación con las piscinas, resultó de particular interés la situación que abordamos en el expediente **813/2024**. En este caso, la queja denunciaba deficiencias persistentes en el

control sanitario del ambiente interior (temperatura, humedad, ventilación y funcionamiento de las climatizadoras) en varias piscinas municipales cubiertas situadas en la ciudad de León. También se planteaban dudas sobre la fiabilidad de equipos de medición, la periodicidad de los controles y la información ofrecida a los usuarios, lo que podría estar en posible contradicción con las exigencias de la normativa aplicable.

Para contrastar lo denunciado, se solicitaron informes al Ayuntamiento de León y a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León. El informe emitido por la Administración autonómica detalló las inspecciones oficiales realizadas en estas instalaciones durante los años 2023 y 2024, señalando las deficiencias detectadas, las medidas correctoras propuestas, los plazos de subsanación y los procedimientos sancionadores incoados cuando no se atendieron dichos requerimientos.

El Ayuntamiento, por su parte, reconoció episodios de falta de confort de dichas instalaciones, describió los controles que se realizaban en las piscinas y las actuaciones de mejora que se habían emprendido, y señaló que se habían iniciado obras de renovación completa de algunas de estas instalaciones.

A la vista de la información recabada, esta Defensoría formuló una Resolución al Ayuntamiento de León, que fue aceptada, en la que se recomendó reforzar de forma inmediata el mantenimiento y la eficacia de los sistemas de climatización, ventilación y control ambiental de estas instalaciones; así como revisar y actualizar el protocolo de autocontrol sanitario, incorporando operaciones específicas sobre el ambiente interior de las piscinas cubiertas de la ciudad.

Además se instó a garantizar una dotación suficiente y continuada de personal en estas instalaciones, incluido el personal de limpieza y de socorrismo, durante todo el horario de apertura; así como asegurar una información adecuada y accesible al público sobre los resultados de los controles efectuados y de las medidas correctoras. Por último, recordamos que el mantenimiento en condiciones higiénico-sanitarias adecuadas de estas instalaciones constituye una obligación legal vinculada al derecho ciudadano a la práctica deportiva, a la salud pública y a la buena administración.

En el ámbito del servicio de prevención y extinción de incendios, durante el año al que se refiere el presente Informe se han tramitado cuatro quejas —una de ellas múltiple, aun no resuelta— y se han formulado dos Resoluciones dirigidas a las Diputaciones Provinciales de Palencia y Burgos, ambas referidas a la prestación de este servicio en el medio rural.

Las quejas en cuestión ponían de manifiesto deficiencias relevantes en la organización y el funcionamiento de los servicios provinciales, especialmente en lo relativo a los tiempos de

respuesta ante los siniestros y a la falta de personal profesional en un número significativo de intervenciones, las cuales eran atendidas mayoritariamente por efectivos voluntarios, cuya disponibilidad no siempre estaba garantizada.

En el expediente **1120/2023**, relativo a la provincia de Palencia, la Diputación informó sobre los avances realizados en los últimos años, destacando la existencia de un Programa Operativo de Protección Civil, una red de once parques comarcales y tres adicionales, así como la suscripción de acuerdos de colaboración interprovincial. Asimismo, comunicó la construcción de nuevos parques en Aguilar de Campoo y Saldaña, y la aprobación de un programa para el periodo 2025-2029 que prevé la creación de hasta 54 plazas de bomberos profesionales.

No obstante, en la Resolución formulada esta Defensoría, aun reconociendo las mejoras introducidas, advirtió que el modelo vigente, basado de forma predominante en el voluntariado, seguía presentando carencias operativas que podían limitar una respuesta homogénea, profesional y eficaz en todo el territorio provincial. Por ello, se instó a acelerar la implantación de los nuevos parques, reforzar las zonas consideradas más vulnerables y asegurar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta establecidos en la planificación autonómica. La Diputación Provincial de Palencia aceptó íntegramente la Resolución.

Una problemática similar fue examinada en el expediente **331/2024**, referido a la provincia de Burgos. En este caso, la Diputación reconoció que el servicio se estructura en 22 áreas, de las cuales únicamente tres cuentan con parques profesionales, mientras que el resto depende de personal voluntario. Aunque se hacía referencia a actuaciones formativas y a la voluntad de avanzar hacia un modelo más profesionalizado, no se aportaban datos concretos sobre inversiones, plazos ni tiempos reales de respuesta, lo que impidió valorar adecuadamente la eficacia del sistema.

En la Resolución correspondiente se recordó el carácter esencial del servicio de extinción de incendios y la exigencia legal de que sea prestado por personal profesional, recomendando, por ello, iniciar de forma inmediata la transición hacia un modelo plenamente profesionalizado. Asimismo, se instó a impulsar la constitución del Consorcio Provincial de Extinción de Incendios, como instrumento de gestión unificada y coordinada, y a mantener los convenios con los parques profesionales de Burgos, Aranda de Duero y Miranda de Ebro, por su relevancia estratégica para garantizar tiempos de respuesta adecuados en toda la provincia.

La Diputación de Burgos aceptó la Resolución que le dirigimos.

Finalmente nos referiremos a quejas relacionadas con otros servicios municipales, de las que hemos recibido 7 solicitudes de actuación y hemos formulado 5 resoluciones. Como ejemplo recordaremos el expediente **762/2025**. En este caso, la queja se refería a la imposición

de sanciones económicas y al bloqueo de la cuenta de un usuario del sistema municipal de préstamo de bicicletas de la ciudad de León, por el mal uso realizado. El usuario reconocía la existencia de una incidencia pero la atribuía al mal estado del anclaje de la bicicleta o del mecanismo de cierre de la estación en la que fue depositada tras su uso.

Solicitada la información correspondiente, el Ayuntamiento nos indicó que el usuario acumulaba numerosas incidencias previas de finalización de alquileres y que, en los dos supuestos que motivaron penalizaciones, los técnicos localizaron bicicletas fuera de la estación oficial con el candado abierto, sin apreciarse fallo del mecanismo. Se aportó, además, como información complementaria, la trazabilidad de los registros del sistema y se señaló que el reclamante había sido atendido a través de los canales municipales.

Tras examinar toda la documentación recabada y la normativa aplicable, esta Defensoría consideró que, al haber optado la Ordenanza vigente en la ciudad de León por un verdadero régimen sancionador administrativo, la imposición de multas y de medidas restrictivas, como las adoptadas en el caso considerado, exigían la tramitación del preceptivo procedimiento administrativo con todas las garantías (notificación de cargos, audiencia y resolución motivada), lo que no se había producido, sin que los registros tecnológicos pudieran sustituir dichas exigencias procedimentales.

En consecuencia, se formuló Resolución recomendando al Ayuntamiento de León que ajustara, en adelante, la imposición de sanciones a la tramitación formal del procedimiento sancionador exigible y revisara las penalizaciones aplicadas al interesado, regularizando la situación conforme al procedimiento legalmente previsto, evitando con ello la imposición de sanciones "de plano".

El Ayuntamiento de León aceptó íntegramente la Resolución formulada.

ÁREA C

FOMENTO

En el Área de Fomento recibimos 294 quejas, de las cuales, como en ejercicios anteriores, el mayor número de ellas, concretamente 152, hacían referencia a cuestiones relacionadas con la ordenación urbanística. Seguidamente; en materia de vivienda registramos 59 reclamaciones; sobre comunicaciones y, en general, sobre la llamada sociedad de la información, 32; en lo referente a transportes fueron 30 las quejas recibidas y, finalmente, sobre obras públicas nos fueron presentadas 21.

De las quejas recibidas, 26 fueron remitidas al Defensor del Pueblo al ser la Administración estatal la concernida a la vista del contenido de las mismas; 4 se archivaron al haberse apreciado duplicidad con expedientes ya iniciados por dicha Defensoría estatal; 3 fueron acumuladas a otro expediente, ya iniciado, al versar los hechos denunciados sobre el mismo objeto. Archivamos 7 reclamaciones al haber tenido conocimiento del inicio procedimiento judicial sobre las cuestiones suscitadas en las quejas; otras 7 también fueron archivadas al versar sobre conflictos entre particulares; y 2 al no constituir propiamente quejas relacionadas con la actuación de las administraciones públicas. Por último, 6 también fueron archivadas al no haberse aportado por los reclamantes la documentación e información necesaria para su tramitación y otras 20 por no haberse apreciado irregularidad en la actuación de las administraciones correspondientes, lo que fue comunicado justificadamente a las personas interesadas.

Algunas cuestiones planteadas mediante 13 quejas encontraron solución durante la tramitación de los expedientes, al haber solventado las administraciones públicas los problemas que habían dado lugar a la formulación de las reclamaciones, una vez que efectuamos la petición de información a aquellas y con anterioridad a la emisión de la Resolución.

Se han emitido un total de 123 Resoluciones. Del total, 86 las dirigimos a administraciones de ámbito local y las 37 restantes a la Administración autonómica.

A fecha 28 de febrero de 2026 nos constaba la aceptación de 78 Resoluciones, 7 lo fueron parcialmente, 5 rechazadas y 13 se encontraban a la espera de respuesta por parte de las administraciones supervisadas. Además, se archivaron 19 expedientes por falta de contestación a nuestra Resolución y, en consecuencia, las Administraciones correspondientes fueron incluidas en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución del Procurador

del Común. Asimismo, procedimos al archivo de un expediente habiendo dictado la Resolución, sin conocer la postura de la Administración frente a nuestro pronunciamiento, al haber comunicado el interesado que se había solucionado la situación que motivó la presentación de su queja.

Por último, respecto al grado de colaboración de las entidades a las que nos dirigimos, en términos generales y en la línea de años anteriores, ha seguido siendo positiva, tanto por la información que hemos recibido, como por la contestación a las Resoluciones formuladas, teniendo en cuenta que la mayor parte de las administraciones requeridas han remitido los informes solicitados y han comunicado la aceptación o rechazo de nuestras indicaciones, aunque ciertamente no siempre con el debido rigor en cuanto al cumplimiento de los plazos.

1. URBANISMO

Como se ha señalado, los ciudadanos se han dirigido a la Procuraduría para hacernos llegar un total de 152 quejas en materias relacionadas con el urbanismo.

La mayoría de ellas estuvieron vinculadas a la intervención municipal en el uso del suelo, en concreto 123, de las cuales, 26 tuvieron su origen en discrepancias relativas a licencias urbanísticas y/o declaraciones responsables de obras, 41 quejas fueron interpuestas ante la falta de intervención administrativa en defensa de la legalidad urbanística y, finalmente, en 56 se manifestaba el incumplimiento por los propietarios del deber de conservación de las edificaciones y/o terrenos impuesto por la normativa urbanística, así como la inactividad municipal ante las denuncias que los ciudadanos habían presentados. En esa anualidad han tenido especial incidencia las quejas en las que se advertía del alto riesgo de incendios derivado de la falta de conservación de solares y espacios urbanos o periurbanos; en concreto, de ellas 2 quejas fueron calificadas como múltiples, debido a que una de ellas fue presentada por 248 personas a causa del deficiente estado de conservación de diversas fincas y terrenos en el término municipal de Marugán (Segovia), y en la otra registramos 12 denuncias por la gran cantidad de maleza acumulada en diversas fincas situadas en el municipio de Castrocalbón (León).

Continúa siendo limitado el número de quejas relacionadas con los procedimientos de elaboración y aprobación de los instrumentos de ordenación del territorio y planeamiento, así como con la gestión urbanística y los procesos de transformación del suelo, tendencia que se viene manteniendo desde hace años; en concreto, se han formulado 9 quejas relativas al planeamiento municipal y 11 en materia de gestión urbanística.

Por último, registramos 8 quejas por la falta de contestación, por parte de las administraciones municipales, a solicitudes de información o certificaciones urbanísticas.

Se han emitido 66 Resoluciones, todas dirigidas a administraciones de ámbito local. En concreto, 59 referidas a la intervención en el uso del suelo, de ellas 2 versaban sobre licencias o declaraciones responsables de obra, 45 sobre cuestiones relacionadas con instrumentos de fomento de la edificación, conservación y rehabilitación de inmuebles, y 12 correspondieron a la protección de la legalidad urbanística. En cuanto al resto de las Resoluciones formuladas, 2 se refirieron a instrumentos de ordenación del territorio, planeamiento y gestión urbanística, y 5 a cuestiones relacionadas con la información y participación ciudadana en materia urbanística.

1.1. Instrumentos de ordenación del territorio y planeamiento urbanístico

En las quejas recibidas en esta materia se ponía de manifiesto la contrariedad de los ciudadanos por cómo se estaban tramitando determinados procedimientos de ordenación del territorio y de aprobación o modificación de instrumentos urbanísticos municipales, debido, en general, a la inactividad o demora en la actuación municipal, así como por la defectuosa realización del desarrollo urbanístico que se estaba llevando a cabo.

Como ejemplo, en el expediente **109/2023** se denunció la inseguridad jurídica y los perjuicios ocasionados a los propietarios de los terrenos que integraban una urbanización situada en un municipio de León al no haber impulsado el Ayuntamiento la ejecución del Plan Parcial en su totalidad; del cual se segregó, por iniciativa privada, mediante una modificación puntual formalizada el año 2004, una parte de terreno que fue desarrollada, a la que se dotó de infraestructuras y servicios urbanísticos, incluso se habían edificado viviendas, pasando a formar parte del suelo urbano, mientras que el resto del terreno se mantuvo como suelo urbanizable. Por ello, los interesados, demandaban completar su desarrollo, urbanización y adaptación a la legislación urbanística vigente.

Mediante la información remitida, el Ayuntamiento manifestó que no había existido inacción, pues se había intentado dar una solución a los problemas planteados, expresando su voluntad de impulsar la normalización e integración urbanística del sector para que los afectados obtuvieran seguridad jurídica sobre sus inmuebles.

Sin embargo, analizada la información obrante en el expediente, resultó acreditado que dicho órgano municipal no había realizado actuación alguna al menos desde el año 2019 y, en particular, no había subsanado las deficiencias advertidas por la Comisión Territorial de Medio Ambiente y Urbanismo de León en el ejercicio de sus funciones deliberantes y resolutorias en todas las materias relacionadas con la aplicación de la normativa urbanística, en especial en lo correspondiente a la elaboración, aprobación y ejecución del planeamiento urbanístico.

Por ello, formulamos una Resolución, que fue aceptada, instando a dicho Ayuntamiento a que regularizara la situación jurídica de la urbanización que había sido el objeto de queja,

llevando a cabo, a la mayor brevedad, las actuaciones necesarias para clarificar la problemática existente y, consecuentemente, subsanar las deficiencias advertidas por la Comisión Territorial de Medio Ambiente y Urbanismo, mediante la formulación de una nueva propuesta de ordenación urbanística promoviendo la elaboración de un instrumento de planeamiento, para su aprobación definitiva.

En el expediente **1064/2024** abordamos la problemática relativa a la disconformidad con la reclasificación de suelo rústico a urbano de una parcela situada en el término municipal de León. Sobre esta cuestión ya se habían tramitado por esta Defensoría dos expedientes previos, habiendo formulado sendas Resoluciones, que fueron aceptadas por el Ayuntamiento. Sin embargo, según manifestaciones de la persona autora de la queja, habiendo trascurrido más de cinco años desde la formulación de la última Resolución, persistían los problemas que entonces se había denunciado.

Solicitada la información, habiendo reiterado la misma hasta en tres ocasiones, no fue posible obtener una respuesta municipal, lo que supuso la inclusión de dicha municipio en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras.

No obstante, analizados los compromisos derivados de la aceptación de nuestra anterior Resolución, formulamos una nueva Resolución sobre la base que suponía nuestro previo pronunciamiento, a lo que añadimos el deber que para las Administraciones supone el derecho a la buena administración que reconoce nuestro ordenamiento jurídico a todos los sujetos, el cual entre otras exigencias impone a las Administraciones cumplir los compromisos contraídos, como había sido el caso al haber aceptado la Resolución que habíamos dictado tiempo atrás sobre el mismo problema que ahora se había vuelto a suscitar ante nosotros. El Ayuntamiento, lamentablemente, incumplió su obligación de responder a nuestra última Resolución y el expediente fue archivado sin conocer la aceptación o rechazo a la misma, habiendo sido por ello incluido en la Sección 2 del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras.

1.2. Intervención en el uso del suelo

1.2.1. Licencias

Las cuestiones más reiteradas por los ciudadanos en sus quejas en materia urbanística han tenido que ver con la denegación de licencias o la excesiva demora en la resolución de los procedimientos correspondientes, por los perjuicios económicos o de otra índole que ello supone.

Así, la disconformidad con la tramitación de un expediente urbanístico de solicitud de licencia de obra para la instalación de una estación base de telefonía móvil en un municipio de la provincia de Segovia, en el que la arquitecta municipal había propuesto su denegación alegando

motivos medioambientales, fue el objeto del expediente **1553/2024**. A juicio de la persona reclamante, la actuación de aquella excedía de su competencia, máxime cuando la Comisión Territorial de Medio Ambiente y Urbanismo de Segovia había informado la viabilidad del proyecto.

En el informe remitido en respuesta a nuestra solicitud de información, la Administración local alegó que no podían autorizarse construcciones que no armonizaran con su entorno inmediato y con el paisaje circundante, como era el caso, y propuso como solución, la colocación de la estación en otro lugar con menor impacto visual y también más distante del núcleo de población.

En la Resolución formulada realizamos una serie de consideraciones relativas al procedimiento de concesión de las licencias y a su naturaleza jurídica, invocando, como en todas las resoluciones que aluden a este tipo de controversias, una consolidada doctrina del Tribunal Supremo que confirma el carácter reglado de las mismas, como acto de autorización, en cuanto que para decidir su otorgamiento o denegación, la Administración carece de discrecionalidad, debiendo ceñirse rigurosamente al conjunto normativo conformado por las leyes, reglamentos y planeamiento urbanístico, sin que puedan exigirse otros requisitos distintos de los previstos.

En consecuencia, en la Resolución del expediente de referencia instamos al Ayuntamiento a resolver, sin demora, de forma expresa y conforme a derecho, la solicitud de la licencia urbanística objeto de la queja, teniendo en cuenta su carácter reglado, sin que puedan ser impuestas otras exigencias que las previstas por la ordenación urbanística vigente. Sin embargo, nuestras recomendaciones fueron rechazadas.

El motivo de la queja que dio lugar al expediente **936/2025** era la demora y falta de resolución expresa, por parte de un Ayuntamiento de un pequeño municipio de Ávila, de una solicitud de licencia urbanística relativa al acondicionamiento de un garaje en vivienda, con el consiguiente perjuicio económico y menoscabo de los intereses del solicitante.

A la vista del contenido del informe remitido, en respuesta a nuestra solicitud de información, resultaron acreditadas las irregularidades denunciadas por el autor de la queja, al haberse producido en la tramitación de la licencia objeto de aquella una importante dilación, dado el transcurso de más de un año desde la fecha de la solicitud sin haber sido dictada la resolución, alegando la Entidad Local afectada falta de medios personales.

Pues bien, aunque esta Defensoría es plenamente conocedora de las dificultades que tienen los pequeños municipios para ejercer adecuadamente sus competencias, en supuestos en los que alegan este tipo de circunstancias advertimos que cualesquiera que sean los motivos, ha de ser atendido el derecho de los ciudadanos a una buena administración, dando respuesta a sus solicitudes en un plazo razonable, así como dar a conocer los motivos concretos del eventual

retraso en la contestación a sus pretensiones. Asimismo, recordamos la naturaleza jurídica reglada de las licencias urbanísticas, dado que se trata de un instrumento jurídico concebido para remover los obstáculos que se oponen al libre ejercicio de un derecho del que ya es titular el administrado.

En consecuencia, en la Resolución formulada instamos al Ayuntamiento a agilizar la tramitación del expediente en orden a resolver la solicitud de licencia urbanística y evitar una mayor dilación en la resolución del procedimiento. A la fecha de cierre del Informe, la Entidad Local se encontraba dentro del plazo legal para comunicar su respuesta.

1.2.2. Instrumentos de fomento de la edificación, conservación y rehabilitación

En asuntos relacionados con este apartado recibimos 56 solicitudes de actuación y formulamos 45 Resoluciones.

En 29 reclamaciones, 2 de ellas, como ya se ha indicado, múltiples, se puso de manifiesto la preocupación de numerosos ciudadanos ante el deficiente estado de limpieza y conservación de fincas y solares en diversos municipios de Castilla y León, vinculándolo con el riesgo de incendio que generaba para los inmuebles cercanos, así como el peligro que causaban a la seguridad de las personas y la posible afectación al medio ambiente. En la mayoría de los supuestos los reclamantes evidenciaron la inactividad de las correspondientes autoridades municipales, manifestada en la falta de ejercicio de las facultades que les atribuye la legislación urbanística, todo ello, a pesar de las denuncias formuladas por los particulares.

Estas quejas dieron lugar a la apertura de los expedientes **2048/2024**, **722/2025**, **887/2025**, **1219/2025**, **1363/2025**, **1373/2025**, **1550/2025**, **1590/2025**, **1595/2025**, **1623/2025**, **1624/2025**, **1625/2025**, **1628/2025**, **1629/2025**, **1648/2025**, **1655/2025**, **1667/2025**, **1727/2025**, **1784/2025**, **1802/2025**, **1811/2025**, y **1995/2025**, relativos a fincas o solares de titularidad privada, pero también de titularidad municipal, como, en particular, los expedientes **1723/2025**, **1879/2025** y **1890/2025**, cuya deficiente conservación, en muchos casos en completo estado de abandono, constituía, además del riesgo de incendio, un peligro para la salubridad y seguridad de los vecinos del municipio, afectaba al ornato público y, con ello, contribuía a la degradación y deterioro de la zona en la se hallaban.

Pues bien, ante la situación de emergencia climática y considerando los incendios forestales y urbanos-forestales que estábamos sufriendo en la Comunidad en periodo estival, particularmente durante el mes de agosto, dimos prioridad a la tramitación de estas reclamaciones, al considerar que se requería una actuación ágil, que no podía quedar supeditada a la tramitación ordinaria de los expedientes, por lo que nos dirigimos a los Ayuntamientos

mediante las correspondientes resoluciones evitando cualquier dilación, incluso la derivada de la solicitud y recepción de los informes que habitualmente solicitamos antes de resolver, en la medida en que entendíamos que cualquier retraso podía poner en riesgo la seguridad de las personas y bienes en la situación climática que estábamos viviendo, aplicando para así proceder los principios jurídicos de precaución y prevención, ampliamente reconocidos en la normativa ambiental y de seguridad ciudadana.

En la fundamentación jurídica de las Resoluciones que emitimos evidenciamos el estado de abandono de las fincas, normalmente derivado de la acumulación de vegetación, por lo que urgimos a las autoridades municipales a adoptar de forma inmediata las medidas que habilita la legislación urbanística en relación no solo con los solares privados sino también con los terrenos de titularidad pública, realizando funciones de inspección inmediata y, como resultado de ello, dictar, también de forma urgente, las correspondientes órdenes de ejecución dirigidas a los propietarios, apercibiendo de la ejecución subsidiaria con cargo a los propietarios si no dan cumplimiento a la orden de ejecución en el plazo que se indique; a la vez que exhortamos a las autoridades municipales a que realizaran sin demora las labores de desbroce y limpieza de las fincas y terrenos de su titularidad. Todo ello con objeto de dotar a los solares y terrenos, con independencia de su titularidad, de condiciones adecuadas de seguridad y salubridad, minimizando con ello los riesgos de incendio, además de contribuir a dotar a esos espacios de un estado de conservación adecuado, conforme exige la normativa urbanística.

También el deficiente estado de conservación de bienes inmuebles o edificaciones fue el motivo de queja en los expedientes **932/2024**, **1477/2024**, **1555/2024**, **1574/2024**, **1855/2024**, **2084/2024**, **2160/2024**, **145/2025**, **304/2025**, **814/2025** y **1043/2025**, aunque en las reclamaciones que dieron lugar a su incoación no se ponía de manifiesto, al menos expresamente, el peligro de incendio.

En la mayoría de estos supuestos comprobamos que la falta de conservación de los correspondientes inmuebles dificultaba o ponía en peligro el tránsito de personas y vehículos por la vía pública, por lo que en las Resoluciones emitidas recordamos a las autoridades locales el deber que tenían de ejercer sus funciones de vigilancia e inspección para evitar situaciones potencialmente de riesgo para las personas y bienes, debiendo garantizar la seguridad y el uso del espacio público que circundaba a los inmuebles a los que se referían las quejas. Asimismo, recordamos su deber de hacer uso de los instrumentos contemplados en la normativa urbanística para conseguir ese objetivo, es decir, la orden de ejecución de las obras de conservación o, en su caso, la declaración de ruina, seguidos, si fuera necesario, del ejercicio de la potestad de ejecución forzosa ante el incumplimiento del deber de conservación o de realizar las labores de demolición del inmueble declarado en ruina, que pesa en ambos casos sobre los propietarios,

repercutiendo posteriormente el coste de la actuación sobre estos, en su caso, incluso por la vía de apremio.

Finalmente, advertimos a los ayuntamientos que la falta del ejercicio de sus competencias viene siendo considerado judicialmente como causa de atribución de responsabilidad patrimonial cuando, como consecuencia de su inacción, los particulares sufran daños susceptibles de ser evaluados económicamente, incluyendo los posibles daños morales.

En términos generales, las Resoluciones emitidas en estas materias han sido aceptadas por las entidades locales a las que nos dirigimos.

1.2.3. Protección de la legalidad urbanística

Todos los expedientes reflejados en este apartado tuvieron su origen en las quejas recibidas por la falta de intervención municipal en otros tantos supuestos relacionados con la denominada disciplina urbanística, es decir con el ejercicio de la potestad de inspección, la adopción de medidas de protección y restauración de la legalidad y la imposición de sanciones por la comisión de infracciones.

Así, los expedientes **453/2024**, **632/2024**, **691/2024**, **823/2024**, **1253/2024**, **1308/2024**, **1815/2024**, **1859/2024** y **2185/2024**, motivados por quejas relacionadas con obras en curso de ejecución o ya finalizadas sin título habilitante para ello (licencia o declaración responsable de obra), o bien no amparadas en los títulos correspondientes.

En todos los supuestos instamos a las Administraciones supervisadas a incoar y resolver los oportunos expedientes de restauración de la legalidad y sancionadores de las infracciones urbanísticas que hubieran podido cometerse por realizar usos del suelo sin contar con la preceptiva licencia o declaración responsable de obra, o sin respetar las condiciones de las mismas, o, en algunos casos, por ser incompatibles con el planeamiento urbanístico municipal; todo ello con independencia de que se hubiese procedido posteriormente a su legalización, ya que, conforme a la normativa urbanística, la legalización de las actuaciones irregulares no elimina la posibilidad de ejercer la potestad sancionadora.

En todas nuestras Resoluciones, en su mayoría aceptadas, manifestamos que la intervención administrativa y la adopción de medidas de restauración del orden urbanístico infringido es una competencia municipal irrenunciable, que debe ejercerse con la mayor diligencia, pues los retrasos en la tramitación de este tipo de procedimientos pueden determinar la prescripción de las infracciones y, con ello, la consolidación de sus efectos en perjuicio del interés público.

Relacionado con las cuestiones a que acabamos de hacer referencia, aunque con sus particularidades, tramitamos el expediente **1415/2024**, relativo a las presuntas irregularidades cometidas en la ejecución de obras de construcción de una vivienda. La cuestión ya había sido objeto de queja en un expediente anterior, en el marco de cuya tramitación se formuló una Resolución, aceptada por la Entidad Local supervisada, la cual no había actuado consecuentemente, persistiendo por lo tanto la controversia.

En atención a nuestra petición de información se recibió una comunicación, por la que pudimos constatar que las competencias municipales de protección de la legalidad, frente a lo que ya habíamos recomendado, no se habían ejercido.

En consecuencia, formulamos una nueva Resolución, que también fue aceptada, considerando la importancia de cumplir los compromisos asumidos por las administraciones a partir de la aceptación de nuestras recomendaciones, e instando al Ayuntamiento en cuestión a adoptar las medidas precisas, en el ejercicio de las competencias municipales en materia urbanística, para hacer efectivo el restablecimiento de la legalidad urbanística alterada.

Finalmente, los expedientes **2083/2024** y **2110/2024**, fueron iniciados a partir de sendas quejas en las que se denunciaban presuntas irregularidades en determinados actos de uso del suelo mediante los que se habían afectado terrenos considerados de dominio público, y, con ello, se habían causados perjuicios, especialmente, a los vecinos colindantes.

A la vista de la información recabada, recomendamos en ambos expedientes a las Administraciones concernidas llevar a cabo visitas de inspección a fin de determinar el alcance de las obras y su sujeción a las determinaciones de los instrumentos de planeamiento aplicables y que, a la vista de las conclusiones que ofrecieran los informes técnicos, procediesen, en su caso, a incoar los expedientes de restablecimiento de la legalidad y sancionadores de las infracciones urbanísticas que pudieran haberse cometido. Asimismo, en cuanto a la ocupación de un espacio de dominio público, recomendamos que, si resultaba necesario, procedieran a ejercitar las acciones existentes en defensa de sus bienes y derechos para recobrar su posesión. El primer expediente referenciado fue archivado por falta de respuesta a nuestra Resolución y el segundo se encontraba pendiente de contestación, estando el Ayuntamiento en plazo para su remisión.

1.3. Información urbanística

En las quejas presentadas en esta materia se puso de manifiesto la falta de respuesta de las administraciones públicas a solicitudes de información o certificaciones urbanísticas, incumpliendo con ello su deber de dar contestación a todas las solicitudes formuladas por los ciudadanos, recogido en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, además de en las previsiones que sobre

el particular contempla la propia legislación urbanística. Hemos formulado 5 Resoluciones al respecto.

Como ejemplo significativo el expediente **911/2024**, iniciado a partir de una queja relativa a la demora en la contestación por parte del Ayuntamiento de Cuéllar (Segovia) a una solicitud de información urbanística.

En este supuesto, dicha Entidad Local puso de manifiesto, en respuesta a nuestra petición de información, que se había respondido de forma verbal al interesado.

A la vista de ello, recordamos al citado Ayuntamiento que la legalidad vigente exige resolver y notificar de manera formal las solicitudes presentadas, expresando su voluntad mediante un acto administrativo, ya que ello permite su conocimiento y el eventual control jurisdiccional del mismo, lo que constituye una garantía para la defensa de los derechos e intereses legítimos del ciudadano. En la parte dispositiva de nuestra Resolución, que fue aceptada, le instamos a facilitar, si no se ha había hecho aún, la información urbanística solicitada, conforme a las exigencias de la normativa reguladora del procedimiento administrativo, de las que habíamos dejado constancia en nuestra Resolución.

En sentido muy similar resolvimos el expediente **680/2025**, en el que la persona reclamante denunció la falta de respuesta expresa a una solicitud de certificación urbanística relativa a un inmueble sito en una localidad de la provincia de León.

De la documentación obrante en el expediente resultó acreditado que no se había emitido el certificado municipal solicitado, por lo que recomendamos al Ayuntamiento, conforme exige el derecho del ciudadano a una buena administración, así como la propia legislación sectorial en materia urbanística, a facilitar al interesado, si no se había hecho aún, la certificación urbanística solicitada. El expediente fue archivado por falta de respuesta a nuestra Resolución, procediendo, en consecuencia a incluir a la Administración concernida en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con la Institución del Procurador del Común.

Los expedientes **1426/2024**, **1941/2024** y **649/2025**, fueron promovidos mediante las correspondientes quejas frente a Ayuntamientos que no habían dado respuesta expresa a solicitudes de información urbanística, con el añadido de que también incumplieron el deber de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones, al no haber atendido nuestra solicitud de información, por lo que fueron incluidos en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común. No obstante, formulamos las correspondientes Resoluciones en la línea de lo manifestado en las anteriores de que hemos dado cuenta, con la indicación de que, además, el derecho a la buena administración exigía que en las contestaciones que dieran, más allá de la emisión de los informes o certificados solicitados, tenían que exponer

las causas de la demora en que habían incurrido. Las Resoluciones de los expedientes **1426/2024** y **1941/2024** fueron archivadas por falta de respuesta, mientras que la última, a fecha 28 de febrero de 2026, se encontraba pendiente de contestación, estando el Ayuntamiento en plazo para su remisión.

2. OBRAS PÚBLICAS

La principal fuente de preocupación de los ciudadanos que se dirigieron a esta Defensoría en materia de obras públicas siguió siendo, como en años anteriores, la falta de conservación y mantenimiento de las carreteras, bien de ámbito autonómico, provincial o local, considerando que la vida cotidiana y el ejercicio de los derechos de las personas y, en particular, de los vecinos de los municipios más directamente implicados se ven afectados, al tratarse de vías de comunicación que transitan a diario para desplazarse a sus centros de trabajo, sanitarios o educativos.

En todos los casos que tuvimos la oportunidad de abordar estos problemas, recomendamos a las correspondientes administraciones públicas acometer las obras y actuaciones necesarias para preservar en el mejor estado posible el patrimonio viario, para garantizar el uso de las carreteras en adecuadas condiciones de seguridad, fluidez y comodidad, otorgando prioridad, a la hora de realizar sus inversiones, a las vías públicas de su ámbito territorial y competencial que, por su estado, pudieran dificultar en mayor medida la circulación de los vehículos y, sobre todo, cuando estuviera afectada la seguridad vial de los usuarios. Emitimos 4 Resoluciones.

Como ejemplo, el expediente **1803/2024** lo iniciamos a partir de una queja por el estado de conservación de la carretera autonómica P-922, particularmente en el tramo que comunica las localidades de Villerías de Campos y Villarramiel, en la provincia de Palencia, y que se prolonga hasta el municipio de Ampudia, en la misma provincia. Según las manifestaciones de la persona autora de la queja, las deficiencias de la vía dificultaban notablemente la circulación de vehículos, poniendo en riesgo a quienes la transitan a diario, incluidos los usuarios de servicios básicos que radican en Villarramiel, como el centro de salud, la farmacia, tiendas de alimentación, notaría, Guardia Civil…, así como las personas que se desplazan a Valladolid, en muchos casos diariamente por motivos laborales, incluso de madrugada o por la noche, a causa de la turnicidad laboral.

En el informe remitido en respuesta a nuestra solicitud de información, la Sección de Conservación y Explotación de Carreteras del Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de Palencia se refirió al estado de la carretera, su accidentabilidad, el tráfico, las actuaciones realizadas y las que se preveía acometer, reconociendo que la carretera P-922

necesitaba de un refuerzo de aglomerado para subsanar los deterioros que presentaba a lo largo de prácticamente todo su trazado; además, según se indicaba, toda ella tenía incorporadas señales de precaución TP-50 y con cartelería de carretera con firme en mal estado.

A la vista de ello, reflexionamos sobre la obligación de la Administración autonómica de actuar para garantizar que las vías de su titularidad resulten transitables, seguras y puedan ser destinadas al uso público, para lo que se han de realizar las operaciones de conservación y mantenimiento necesarias con objeto de que presenten un estado adecuado para su uso. En definitiva, recomendamos a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, que aceptó nuestra Resolución, articular los medios necesarios para acometer, en el plazo más breve posible que permitiera su disponibilidad presupuestaria, las obras de restauración y mejora de la carretera autonómica P-922 para garantizar mediante ellas la seguridad vial de personas y vehículos que la transiten.

En idéntico sentido, nos dirigimos a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, en el expediente **36/2025**, en el que se planteaba el deficiente estado de conservación de la carretera autonómica BU-131, a su paso por la localidad de Nava de Roa (Burgos), tramo en el que no se había llevado a cabo obra alguna de mantenimiento del asfalto, por lo que se encontraba levantado y en pésimas condiciones. La Administración autonómica nos indicó en su informe las actuaciones que tenía previsto acometer. Nuestra Resolución fue aceptada.

En el expediente **1999/2024** nos ocupamos del deficiente estado de conservación de la carretera provincial LE-4108, particularmente en el tramo que comunica la localidad de Moñón con la N-006A, deficiencias que dificultaban la circulación y ponían en riesgo a los usuarios.

En el informe emitido por el Servicio de Fomento de la Diputación Provincial de León, resultó corroborado que el pavimento del mencionado tramo de carretera estaba deteriorado, por lo que era necesaria una actuación de ensanche y mejora.

Si bien el mantenimiento de las carreteras provinciales es siempre un asunto complejo, dado que las Diputaciones tienen muchos kilómetros que atender y los recursos son limitados, consideramos, al igual que en otros casos similares, que debía otorgarse prioridad a la hora de realizar las inversiones a aquellas vías públicas cuyo estado y características pudieran generar situaciones reales de peligro para la seguridad vial, tanto de las personas como de los vehículos que las transitan. En consecuencia, en nuestra Resolución, que fue aceptada, instamos a la Diputación de León a articular los medios necesarios para acometer las obras de renovación necesarias en la carretera LE4108, perteneciente a la red provincial, particularmente en el tramo referido.

Finalmente, en la queja que dio lugar al expediente **585/2025** se hacía alusión al defectuoso estado de conservación de un tramo de travesía que discurre por el término municipal de Camponaraya (León).

Realizadas las tareas de investigación oportunas, el Ayuntamiento reconoció que el pavimento de dicho vial había sufrido un notable desgaste como consecuencia del uso intensivo de la maquinaria pesada utilizada en las obras de modernización del regadío del Canal Bajo del Bierzo y que, finalizadas las mismas, procedería a revisar su estado y a evaluar las actuaciones necesarias para garantizar la seguridad.

Considerando que se había producido la finalización de dichas obras y teniendo en cuenta que la pavimentación de vías públicas forma parte de los servicios básicos de competencia municipal, tradicionalmente denominados servicios mínimos que, conforme establece la normativa de régimen local, los municipios deben prestar en todo caso, recomendamos al Ayuntamiento realizar las obras de conservación y mantenimiento de la segunda travesía de la nacional 536, para garantizar la seguridad vial de las personas y vehículos que circulan por ella. La Resolución fue aceptada.

3. VIVIENDA

En materia de vivienda los ciudadanos acudieron en 59 ocasiones al Procurador del Común por una eventual vulneración del derecho constitucional a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, cuya tutela viene siendo un objetivo prioritario en la actividad que desarrollamos. Se han formulado un total de 34 Resoluciones, 30 dirigidas a la Administración autonómica y las 4 restantes a administraciones de ámbito local.

3.1. Ayudas económicas

En el contexto de la acción administrativa orientada a fomentar el acceso a la vivienda, especialmente para quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad ante el elevado esfuerzo económico que supone disponer de una vivienda, se enmarcan las subvenciones. Como ya indicamos, se registraron 36 reclamaciones: 22 referidas a las ayudas destinadas a financiar el alquiler de vivienda y 14 relacionadas con las subvenciones para la rehabilitación, conservación y programas de mejora de la eficiencia energética de edificios. Las quejas reflejaban la contrariedad por su denegación, así como por la excesiva demora en el pago o en la resolución de los recursos interpuestos. En este apartado, formulamos un total de 27 resoluciones.

En los expediente relativos a las ayudas al alquiler de vivienda, entre los que podemos citar, como ejemplos, el **964/2024**, **1252/2024**, **1330/2024**, **1396/2024**, **1837/2024**, **1888/2024**, **46/2025**, **525/2025**, **785/2025**, **961/2025**, **1384/2025**, **1425/2025**,

1535/2025, **1642/2025** y **1659/2025**, analizamos las diversas irregularidades denunciadas por los reclamantes en la valoración de sus solicitudes, la disconformidad con su denegación y, como problemática común, la demora excesiva en la resolución de los recursos interpuestos frente a las resoluciones de las convocatorias, habiendo transcurrido, en algunos supuestos hasta un año, sin haber sido notificada la misma a los recurrentes.

La Administración autonómica justificó en todos los casos su demora alegando la acumulación de recursos en las convocatorias de ayudas al alquiler, argumento que esta Procuraduría no puede compartir conforme a la normativa reguladora del procedimiento administrativo y al derecho de los ciudadanos a una buena administración y, en particular, a obtener una resolución administrativa en tiempo y forma. Por ello, en la parte dispositiva de nuestras Resoluciones recomendamos a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio resolver los recursos, de forma expresa y sin demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo y, en su caso, habilitar los medios personales y materiales necesarios para garantizar una resolución expresa en un plazo razonable, evitando que los procedimientos se dilaten en el tiempo, como había ocurrido en estos supuestos.

Todas las Resoluciones formuladas a este respecto fueron aceptadas por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, manifestando su intención de resolver a la mayor brevedad posible los recursos pendientes, así como el compromiso de estudiar las formulas necesarias para agilizar su actuación ante la acumulación de recursos de varias convocatorias de ayudas al alquiler.

En algunas solicitudes de actuación, como las que dieron lugar a los expedientes **388/2025**, **393/2025**, **395/2025**, **721/2025** y **724/2025**, esta Procuraduría ya había tramitado expedientes previos con el mismo objeto, y se había formulado Resoluciones, aceptadas en general por la Administración autonómica. Sin embargo, las personas reclamantes manifestaban que, a pesar del tiempo transcurrido, no se había obtenido una resolución expresa al recurso interpuesto frente a la denegación de la subvención.

La Consejería, en los informes remitidos en atención a nuestras peticiones de información, reiteró el motivo por el que no había resuelto aún los recursos objeto de queja, que no era otro que la acumulación de los mismos de las convocatorias de ayudas al alquiler. Habiendo transcurrido en algunos casos casi 2 años desde la finalización del plazo que tenía la Administración para resolver, sin haber procedido de tal manera, consideramos que se había incumplido con creces el plazo legal para la resolución de este tipo de recursos, que en virtud del artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), es de un mes.

Por ello, recomendamos a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio analizar debidamente las causas de estos retrasos, con el fin de arbitrar medidas y evitar que situaciones como las que dieron lugar a la presentación de estas denuncias continuaran produciéndose; y la instamos a adoptar las medidas necesarias y habilitar los medios personales y materiales imprescindibles para reducir los tiempos de resolución. Estas Resoluciones fueron aceptadas por la Administración autonómica.

En el expediente **811/2024** estudiamos la disconformidad con la denegación de una subvención destinada a actuaciones de rehabilitación de edificios. El reclamante puso de manifiesto las dificultades que había experimentado ante la falta de asesoramiento y apoyo, señalando que la Administración debería haber tenido en cuenta la complejidad de estas ayudas para el ciudadano, que se vio obligado a depender de orientación telefónica, con los inconvenientes que ello conllevaba.

En respuesta a nuestra solicitud de información, la Consejería competente en la tramitación de la ayuda hizo constar que los Servicios Territoriales, dependientes orgánicamente de las Delegaciones Territoriales, cuentan con una Sección de ayudas a la vivienda y rehabilitación y otra de rehabilitación y financiación, que desarrollan, entre otras funciones, la relativa a la colaboración en la tramitación de estos expedientes. Todo ello sin perjuicio de la labor de asesoramiento prestada por el servicio de atención al ciudadano 012 de Castilla y León y por el buzón de consultas vivienda@jcyl.es, cuya gestión no está territorializada, sino que se realiza exclusivamente por personal de la Dirección General de Vivienda.

En la Resolución formulada, que fue aceptada, reflexionamos sobre el sistema actual de asesoramiento de estas ayudas, que resulta incomprensible para muchos ciudadanos que requieren una atención presencial y más personalizada, como las personas mayores o con baja alfabetización digital, o incluso, las familias para las que el acceso a internet es limitado. En definitiva, recomendamos a la Administración autonómica realizar un mayor esfuerzo para hacer llegar la información oportuna a todos los posibles solicitantes y beneficiarios de las subvenciones, arbitrando los medios necesarios para prestar una adecuada atención a los ciudadanos y evitar incidencias como la que motivó la tramitación de este expediente, aplicando la máxima diligencia en la prestación de un servicio de calidad y acorde al derecho a la buena administración.

Una problemática común en los expedientes **2150/2024**, **557/2025**, **1519/2025** y **1527/2025**, fue el retraso indebido en el pago de una subvención destinada a la mejora de la eficiencia energética de edificios.

Solicitada la información oportuna a la Consejería de Economía y Hacienda, en sus respuestas detalló que aún no se había podido proceder a la revisión de la documentación y

reconoció el retraso que se había producido en la gestión de estos programas, tanto en las concesiones como en los pagos de las subvenciones concedidas, lamentando los inconvenientes que se estaban causando a los afectados. Asimismo, manifestó estar trabajando para intentar abordar los pagos pendientes a la mayor brevedad posible.

Esta Procuraduría consciente de la complejidad del procedimiento de tramitación de estas subvenciones, debido a las exigencias y requisitos introducidos como consecuencia de la financiación con fondos europeos, reflexionó sobre la necesidad de que se resolvieran de forma expresa las solicitudes de dichas subvenciones y procediera, en su caso, al pago efectivo de las mismas en un plazo razonable, conforme al procedimiento establecido en la orden de convocatoria y bases reguladoras, ya que el transcurso de un periodo de tiempo como el empleado no tenía justificación e incidía negativamente en los intereses de los solicitantes.

Por ello, instamos a la Administración autonómica a resolver, de forma expresa y sin demora, los expedientes que se encontraban en tramitación hasta llegar al abono efectivo de las ayudas a las que sus peticionarios tuvieran derecho. Asimismo, le recomendamos habilitar los medios organizativos, personales y materiales necesarios para garantizar el cumplimiento de los plazos previstos en la legislación vigente, con la finalidad de evitar perjuicios a los administrados y que retrasos como los acreditados en estos expedientes no se volvieran a producir. Todas nuestras resoluciones fueron aceptadas.

3.2. Vivienda de titularidad pública

La imposibilidad de los reclamantes de ejercitar su derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de la CE, ante la dificultad de acceder a una vivienda pública en régimen de alquiler social, dado el insuficiente número de inmuebles destinados a tal fin y la excesiva demora en la tramitación de las solicitudes de viviendas en alquiler social, a familias que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, fue el objeto de los expedientes **399/2024**, **2024/2024** y **2033/2024**.

El motivo concreto de la queja que dio inicio al expediente **399/2024** era la situación de emergencia social en la que se encontraba una familia en la ciudad de Palencia, con hijos menores, demandante de una vivienda pública en alquiler social desde hacía varios años. En el expediente **2024/2024** se abordó la situación de vulnerabilidad y exclusión social padecida por una familia en una localidad de la provincia de Segovia, carente de medios para cubrir las necesidades básicas de la unidad familiar e inscrita en el Registro Público de Demandantes de Viviendas de Protección Pública de Castilla y León desde el año 2021. Finalmente, en el **2033/2024** se denunció la situación extrema de una familia en Palencia, obligada a abandonar

la vivienda en la que residían desde hacía más de 10 años y cuyo alquiler abonaban con la prestación de la renta garantizada de ciudadanía de la que eran beneficiarios.

A la vista de la información remitida por la Administración autonómica, se acreditaron las limitaciones que afectan a la constitución y gestión del parque público de vivienda en alquiler social en Castilla y León, dada la escasa disponibilidad de viviendas públicas (ninguna en la ciudad de Palencia o Segovia), ante situaciones de desamparo como las padecidas por estas familias, lo que determina una demora, con frecuencia excesiva, en la tramitación y resolución de sus solicitudes, situaciones que, contrariamente, exigen una intervención inaplazable.

Por ello, en la parte dispositiva de nuestras Resoluciones, todas aceptadas, instamos a la Consejería competente a impulsar la política de vivienda de Castilla y León hacia el fomento del alquiler social, abordando las modificaciones normativas necesarias, así como liberando los recursos financieros adecuados, para constituir, ampliar y regular el parque público de vivienda en alquiler con un número suficiente de inmuebles que permita atender situaciones de especial y urgente necesidad, como las reflejadas en estas quejas. Asimismo, en relación con la situación de emergencia social de las familias afectadas, recomendamos adoptar, a la mayor brevedad posible, todas las medidas de intervención que resultasen necesarias, atendiendo especialmente las referidas a la satisfacción y pleno ejercicio del derecho a una vivienda, proporcionando la solución habitacional oportuna en cada caso, y resolviendo expresamente, sin demora, sus solicitudes de acceso a una vivienda social, en orden a adjudicarles, si fuera posible, mediante una declaración de actuación singular, una vivienda de protección pública de alquiler social.

La Administración contestó a nuestras Resoluciones aceptando las recomendaciones y comprometiéndose a estudiar fórmulas para atender las solicitudes de alquiler social que recibe, siendo el fomento del alquiler social una prioridad en su planificación de políticas de vivienda.

Por otro lado, un ejemplo representativo de las quejas en las que se pusieron de manifiesto las deficientes condiciones de habitabilidad en que se encuentran algunas viviendas de titularidad pública se halla en el expediente **400/2025**, en el que se denunció que una vivienda propiedad de la Sociedad Municipal de Suelo y Vivienda de Valladolid (VIVA) no reunía las condiciones de habitabilidad exigidas, existiendo numerosos desperfectos que habían sido puestos en conocimiento del Ayuntamiento de Valladolid de forma reiterada.

A la vista de lo informado por ese ayuntamiento en respuesta a nuestra petición de información, que manifestó que habían sido atendidas algunas reclamaciones de la arrendataria, le recordamos los deberes y obligaciones inherentes a su condición de propietario de la vivienda, no sólo para mantener la misma en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y

habitabilidad impuestas por la legislación urbanística, sino también en relación con la obligación de conservación del patrimonio municipal y de su valor.

Esta Procuraduría si bien valoró los esfuerzos realizados para solucionar algunas de las deficiencias de la vivienda, consideró que las actuaciones realizadas hasta el momento no eran suficientes y le recomendó que, a la mayor brevedad posible, adoptara las medidas de adecuación del inmueble a que el Ayuntamiento de Valladolid ya se había comprometido, y aquellas otras que resultaban necesarias para garantizar el bienestar de los arrendatarios, cumpliendo con las exigencias establecidas en la legislación urbanística. La Resolución fue aceptada.

En idéntico sentido, formulamos las Resoluciones correspondientes a los expedientes **1385/2024** y **62/2025**. La resolución emitida con relación al primer expediente fue archivada por falta de respuesta del Ayuntamiento de Béjar (Salamanca), propietario del inmueble en deficiente estado de conservación, lo que supuso su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras. La Resolución del expediente **62/2025** fue rechazada por la entidad local concernida que, considerando el estado en el que se encontraba la vivienda objeto de queja, la cual precisaba de una importante reforma que la junta vecinal no podía acometer, decidió posponer el asunto.

Finalmente, en la queja **451/2025** analizamos la situación de un inmueble de titularidad local acondicionado dentro del Programa Rehabitare de la Junta de Castilla y León, con destino a alquiler social. En este supuesto, se denunció la inactividad de la Entidad Local Menor ante los presuntos incumplimientos del arrendatario, que al parecer no se encontraba al corriente en el pago de las obligaciones derivadas del contrato.

Solicitado por esta Defensoría el certificado acreditativo de que el arrendatario se encontraba al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, no fue remitido, por lo que, ante dicha circunstancia, emitimos Resolución para recordar que el clausulado del contrato es de obligado cumplimiento para las partes, en los términos dispuestos por la legislación arrendaticia; y que la inactividad municipal podía llegar a comprometer la validez y vigencia del mismo, menoscabar el patrimonio municipal y, con ello, el derecho de los vecinos a que el patrimonio común se gestionase conforme a los principios de legalidad, eficacia y transparencia, asegurando su preservación y el destino en beneficio del interés general; todo ello con independencia de la eventual responsabilidad en que pudiera incurrir el órgano de gobierno local.

En definitiva, en la parte dispositiva de nuestra Resolución, que se encuentra pendiente de respuesta, instamos a la Junta Vecinal a considerar los deberes impuestos por la legislación de régimen local y de arrendamientos, así como los compromisos previstos en el Convenio de

Colaboración suscrito con la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, en relación al Programa Rehabitare, para que sean cumplidos en sus propios términos.

4. TRANSPORTES

A la vista de las quejas recibidas en 2025, la principal fuente de preocupación de los ciudadanos en materia de transportes, como en años anteriores, ha sido la deficiente prestación y funcionamiento del servicio público de transporte urbano o interurbano de viajeros en autobús; en concreto, en esta anualidad la implantación de la tarjeta BUSCYL, que permite viajar de manera gratuita, en transporte público regular de uso general de viajeros por carretera en las concesiones titularidad de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, ha suscitado la presentación de 7 quejas, si bien, a la fecha de cierre de este Informe anual, estas quejas se encontraban en fase de investigación. Las Resoluciones que hemos emitido en esta materia han sido 4.

En el expediente **1700/2023** se abordó la falta de conexión directa y las dificultades de acceso a la Estación de Tren Segovia-Guiomar mediante el transporte público urbano de la ciudad de Segovia, cuya localización, a unos 7 kilómetros del casco urbano, dificulta la accesibilidad desde el centro urbano y otras zonas de la ciudad a aquellos usuarios que lo precisan.

En la información remitida, el Ayuntamiento detalló el recorrido de las dos líneas de autobuses que conectaban el centro de Segovia con la Estación Ave, si bien, resultó acreditado que su frecuencia, capacidad y sincronización no resultaban eficaces, especialmente en horas punta o durante fines de semana y festivos. Además, los tiempos de espera eran excesivos o la imposibilidad de utilizar estos servicios por exceso de ocupación evidenciaron una brecha entre la planificación del servicio y la demanda real.

Consecuentemente, formulamos una Resolución recomendando al Ayuntamiento de Segovia ampliar la frecuencia y rutas de las líneas de transporte colectivo urbano de viajeros existentes, de forma que se pudiera prestar eficazmente el servicio entre el centro y otras zonas de la ciudad y la Estación de Tren de Segovia-Guiomar, estableciendo la periodicidad de los horarios en función de las variables conocidas, especialmente los horarios de llegada y salida de trenes.

Nuestra Resolución fue aceptada parcialmente, considerando el Ayuntamiento que la ampliación de frecuencias implicaría un incremento de recursos municipales que no era posible asumir, pero comprometiéndose a realizar un seguimiento continuo de los patrones de movilidad, los cambios en la oferta ferroviaria y la evolución de la demanda, con el fin de ajustar los recursos de forma progresiva y realista a las necesidades objetivas de los ciudadanos.

Una queja de semejante contenido dio lugar al expediente **900/2024**, en la cual se manifestaba la imposibilidad de los vecinos del barrio Garrido Norte en Salamanca de acudir, de modo directo, al Centro de Salud Sisinio de Castro, viéndose obligados a realizar trasbordos con los inconvenientes y tiempos de espera correspondientes, especialmente, en personas mayores, enfermos o con dificultades de movilidad. La problemática llevaba siendo denunciada hacía tiempo por un grupo de participación comunitaria, diversas asociaciones y entidades de voluntariado orientados a mejorar el bienestar de las personas.

En atención a nuestra petición de información se remitió informe, evacuado por el Servicio de Movilidad del Ayuntamiento de Salamanca, manifestando en él que las soluciones existentes habían sido consideradas las más adecuadas para la organización del servicio municipal de transporte.

A partir de los datos recabados, reflexionamos sobre el carácter obligatorio del servicio público de viajeros por parte de los municipios de más de 50.000 habitantes, lo que determina la obligatoria prestación del servicio bajo los principios de regularidad, continuidad, generalidad e igualdad en la admisión de los usuarios. Asimismo, en este caso, consideramos relevante el derecho a la protección de la salud del que son titulares las personas, especialmente aquellas que requieren de servicios sanitarios. Finalmente, instamos a esa Entidad Local a estudiar la conveniencia de reforzar la línea 6 del transporte colectivo urbano de viajeros que cubría el trayecto objeto de la queja, de forma que se pudiera garantizar una prestación eficiente de este servicio público. Sin embargo, el Ayuntamiento de Salamanca rechazó nuestra Resolución, considerando que la red actual de transporte público garantizaba una cobertura adecuada del barrio de Garrido Norte y del Centro de Salud Sisinio de Castro, cumpliendo con los estándares de calidad y eficiencia del servicio.

Las deficiencias en la prestación del servicio de transporte urbano de Ponferrada (León), el desajuste de horarios y las dificultades para que los usuarios vieran satisfecho su derecho a la movilidad, motivó la constitución de una plataforma de afectados y la presentación de una queja ante esta Defensoría, que dio lugar a la tramitación del expediente **441/2025**.

Tomando en consideración también lo informado por el Ayuntamiento de Ponferrada, realizamos una serie de consideraciones sobre las exigencias que han de cumplirse por parte de los municipios de más de 50.000 habitantes en la prestación del servicio de transporte urbano y, con esa base, formulamos la Resolución, que fue aceptada, recomendando a dicho Ayuntamiento mejorar las líneas de transporte colectivo del municipio, para garantizar una prestación eficiente del servicio, considerando los beneficios que reportaría no solo a los usuarios sino también a la gestión del propio servicio.

Finalmente, la deficiente prestación del servicio público de transporte regular de viajeros en un municipio de menos de 50.000 habitantes era el motivo de la queja presentada frente al Ayuntamiento de Las Navas del Marqués (Ávila), que abordamos en el expediente **395/2025**. Un servicio que, considerando la población del municipio, no era de prestación obligatoria municipal, aunque de interés para los vecinos en la medida en que conectaba el casco urbano con la estación de ferrocarril de dicha localidad.

La persona reclamante manifestaba que los continuos retrasos y deficiencias de los autobuses producían perjuicios importantes a los usuarios, que llevaban tiempo reclamando una solución.

En atención a nuestra petición de información se remitió un informe, en el cual se reconocían los problemas denunciados en relación con la prestación de este servicio, habiendo realizado algunos cambios en orden a solucionarlos, pero habían resultado insuficientes.

En consecuencia, recomendamos adoptar las medidas precisas, de forma que se pudiera garantizar una prestación eficiente de este servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros existente entre Las Navas del Marqués y la estación de tren, para lo que consideramos que sería muy oportuno que tuviera conocimiento de su uso, es decir, de la demanda existente, así como del coste de prestación que soportan los usuarios y el propio Ayuntamiento, con objeto de adoptar las decisiones oportunas para mejorar el servicio. La Resolución fue aceptada.

5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

Durante el año 2025, sobre estas cuestiones hemos recibido 32 quejas y formulado un total de 15 resoluciones.

En el expediente **1638/2024** tuvimos ocasión de analizar las deficiencias existentes en la telefonía móvil y en el servicio de acceso a internet en tres zonas diferentes de una localidad zamorana y en un lugar residencial.

En este caso nos dirigimos al Ayuntamiento correspondiente, a la Diputación Provincial de Zamora y a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital.

El Ayuntamiento supervisado confirmó la situación descrita en la queja y, a la vista de ello, le dirigimos una Resolución, que fue aceptada, instándole a proporcionar las autorizaciones y licencias necesarias para que pudieran ser promovidas las instalaciones que permitieran solucionar los problemas de cobertura de internet en los lugares que habían sido objeto de la reclamación.

La Administración provincial señaló en el informe remitido que carecía de los medios necesarios para verificar los hechos expuestos, manifestando que la medición de la conectividad

de los municipios de la provincia de Zamora no se encontraba entre sus competencias. No obstante, en nuestra Resolución, partiendo de la importancia del despliegue de nuevas redes de telecomunicaciones en zonas rurales para eliminar la brecha digital y, con ello, entre otros objetivos, fomentar el desarrollo económico, y de conformidad con el marco de competencias locales establecido en la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, tras la modificación introducida por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, así como con las obligaciones derivadas de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la instamos a promover las actuaciones necesarias para solucionar los problemas de cobertura de telefonía móvil e internet en el municipio objeto de la queja, así como a valorar la creación de una Oficina de apoyo y asesoramiento a los municipios de la provincia de Zamora en materia de transformación digital y telecomunicaciones, o bien a realizar dichas tareas mediante la fórmula organizativa que considerase más adecuada.

Aunque dicha institución provincial señaló que no consideraba oportuno asumir las actuaciones recomendadas, por entender que carecía de cobertura legal y presupuestaria suficiente para abordarlas, entendimos que existía una aceptación parcial de nuestra Resolución, ya que manifestó compartir y comprender la problemática objeto de la queja, así como su disposición a colaborar institucionalmente con el resto de las administraciones implicadas mediante la facilitación de información, la canalización de demandas y la cooperación en cuantas iniciativas de coordinación resultasen procedentes.

Igualmente, la Consejería de Movilidad y Transformación Digital justificó su inacción alegando su falta de competencias en materia de telecomunicaciones; no obstante, entendimos que la Administración autonómica debía coadyuvar con la Administración central y con las compañías operadoras de telecomunicaciones para extender las redes de banda ancha y la telefonía móvil al término municipal referido en la queja y, en general, a todas los lugares de la Comunidad Autónoma, independientemente de su localización geográfica y del número de habitantes de los municipios correspondientes. Con base en ello, se solicitó dotar a la Mesa de Telecomunicaciones y Digitalización de Castilla y León de los medios necesarios para impulsar la modernización tecnológica de la Comunidad, facilitar el acceso a nuevas tecnologías y promover un entorno digital más avanzado y accesible; agilizar la concesión de autorizaciones y permisos requeridos por la Administración autonómica para la extensión de la fibra óptica en los municipios rurales, especialmente en el municipio objeto de este expediente; y mantener e intensificar el seguimiento de los planes de expansión de banda ancha fija y móvil en la Comunidad, velando y exigiendo el cumplimiento de los objetivos y compromisos establecidos por la Administración del Estado. Nuestras propuestas fueron expresamente asumidas por la Administración autonómica.

Asimismo, en el expediente **34/2025**, la ausencia de fibra óptica en una localidad de la provincia de Palencia nos llevó a dictar resoluciones de contenido similar a las del expediente anterior al Ayuntamiento implicado, a la Diputación Provincial de Palencia y a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital. En este caso, nuestras propuestas fueron aceptadas por la mencionada institución provincial y la Consejería competente. En cambio no obtuvimos respuesta del Ayuntamiento afectado, lo que motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no Colaboradoras con el Procurador del Común.

En el expediente **1513/2025** tramitamos una solicitud de actuación también relativa a las deficiencias de las telecomunicaciones en un municipio de la provincia de León, en cuyo término municipal se había construido un pantano en 1994 que nunca se había puesto en funcionamiento. Sin embargo, en los últimos dos años se entendía que la Administración autonómica había iniciado los trámites dirigidos a ponerlo en funcionamiento, como, por ejemplo, entre otras actuaciones, el 6 de junio de 2024 había llevado a cabo un simulacro de rotura de la presa del embalse y de evacuación de los pueblos que podrían verse afectados, así como el envío de alarmas a los teléfonos móviles para alertar a la población.

A la vista de la situación planteada, nos dirigimos, en términos similares a los que empleamos en resoluciones anteriores, al Ayuntamiento concernido, así como a la Diputación de León y a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, incidiendo en nuestras recomendaciones, que fueron aceptadas, en que no solo es necesario garantizar el acceso cotidiano a los servicios digitales, sino que, en situaciones de emergencia, la conectividad constituye un recurso de vital importancia.

La misma problemática se examinó en el expediente **578/2025**, en el que se estudiaron las deficiencias en la cobertura de telefonía móvil e Internet en una pequeña localidad de la provincia de Burgos.

En este supuesto, formulamos resoluciones al Ayuntamiento correspondiente, a la Diputación de Burgos y a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital con contenido análogo a las antes mencionadas pero a las que, teniendo muy presentes los incendios del pasado mes de agosto, añadimos consideraciones relativas a la crucial importancia que tiene contar con una adecuada cobertura de telefonía móvil e internet en ese tipo de circunstancias, ya que la conectividad resulta esencial para la detección temprana de focos, la emisión de avisos de emergencia, la coordinación entre equipos de intervención y la protección de la población. Pues la falta de cobertura agrava los riesgos humanos, materiales y ambientales al impedir comunicaciones rápidas, dificultar la logística de los servicios de emergencia y generar desinformación y angustia entre la ciudadanía. Por ello, recordamos a las tres administraciones consideradas que la conectividad constituye un recurso estratégico de protección civil,

equiparable a otros servicios básicos como la energía, el agua o las infraestructuras de transporte, por lo que contar con conectividad debe constituir na prioridad para las Administraciones Públicas.

La Consejería de Movilidad y Transformación Digital aceptó nuestras indicaciones, mientras que la Diputación Provincial de Burgos las aceptó parcialmente. Por su parte, el Ayuntamiento afectado no facilitó la oportuna respuesta al respecto, motivo por el cual se dejó constancia de su falta de colaboración en el Registro de Administraciones y Entidades no Colaboradoras con el Procurador del Común.

En otro orden de asuntos, en el expediente **1805/2024** se analizó la falta de respuesta municipal al escrito de un ciudadano relativo a los riesgos derivados de la instalación de la tecnología 5G en su municipio.

En el informe municipal, al margen de rebatir las consideraciones técnicas sobre las posibles repercusiones perjudiciales para la salud y el medio ambiente del despliegue de la red de quinta generación vertidas en la queja y sobre las que esta Procuraduría carece de competencias y de medios técnicos y científicos para pronunciarse, no se acreditó que la Corporación local hubiera facilitado al ciudadano respuesta alguna a su escrito. Por ello, nuestra Resolución, que fue aceptada, se centró en recordarle su obligación legal de dar respuesta expresa no solo al escrito aludido, sino a cualquier otra solicitud que le presenten los ciudadanos.

Por último, en el expediente **1271/2025** se examinó la disconformidad de uno de los alumnos con la documentación identificativa exigida a los participantes del curso «Compra de forma segura por Internet», enmarcado en el programa CyL Digital y dependiente de la Dirección General de Telecomunicaciones y Administración Digital de la Consejería de Movilidad y Transformación Digital de la Junta de Castilla y León. El alumno, pese a haberse matriculado, no pudo realizar el curso al negarse a ser fotografiado, requisito considerado imprescindible para poder seguirlo. El interesado consideraba que, además de los datos identificativos tradicionales —nombre y apellidos, dirección completa, fecha de nacimiento, firma y DNI—, se exigían también el número de teléfono y el correo electrónico, a lo que se añadía la obligación de ser fotografiado, elevando a ocho las formas de identificación requeridas.

En el informe remitido por la Administración autonómica se señalaba que el motivo concreto por el que no se le permitió participar en la actividad formativa no fue su negativa a ser fotografiado, sino su oposición a firmar la política de protección de datos, requisito obligatorio para el tratamiento de cualquier dato personal que se recabe para la gestión de las actividades formativas, incluida su inscripción en el curso. Se entendía que la recogida de datos personales de los participantes responde a la necesidad de gestionar el acceso a los servicios de formación y al uso de las tecnologías ofrecidas por el programa CyL Digital. Esta gestión incluye tanto la

inscripción y participación en cursos como el seguimiento individualizado de la formación realizada. Adicionalmente, en este curso era más necesario, si cabe, puesto que está financiado con fondos europeos y los datos de los asistentes se utilizan para justificar ante las autoridades europeas el uso de los fondos. Para estos fines, se recababa la siguiente información personal: de forma obligatoria, nombre, apellidos, DNI/NIE, género, fecha de nacimiento, centro de registro, provincia, localidad, teléfono, situación laboral, nivel de estudios y competencias digitales, necesaria para gestionar las actividades formativas del programa CyL Digital y fines estadísticos que permitan mejorar su planificación; y de forma opcional, fotografía, correo electrónico y dirección postal.

A la vista de todo ello, en nuestra Resolución consideramos el malestar de la persona matriculada ante la exigencia de múltiples mecanismos de identificación para un curso centrado en la seguridad en Internet y la protección de datos personales. Se estimó desproporcionado exigir hasta ocho formas de identificación, incluida una fotografía, en un curso sin certificación oficial ni tratamiento de datos especialmente sensibles, y cuya exigencia carecía de respaldo legal.

Con base en el principio de minimización de datos recogido en el artículo 5.1.c del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), que establece que solo deben recabarse los datos estrictamente necesarios, dictamos Resolución, aceptada por la Consejería de Movilidad y Transformación Digital, requiriendo la revisión de los requisitos de matriculación en los cursos en línea del programa CyL Digital. En particular, se instó a garantizar un adecuado equilibrio entre seguridad, accesibilidad y protección de datos, a valorar alternativas menos intrusivas que la fotografía personal y, en su caso, a informar con claridad sobre la finalidad del tratamiento de los datos, a fin de evitar situaciones similares, posiblemente derivadas de haberse proporcionado una información insuficiente por parte de la Administración.

ÁREA D

MEDIO AMBIENTE

El disfrute de un medio ambiente adecuado, derecho reconocido a los ciudadanos en el artículo 45 de la Constitución española, ha sido un año más fuente de numerosas quejas presentadas ante esta Procuraduría del Común.

Hemos clasificado las reclamaciones presentadas en tres grupos: el referido a asuntos de calidad ambiental, que es el mayoritario, con 163 quejas; un segundo que comprende las solicitudes de actuación relacionadas con la protección del medio natural, integrado por 54 quejas y, por último, un tercer grupo, en el que hemos agrupado 6 reclamaciones que no pueden ser incluidas en los dos anteriores. En total han sido 223 las quejas recibidas.

Dos de ellas han sido quejas múltiples. Una de ellas (1203/2025) acumuló 2.962 reclamaciones, y hacía referencia a los riesgos que pudiera suponer para los vecinos de algunos barrios de la ciudad de León la instalación de una planta para la generación de energía térmica con biomasa en el complejo de energías renovables de la red de calor sostenible de León; queja que fue archivada en aplicación de lo previsto en el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora del Procurador del Común, al haber tenido conocimiento de que se habían interpuesto recursos contencioso-administrativos tanto frente a la concesión demanial otorgada por el Ayuntamiento a la empresa pública SOMACYL, como frente a la declaración del Proyecto de interés regional y a la autorización ambiental concedida por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio. En la otra queja múltiple (2268/2025), aun no resuelta, asistida por 12 reclamaciones, se denunciaba la gestión realizada por el Ayuntamiento de Castrocalbón (León), con ocasión del incendio forestal que afectó a esa localidad durante el verano.

Hemos formulado 61 resoluciones, de las cuales 51 se dirigieron a las Administraciones locales y 10 a la Administración de la Comunidad de Castilla y León, de las que 41 fueron aceptadas en su totalidad, 7 parcialmente y 6 rechazadas. A la fecha de cierre de este Informe, 7 fueron archivadas definitivamente al no haber contestado las Entidades locales afectadas a las resoluciones que formulamos, lo que motivó la inclusión de aquellas en la Sección correspondiente del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución.

Una parte de las quejas recibidas —en concreto 33— se han solucionado durante la tramitación de los expedientes al haberse resuelto los problemas que se nos habían expuesto.

La mayor parte de las quejas registradas en lo que denominamos calidad ambiental han hecho referencia a las molestias ocasionadas por la contaminación acústica de los establecimientos hosteleros, en concreto, fueron 32, seguidas en número por 25 relativas a los problemas generados por las actividades comerciales y de servicios, 14 en las que se demandaban actuaciones de acondicionamiento de las márgenes de los ríos y arroyos, 13 sobre molestias causadas por el ruido producido en celebraciones populares y 12 relativas a problemas generados por actividades industriales. Se han presentado además 9 quejas por los malos olores procedentes de actividades ganaderas, 8 sobre deficiencias en la depuración de aguas residuales, y 6 por problemas ocasionados por instalaciones de tratamiento de residuos.

Dentro del apartado dedicado al medio natural, la mayoría de las reclamaciones, concretamente 19, se referían a problemas derivados de los aprovechamientos forestales o de la propiedad de los montes de utilidad pública, seguidas de 12 relativas a los incendios forestales, 11 por asuntos relacionados con la caza y 2 con la pesca, 5 vinculadas a vías pecuarias y 4 a la protección de los recursos naturales.

Por lo demás, la colaboración de las administraciones, en términos generales, ha sido, como en años anteriores, satisfactoria, tanto en lo referente a la remisión de la información requerida como a la contestación recibida a nuestras resoluciones.

1. CALIDAD AMBIENTAL

1.1. Actividades molestas, insalubres o ruidosas

Los ruidos y otras molestias o perjuicios generados por los establecimientos de ocio nocturno siguen siendo una fuente de preocupación para las personas que se dirigen a la Procuraduría para poder ejercer el derecho a la calidad ambiental frente a daños que pueden socavar el derecho a la vida privada y familiar dentro del domicilio, aun cuando no lleguen a poner en peligro su salud, tal y como se deduce del artículo 8.1 del Convenio de Roma, así como del artículo 18 CE.

Así, por ejemplo, en el expediente **144/2024**, se denunciaba la contaminación acústica generada por el funcionamiento de una discoteca situada en el municipio de Ponferrada (León), ya que, a pesar de haberse instalado en su interior un limitador sonoro, las emisiones procedentes de los equipos musicales instalados impedían el descanso de los vecinos de las viviendas más inmediatas. Además, se destacaba por el reclamante que, incluso tras las reformas acometidas, el local carecía de una salida de emergencia adecuada, por lo que dada la afluencia de público podría suponer un riesgo considerable.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Ponferrada nos trasladó que el establecimiento tenía una licencia inicial otorgada en el año 1977 y que, en mayo de 2012, se había concedido un permiso para la reforma de una escalera de acceso al local con el fin de poder ampliar su aforo. Asimismo, se reconocía que se había tramitado un expediente de adopción de medidas correctoras para obligar a la empresa propietaria a instalar un controlador acústico, conforme a las exigencias fijadas en la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León. Por último, en dicho informe se resaltaba que se había implementado por la Policía municipal un dispositivo para prevenir y reforzar las medidas de seguridad en el entorno de esa discoteca con el fin de beneficiar tanto a los vecinos de la zona como a las personas que disfrutan del ocio nocturno. Sin embargo, a pesar de estas actuaciones, los problemas persistieron, tal como se constató en varias intervenciones practicadas por la Policía municipal y los Servicios Técnicos competentes, lo que obligó a la tramitación de un expediente sancionador por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 53.2 de la citada Ley autonómica.

En consecuencia, se remitió una Resolución a la Administración municipal para que se llevase a cabo una medición de ruidos, como mínimo desde la vivienda más afectada, con el fin de comprobar si se superaban los límites de inmisión sonora, así como el funcionamiento del limitador instalado; debiendo ser requerida la empresa titular de la discoteca para que adoptara las medidas pertinentes a fin de subsanar las deficiencias que, en su caso, se hubieran detectado. Asimismo, se instó a dicha Corporación a reforzar el dispositivo policial en el entorno del local.

El Ayuntamiento de Ponferrada aceptó nuestras recomendaciones, informándonos que la Concejalía Delegada de Seguridad Ciudadana, Urbanismo y Fiestas había acordado contratar a una entidad de evaluación acústica acreditada para realizar las mediciones en la vivienda de la persona denunciante, así como la comprobación del limitador-controlador acústico implantado en el local a efectos de detectar si existían irregularidades. Asimismo, nos comunicó que se estaba preparando un convenio con la Universidad de León para evaluar y controlar el ruido ambiental en el municipio y para recibir asesoramiento para la adquisición de un sistema que permitiese acceder de forma remota y visualizar en tiempo real los datos facilitados por el sistema de control instalado.

Los conflictos que ocasiona el funcionamiento de los establecimientos hasta altas horas de la madrugada también motivaron la intervención de esta Defensoría. En concreto, el expediente **665/2024** se inició por denuncias de las molestias acústicas generadas por una discoteca situada en León, ya que, dado su horario de funcionamiento, durante las noches se acumulaban numerosos clientes en su entrada, generándose altercados que impedían el descanso de los vecinos más inmediatos.

En su respuesta, el Ayuntamiento reconoció que se habían impuesto varias sanciones por esos hechos a la empresa propietaria del establecimiento, la cual disponía de las licencias municipales preceptivas para su funcionamiento desde el año 2002. Además, se informaba que disponía de un limitador acústico instalado en su interior para evitar que las emisiones de los equipos musicales instalados superasen los límites de los niveles sonoros fijados en la Ley 5/2009, antes citada, y en la Ordenanza municipal vigente.

Sin embargo, esta Defensoría consideró que la actuación municipal se había limitado a imponer algunas multas por los hechos denunciados, pero sin adoptar otras medidas previstas en la Ley del Ruido de Castilla y León, tales como la suspensión, clausura provisional de su funcionamiento durante un período de tiempo, o el control exhaustivo del cumplimiento del horario de apertura y cierre.

Por esta razón, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento de León para que los agentes de la Policía Local controlasen el incumplimiento del límite horario de cierre, así como la comisión de actos vandálicos, debiendo formular las denuncias pertinentes para garantizar la tranquilidad de los vecinos. Por último, la ubicación de dicho local de ocio nocturno en el interior de la Zona declarada Acústicamente Saturada (ZAS) del Casco Antiguo de León obligaba a la Corporación a limitar aún más el controlador de los equipos musicales instalados a un nivel máximo de 90 dBA, conforme a lo previsto en el apartado tercero del punto I de dicha declaración (*BOP* de León de 28 de noviembre de 2007), así como a ordenar la realización de las inspecciones técnicas pertinentes para determinar el cumplimiento de las medidas técnicas de seguridad exigidas por la normativa autonómica de espectáculos públicos y actividades recreativas.

El Ayuntamiento de León aceptó nuestras recomendaciones.

Como en años anteriores, hemos recibido reclamaciones denunciando las molestias que causan las terrazas de los establecimientos hosteleros. Así, en el expediente **1795/2024** nos ocupamos de los ruidos que sufrían los vecinos a causa de la terraza de un bar en un pequeño municipio de la provincia de Ávila, terraza que incumplía claramente las condiciones de la autorización municipal concedida, al haberse instalado más mesas de las permitidas y al variar, a conveniencia, su ubicación en diferentes espacios de la plaza mayor, aproximándola a las viviendas más cercanas. Además, el reclamante insistía en que se había permitido la colocación de una pérgola que perjudicaba notablemente a los vecinos de las viviendas más próximas al bar, así como la instalación, con ocasión de las fiestas patronales y de retransmisiones deportivas, de una barra, una televisión y altavoces en el exterior, impidiendo el descanso en el domicilio de los afectados, ya que el establecimiento permanecía abierto hasta altas horas de la madrugada.

En su respuesta, el Ayuntamiento afectado nos comunicó que el establecimiento hostelero se encontraba ubicado en un inmueble municipal de carácter patrimonial que fue arrendando siguiendo el procedimiento legalmente establecido y que su terraza disponía de licencia municipal de ocupación de la vía pública para instalar una carpa y 10 mesas con sus correspondientes sillas conforme un croquis previamente señalado. Por último, se destacaba que, al no contar con personal municipal que pudiera determinar o no la veracidad de los hechos denunciados, no se había podido iniciar ningún expediente sancionador ni de adopción de medidas correctoras sobre estos hechos.

No obstante, a través de las pruebas aportadas por la persona autora de la queja, se constató que se habían instalado por el adjudicatario del bar televisores y altavoces, además de veladores en mayor número del permitido, por lo que se dirigió una Resolución a la Administración municipal para que comprobase el cumplimiento de las condiciones impuestas en la autorización otorgada para instalar la terraza, debiendo impedir la colocación de elementos no autorizados y la prolongación de la actividad más allá del horario permitido para el bar. Asimismo, se instó a dicha Corporación a que garantizase el cumplimiento de la exigencia de espacio de paso libre en los términos definidos por el Reglamento autonómico de Accesibilidad y Supresión de Barreras respecto a las viviendas colindantes, y de tal forma que la colocación de los veladores no impidiera el acceso de los vehículos a los garajes de las viviendas más cercanas. Por último, se recomendó que, con el fin de garantizar la seguridad jurídica y evitar así conflictos vecinales, se finalizase el procedimiento para la aprobación de la Ordenanza municipal fiscal y reguladora por ocupación de terrenos de uso público local con mesas, sillas, tribunas, tablados y otros elementos análogos con finalidad lucrativa.

La Administración municipal aceptó nuestras recomendaciones, informándonos que se iban a concluir los trabajos para aprobar la ordenanza mencionada, y que se iban a adoptar las medidas pertinentes para garantizar que tanto el funcionamiento del bar, como la actividad que se desarrollaba en su terraza cumpliesen las exigencias fijadas en la normativa vigente.

En otras ocasiones los problemas denunciados en las quejas han tenido su origen en la contaminación odorífera. Así ocurrió en el expediente **99/2024**, en el que unos vecinos solicitaban la intervención del Ayuntamiento de La Bañeza (León) para solucionar los malos olores que generaba la actividad de un mesón-bar de esa localidad. Olores que tenían su origen en la salida de humos y vapores de la cocina al exterior a través de la rejilla de la fachada, y no a través de una chimenea con salida a cubierta.

A pesar de que dicha Corporación no contestó a nuestra solicitud de información, lo que motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución, se formuló una Resolución para que los técnicos municipales comprobasen si la

evacuación de los humos de la cocina de dicho establecimiento hostelero cumplían los requisitos exigidos en el Plan General de Ordenación Urbana de ese municipio, debiendo requerir, en caso afirmativo, la adopción de medidas correctoras por parte de su propietario para subsanar las deficiencias, en su caso, detectadas.

La Administración municipal tampoco contestó a nuestra Resolución.

El mantenimiento de la actividad durante todo el año de los establecimientos hosteleros en pequeñas localidades de Castilla y León viene siendo una iniciativa impulsada por la Junta de Castilla y León. Sin embargo, la discrepancia con las exigencias fijadas por la Consejería de la Presidencia en las ayudas convocadas —dada su función social de promover el mantenimiento y la existencia de estos centros de ocio y convivencia vecinal— motivó la tramitación del expediente **1251/2024**, ya que, a juicio del reclamante, se obliga a los ayuntamientos a ser solicitantes de estas subvenciones y a presentar declaraciones responsables asumiendo compromisos financieros que no les correspondían, puesto que tales exigencias deberían imponerse a los beneficiarios —titulares públicos y privados de bares, cafeterías y restaurantes— que reciben la cuantía económica concedida.

En el informe remitido, la Administración autonómica nos comunicó que, al haber optado por facilitar esta ayuda a través de los Fondos de Cooperación Local, sus destinatarios solo podían ser las entidades locales de Castilla y León, con independencia de que los beneficiarios fuesen los propios municipios o entidades locales menores o personas privadas. Por lo tanto, se estimaba por dicho órgano autonómico que no existía ningún problema para que estos fuesen los destinatarios finales de estas subvenciones, debiendo arbitrar los ayuntamientos el mecanismo adecuado para transferir su importe, mediante la comprobación del cumplimiento de los requisitos, es decir, tanto los exigidos por la normativa general de subvenciones, como los específicos de esta convocatoria.

Tras analizar el contenido de las órdenes de ayuda aprobadas en los años 2024 y 2025, esta Institución se mostró plenamente conforme con su finalidad, puesto que contribuían a la supervivencia económica de estos locales durante todo el año y, con ello, a la prestación de un servicio a los residentes en el medio rural. Sin embargo, la modalidad de financiación elegida generaba a los ayuntamientos problemas de gestión económica y administrativa, fundamentalmente cuando el establecimiento era de propiedad privada, por lo que se formuló una Resolución a la Consejería de la Presidencia para que valorase modificar este sistema de ayudas con el fin de garantizar que los beneficiarios de las mismas fuesen directamente los titulares de los centros de ocio y convivencia de las pequeñas localidades de Castilla y León, evitando así la sobrecarga del trabajo a los ayuntamientos cuando actúen como meros intermediarios.

La Administración autonómica no estimó oportuno asumir nuestra recomendación, al considerar que la Consejería de la Presidencia, en el ámbito de actuación de la administración local, no tiene competencia material para la concesión de subvenciones a particulares, sino que exclusivamente la tiene para otorgar ayudas a las entidades locales en el marco de la Cooperación Económica Local General. Además, entendía que el procedimiento elegido era sencillo, ágil y simplificado al máximo, ya que bastaba con cumplimentar una solicitud a través de un formulario "teletramitable", en el que únicamente se habían de rellenar por el ayuntamiento peticionario unos datos básicos de identificación y marcar unas declaraciones responsables, siendo igualmente sencilla la justificación de la ayuda otorgada al requerir únicamente al secretario municipal la comprobación y suma de los importes de las facturas aportadas por el titular privado del centro de ocio durante el periodo subvencionado y plasmar esa cantidad en una casilla del formulario de justificación.

En otro orden de asuntos, la implantación de las explotaciones porcinas intensivas de gran tamaño ha sido una queja de la que hemos conocido reiteradamente en los últimos años. En concreto, el expediente **1900/2023** fue iniciado por una denuncia en la que se ponía de manifiesto el elevado nivel de nitrato existente en los acuíferos de varias localidades de la provincia de Soria, que podrían tener su origen en una actividad ganadera intensiva que se venía desarrollando en el medio rural; lo que, a juicio del reclamante, podía suponer un riesgo para la salud de la población de esa provincia, máxime cuando en algunas localidades existían problemas que afectaban a la calidad del agua suministrada.

En su respuesta, la Administración autonómica estimó que no se trataba de una cuestión de su competencia, ya que los análisis para la determinación de la contaminación de las masas de agua los realizan las confederaciones hidrográficas, al ser estos los organismos competentes para la gestión y control de las aguas en nuestro país. Estos controles en aguas subterráneas se desarrollan a partir de muestras recogidas en piezómetros instalados en puntos representativos para la determinación de la calidad de la masa de agua que pretenda ser objeto de control. Conforme a los datos recogidos en analíticas realizadas en laboratorios acreditados, no existe relación directa entre la existencia de granjas intensivas y la contaminación por nitratos, ya que hay amplias zonas vulnerables en las que la densidad de granjas intensivas es muy baja o inexistente.

Por otro lado, los Organismos de Cuenca competentes en relación con la provincia de Soria —las Confederaciones Hidrográficas del Duero y del Ebro— nos comunicaron, en sus informes, que estaban adoptando todas las medidas posibles en el ámbito de sus competencias, al suponer la contaminación por nitratos de origen agropecuario un problema ambiental y sanitario de primera magnitud. Asimismo, señalaron que los datos obtenidos por dichos

organismos estatales deberían ser tenidos en cuenta de cara a la tramitación de las licencias y autorizaciones que se soliciten para la implantación de nuevas instalaciones ganaderas o la ampliación de las existentes, así como para la vigilancia efectiva del cumplimiento de las condiciones impuestas.

En consecuencia, se remitió una Resolución a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio para que, conforme a los nuevos criterios fijados en el Real Decreto 47/2022, de 18 de enero, sobre protección de las aguas contra la contaminación difusa producida por los nitratos procedentes de fuentes agrarias, procediese a la revisión de las zonas declaradas vulnerables a la contaminación por nitratos, llevando a cabo un control adecuado, en colaboración con la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural por la aplicación de nitratos en los terrenos agrícolas, al ser ésta la principal fuente de contaminación. Además, se recomendó a dicho órgano autonómico que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Sentencia de 14 de marzo de 2024 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, valorase modificar el contenido de la vigente Orden MAV/398/2022, de 29 de abril, por la que se aprobó el programa de actuación de las zonas vulnerables a la contaminación por nitratos procedentes de fuentes de origen agrícola y ganadero designadas en Castilla y León, con el fin de implantar medidas adicionales que permitan mejorar los datos de la Red de control de nitratos (RNIT) en nuestra Comunidad, especialmente en la provincia de Soria. Por último, se le instó para que, siguiendo lo recomendado por las citadas Confederaciones Hidrográficas antes señaladas, se comprobase el efectivo cumplimiento de las condiciones impuestas en las autorizaciones ambientales otorgadas en las explotaciones porcinas ubicadas en la provincia de Soria, reforzando si fuese necesario los medios personales y materiales para llevar a cabo esa labor.

La Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio aceptó parcialmente nuestra Resolución, informando que, después de analizar la actual situación de la contaminación por nitratos en nuestra Comunidad Autónoma, había propuesto la ampliación de las zonas actualmente declaradas vulnerables con el fin de incorporar 95 municipios, de los que 4 estaban en la provincia de Soria. Además, se anunciaba que, tras la aprobación del Decreto 16/2024, de 29 de agosto, se iban a reforzar los medios materiales y personales en la inspección ambiental, y que, al concluirse en los estudios realizados que entre el 60 y el 70% del nitrógeno contenido en aguas subterráneas y superficiales procedían de los abonos químicos, la mejor solución para evitar el problema sería que se aplicasen en las dosis adecuadas los nitratos en los terrenos agrícolas para que no hubiera excedentes. Sin embargo, se informaba, por último, que no se consideraba conveniente modificar la Orden MAV/398/2022 al no ser competencia de la Administración autonómica el control de la calidad de las aguas subterráneas.

La ubicación de las actividades industriales en las proximidades de las zonas residenciales provoca en ocasiones importantes problemas de contaminación odorífera, tal como se pudo constatar durante la tramitación del expediente **781/2025**, en el que se denunciaban los malos olores que generaba el funcionamiento de una fábrica de productos alimenticios en Valladolid.

En los informes enviados, las Administraciones competentes reconocieron que se habían realizado inspecciones como consecuencia de las quejas presentadas por vecinos de la zona. Así, el Ayuntamiento de Valladolid nos comunicó que se habían realizado a finales del año 2023 inspecciones en la red de saneamiento por parte de la empresa municipal de aguas AQUAVALL y por el Servicio municipal de Medio Ambiente, en las que se había detectado un olor del que no se había podido establecer su origen en la acometida de saneamiento de la fábrica. De igual modo, la Administración autonómica nos indicó que se habían llevado a cabo inspecciones por parte del Servicio Territorial de Medio Ambiente de Valladolid, en las que se habían constatado una serie de deficiencias en el almacenamiento de residuos, en las emisiones de humos de las chimeneas debido a las acumulaciones de grasa por falta de limpieza y en las emisiones difusas generadas por la balsa de homogeneización de la depuradora instalada. Del examen de la documentación aportada se constató por esta Procuraduría que, como consecuencia de la nueva autorización ambiental otorgada en el año 2024, tras modernizar algunas de las características del proceso de fabricación se habían subsanado de manera parcial las deficiencias detectadas.

Sin embargo, con el fin de erradicar definitivamente los episodios de malos olores que dificultaban su compatibilidad con el uso residencial característico de las calles cercanas a la fábrica, se consideró conveniente remitir una Resolución a cada una de las Administraciones referidas. En concreto, se instó al Ayuntamiento de Valladolid a ordenar a sus técnicos que comprobasen que los vertidos procedentes de esta industria se ajustaban efectivamente tanto a las condiciones de la autorización otorgada en su día, como a los límites y prohibiciones fijados en el Anexo III del vigente Reglamento del Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento. Asimismo, en la Resolución remitida a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio se recomendaba que garantizara el cumplimiento efectivo de las condiciones fijadas en la autorización, fundamentalmente en lo relativo a la efectiva instalación de los filtros de carbón activo en los focos de emisión más problemáticos de la fábrica y a la reducción de los olores en el sistema de depuración de aguas residuales (instalación de deshidratación de lodos). Por último, se recomendaba a ambos organismos que requiriesen a la empresa propietaria la adopción de las medidas pertinentes en el caso de que se acreditase alguna deficiencia, debiendo asegurarse, en este proceso de toma de decisiones, la participación

de los vecinos y de las asociaciones más representativas, con el fin de cumplir el principio de participación pública previsto en materia de medio ambiente en la Ley 27/2006.

Ambas Administraciones aceptaron nuestras recomendaciones, informando además el Ayuntamiento de Valladolid de las actuaciones que se habían acometido para garantizar que el vertido de dicha empresa se ajustaba a las condiciones de la autorización, en su día, otorgada.

Por otra parte, en relación con las molestias generadas por actividades comerciales y de servicios en zonas urbanas, cabe mencionar, como ejemplo, el expediente **302/2024**, promovido por una vecina que solicitaba la intervención administrativa para erradicar tanto las partículas en forma de polvo blanco que entraban en su vivienda a través de la rejilla de ventilación de la cocina y del baño, como el olor molesto generado por la combustión de material de tipo plástico, y que tenían su origen, en ambos casos, en la actividad que se desarrolla en un laboratorio situado en los bajos de un edificio de la ciudad de León.

En los primeros informes remitidos se constató que, como consecuencia de las denuncias formuladas, se habían realizado inspecciones por los técnicos de los Servicios Territoriales de Sanidad y de Medio Ambiente de León, en las que se acreditó que dicho laboratorio no disponía de un plan de gestión de residuos, ni tenía contratada ninguna empresa especializada en la gestión de los mismos, los cuales eran depositados en un contenedor de basura doméstica en la vía pública. Asimismo, se comprobó que los técnicos municipales habían requerido a la empresa propietaria del laboratorio para que, ante las deficiencias detectadas en la campana de extracción, se instalase una nueva con el fin de evitar las emisiones de partículas a las viviendas más cercanas.

Tras analizar esta documentación, se consideró conveniente solicitar una ampliación de información para conocer el resultado de dichos requerimientos. La Administración autonómica nos comunicó que se habían cumplido las exigencias requeridas, puesto que se había inscrito a dicho laboratorio en el Registro oficial de Producción y Gestión de Residuos de Castilla y León y se había aportado al Servicio Territorial de Medio Ambiente de León una copia del contrato suscrito con una empresa debidamente acreditada en esa provincia para gestionar los residuos peligrosos que se pudieran generar en sus instalaciones.

Asimismo, el Ayuntamiento de León nos informó que se había aportado un certificado de los trabajos realizados, por lo que la extracción de humos se ajustaba al Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios, al haber eliminado la extracción existente canalizada. Sin embargo, ante las dudas manifestadas por la persona reclamante, se consideró conveniente formular una Resolución a la citada Corporación con el fin de que llevase a cabo una inspección *in situ* para comprobar si la actividad en dicho local cumplía las exigencias fijadas en la Ordenanza

municipal de Protección de la Atmósfera, debiendo requerir, en caso contrario, a la empresa propietaria para que adoptase las medidas correctoras oportunas que permitiesen corregir las deficiencias que, en su caso, se hubieran detectado.

La Administración municipal aceptó nuestra recomendación, resaltando en su comunicación que después de la ejecución de estas obras por la entidad mercantil propietaria del laboratorio, no se habían vuelto a recibir nuevas denuncias sobre la cuestión objeto de la presente queja.

La celebración de los festejos populares a veces generan discrepancias entre los vecinos, sobre todo en pequeñas localidades, ocasionadas normalmente por la localización de los conciertos programados, tal como pudimos comprobar mediante la tramitación del expediente **1036/2024**, en el que se denunciaban las molestias que generaban las actuaciones musicales que se celebraban en la Plaza de España durante las fiestas patronales de Vitigudino (Salamanca).

Tras recibir el informe municipal, se comprobó que el Ayuntamiento no aceptaba el cambio de la ubicación de las actuaciones musicales, al estimar que ese era el lugar más adecuado. Pues bien, aunque no corresponde a esta Procuraduría decidir sobre el lugar donde deban ubicarse las actividades festivas que se programen en un determinado municipio, se acordó remitir una Resolución a dicha Corporación para que, en la decisión que adoptase para las fiestas del año 2025, se motivase adecuadamente su propuesta para evitar posibles arbitrariedades, debiendo determinar también las características y potencia de los equipos de reproducción y de amplificación sonora en las actuaciones musicales que se programen. Por último, se instó también a la Administración municipal a evitar que los establecimientos hosteleros instalen altavoces en el exterior durante las fiestas, al ser una actividad prohibida en la Ordenanza de Convivencia Ciudadana, así como a que se respete el límite horario máximo fijado en la Orden IYJ/689/2010, máxime cuando su incumplimiento supondría la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 37.8 de la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Castilla y León.

El Ayuntamiento de Vitigudino no contestó a nuestra Resolución, por lo que se acordó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no Colaboradoras con esta Institución.

La ubicación de las atracciones feriales durante las fiestas patronales también supone, en ocasiones, una fuente de conflictos vecinales en pequeñas localidades, tal como se acreditó con ocasión de la tramitación de la queja que dio lugar al expediente **1428/2024**, en la que se denunciaban las molestias que dicha actividad causaba al situarse muy cerca de las viviendas en un pequeño municipio de la provincia de Salamanca.

En el informe remitido, el Ayuntamiento nos comunicó que no consideraba conveniente modificar el lugar previsto para ubicar esas atracciones al estimar que se trataba de un espacio

público adecuado. Tras reiterar que no corresponde a esta Institución determinar el lugar donde deben situarse las atracciones de feria, se formuló una Resolución a la Corporación para que, en la decisión que adoptase para las fiestas de este año, motivase adecuadamente su propuesta a fin de evitar una posible arbitrariedad, debiendo determinar también las características y potencia de los equipos de reproducción y/o de amplificación sonora que pueden utilizarse en dichas atracciones dada su cercanía a las viviendas. Por último, se instó a la Administración municipal a adoptar las medidas necesarias para limitar, particularmente durante las horas de la madrugada, la música que acompañan a las atracciones con el fin de intentar garantizar el derecho de los vecinos al descanso.

El Ayuntamiento aceptó nuestras recomendaciones, informando que se iban a situar las atracciones junto a la puerta de la iglesia y en la fachada y trasera de la casa consistorial, dado que estos edificios no están habitados, comprometiéndose además a limitar el horario de la música de las atracciones de feria.

En otras ocasiones, las quejas nos han llegado por la realización, durante la época estival, de actividades festivas hasta altas horas de la madrugada por colectivos o grupos en locales de "peña", impidiendo el descanso de los vecinos más próximos. Así, en el expediente **2094/2024** se denunciaron las molestias que generaban las fiestas nocturnas que se desarrollaban en un antiguo local comercial situado en los bajos de un inmueble en la localidad de Villamayor (Salamanca).

En su informe, el Ayuntamiento reconoció que había recibido denuncias, pero que no disponía de ninguna acta de inspección formulada por agente de la autoridad en la que se acreditaran de manera fehaciente los hechos puestos de manifiesto por los vecinos. Asimismo, manifestó la falta de efectivos de la Policía Local, al contar con un único agente en servicio activo a comienzos del año 2024.

No obstante lo anterior, se había requerido al titular del local para que regularizara la actividad que se desarrolla en el mismo, sin que este hubiera aportado documentación alguna, dado que el uso que se realiza del local es estrictamente familiar y de forma esporádica.

Tras analizar la documentación aportada por dicha Corporación y por el reclamante, se concluyó que las molestias procedían de las actividades desarrolladas en el interior de un local considerado como "peña". En consecuencia, se acordó remitir una resolución a la Administración municipal para que cursara un nuevo requerimiento a su titular, a fin de que regularizara el funcionamiento del local mediante la presentación de una comunicación ambiental, debiendo aportar, además, un estudio acústico en el supuesto de que se pretendiera instalar equipos de reproducción sonora. Asimismo, se instó al Ayuntamiento a que valorara la suspensión de la

actividad en el caso de que se siguieran desconociendo los requerimientos que se efectuaran. Por último, además recomendar la aprobación de una ordenanza municipal reguladora de estas "peñas", tal y como vienen haciendo otros municipios de nuestra Comunidad Autónoma, se recomendó que se llevaran a cabo labores de vigilancia por parte de los agentes de la Policía Local con el fin de minimizar las molestias que pudieran causar los integrantes de dicha "peña" en la vía pública, tanto por los ruidos como por el consumo de bebidas alcohólicas, pudiendo solicitarse, en caso necesario, la colaboración de los agentes de la Guardia Civil.

El Ayuntamiento aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, informando que se había incrementado el número de agentes y el horario de trabajo de la Policía Local y que se había remitido un nuevo requerimiento al propietario para que regularizase la actividad de ese local, advirtiéndole de que, en caso de que no aportase ningún documento, se iniciaría el procedimiento sancionador pertinente para la imposición de multas y otras medidas, entre las que se encontraba la suspensión de la actividad y la clausura del local. Sin embargo, no consideraba conveniente aprobar ninguna ordenanza específica, ya que se habían mantenido reuniones con jóvenes de las "peñas" de Villamayor para informarles sobre la obligatoriedad del cumplimiento de la Ordenanza municipal de Convivencia Ciudadana.

En otras ocasiones, los problemas derivan de las actividades que las "peñas" realizan en la vía pública; así se puso de manifiesto en la queja que dio inicio al expediente **1202/2024**, en el que se abordaron los ruidos que tuvieron que soportar los vecinos al paso de las charangas organizadas por las Federación de Peñas con motivo de las fiestas patronales de la ciudad de León.

Tras analizar la documentación remitida por la Administración, se constató que se trataba ante una actividad incluida en el programa de fiestas, por lo que se encontraba debidamente autorizada conforme a lo recogido en la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Castilla y León.

Sin embargo, al desarrollarse por las calles del Casco Histórico de León declaradas expresamente como Zona Acústicamente Saturada, se remitió una Resolución dirigida al Ayuntamiento de la ciudad a fin de que fuesen determinadas de manera clara y precisa las condiciones, días y el tiempo de duración de esas charangas, debiendo ser controladas por la Policía Local para asegurar que fuesen realmente cumplidas las limitaciones fijadas en esa Zona por la normativa municipal, la cual obliga a adoptar medidas restrictivas en las celebraciones populares para evitar afecciones sonoras a los vecinos afectados. Además, se recomendó a dicha Corporación que valorase la posibilidad de que, en la programación de este tipo de actividades, fuesen oídas las asociaciones más representativas del casco histórico de la ciudad de León o de otras zonas que pudieran verse más directamente afectadas.

La Administración municipal aceptó nuestras recomendaciones informando que se habían impuesto condiciones más restrictivas a la Federación de Peñas para que realizasen las charangas durante las fiestas de 2025, con el fin de conciliar los derechos de los ciudadanos con las actividades programadas, comprometiéndose también al control de su impacto sonoro por parte de los agentes de la Policía Local.

Las molestias causadas por el consumo de bebidas alcohólicas en el exterior tienen en ocasiones relación con la proliferación de locales de ocio nocturno en determinadas vías públicas, y así pudimos comprobarlo mediante la tramitación del expediente **94/2024**, en el que se denunciaba la imposibilidad de descanso, por ese motivo, de los residentes en la c/ Rota de Calatañazor, de Soria.

En su informe, la Administración municipal reconoció el problema existente al comunicarnos que se trataba de una zona de ocio nocturno, conocida como "la zona de los discobares", donde se encuentran situados varios establecimientos de categoría especial, por lo que la Policía Local había tenido que intervenir durante las noches de los jueves, viernes, sábados y festivos para intentar minimizar los ruidos y molestias que sufrían los vecinos de la zona.

No obstante, esta Procuraduría consideró conveniente dirigir una Resolución al Ayuntamiento de Soria para recordarle la necesidad de que se reforzase la presencia de agentes en dicha vía pública, para, si fuera necesario, formular denuncias frente a las personas que consumieran bebidas alcohólicas en dicha vía pública, como a los establecimientos de ocio que las dispensaran, para la tramitación de los expedientes sancionadores pertinentes por la comisión de infracciones tipificadas en la Ordenanza municipal en materia de drogodependencias. Por último, se instó a dicha Corporación para que, dada la concentración de discobares, según se nos había informado, se valorase iniciar los trámites pertinentes para declarar el entorno de la calle Rota de Calatañazor como Zona Acústicamente Saturada, según se prevé en el artículo 49 de la Ley del Ruido de Castilla y León.

El Ayuntamiento nos comunicó la aceptación de nuestras recomendaciones, indicándonos que se seguirían realizando las labores de vigilancia e inspección precisas por los agentes de esta Policía Local y que se continuarían formulando las correspondientes denuncias para evitar las molestias sufridas por los vecinos. Por último, se informaba del traslado al departamento municipal competente de la propuesta de declaración de zona acústicamente saturada formulada por esta Defensoría.

También hemos de referirnos a los expedientes que tramitamos sobre molestias por ruidos que, por su origen, no pueden encuadrarse en ningún apartado concreto. Sobre lo que hemos recordado a los correspondientes Ayuntamientos que los ruidos vecinales no deben ser

tratados como cuestiones privadas, sino que obligan a una intervención municipal para intentar solucionar el problema.

Como ejemplo, en la queja que permitió iniciar el **1448/2025** un vecino de la ciudad de Zamora denunciaba los ruidos sufridos por los ensayos con instrumentos musicales de su vecino. En su respuesta a nuestra solicitud de informe, el Ayuntamiento consideró que no era una cuestión de su competencia, al tratarse de una actividad esporádica encuadrable en un conflicto vecinal, frente a lo cual recordamos que la normativa autonómica de ruidos incluye los comportamientos vecinales dentro de su ámbito de aplicación, por lo que se recomendó a dicha Corporación que se realizase una medición sonora con el fin de conocer si se superan los límites de los niveles fijados para el horario diurno debiendo instar, en caso de vulneración, a corregir ese tipo de comportamientos vecinales.

La Administración municipal aceptó nuestras recomendaciones, informando que no existía inconveniente en que la Policía local acudiese con el sonómetro a la vivienda del denunciante para realizar la medición demandada, cuando se requiriese su presencia a fin de verificar molestias por actividades sujetas al ámbito de aplicación de la Ley autonómica del Ruido.

Los ruidos causados por tañidos de relojes en horario nocturno suponen también un problema de convivencia vecinal en pequeñas poblaciones, y así pudimos constatarlo mediante la tramitación del expediente **81/2025**, después de que un ciudadano acudiera a esta Procuraduría ante la inactividad municipal pese a que había pedido que disminuyera el volumen del tañido del reloj de la casa consistorial de una pequeña localidad de la provincia de Ávila, ya que se habían instalado cuatro altavoces para amplificar su sonido, lo cual dificultaba descanso de los vecinos de las viviendas más cercanas.

En su respuesta, el Ayuntamiento reconoció que había adquirido ese reloj hacía dos años, y que, ante la denuncia recibida, se había silenciado por la noche, funcionando únicamente entre las 8 de la mañana y las 12 de la noche. No obstante, la Corporación había pedido a la Diputación de Ávila que se llevase a cabo una medición sonora para determinar si eran ciertas las molestias denunciadas.

Por su parte, la Administración provincial nos informó que no se había podido realizar esa medición al estar vacante la plaza de Ingeniero Técnico Industrial encargado de dichas labores. Por ello que se acordó formular una Resolución a la citada Diputación para que, con el fin de evitar demoras innecesarias y en el supuesto de que persistiese la falta de medios propios, se encargase su realización a una entidad de evaluación acústica debidamente acreditada, al tratarse de una prestación obligatoria para las administraciones provinciales el servicio de medición de ruidos en los municipios de menos de 20.000 habitantes. Igualmente, se recomendó

a la Corporación municipal que, en el supuesto de que tras la medición practicada se constatase la vulneración de los límites de los niveles sonoros fijados en el Anexo I de la Ley 5/2009, se adoptasen las medidas correctoras necesarias para erradicar las molestias denunciadas, procediendo, en su caso, a la retirada de los altavoces instalados.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Resolución informando que había procedido a cambiar la orientación de los altavoces, de forma que ninguno estuviese orientado a la vivienda de que había reclamado ante el propio Ayuntamiento, comprometiéndose igualmente a disminuir el volumen de los tañidos en el caso de que se constatase en la medición encargada la superación de los límites de los niveles sonoros. En cambio, la Diputación de Ávila no contestó a nuestra Resolución, por lo que se acordó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución.

1.2. Infraestructuras ambientales

Las reclamaciones presentadas en esta materia se han referido fundamentalmente a problemas derivados de la depuración de aguas residuales y de instalaciones de tratamiento de residuos.

Como ejemplo de las del primer grupo, el expediente **1014/2023** fue iniciado a causa de la denuncia de irregularidades técnicas existentes, a juicio del reclamante, en los proyectos de algunas instalaciones de depuración promovidas por la empresa pública SOMACYL en varias provincias de Castilla y León.

En su respuesta, la Administración autonómica nos comunicó que la citada empresa pública cuenta con una plantilla extensa y cualificada, compuesta por 71 técnicos especialistas, y mantiene un convenio en vigor con el Colegio Oficial de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos para su participación en la supervisión formal de los proyectos de obras, con el fin de comprobar que se incluyen todos los documentos requeridos en la normativa vigente.

Tras analizar la documentación remitida, se constató por esta Institución que efectivamente se habían cumplido los requisitos formales exigidos en la normativa de contratos vigente y que se habían visado los proyectos por el citado colegio oficial, sin que sea competencia de esta Procuraduría verificar la calidad técnica de estos proyectos al no disponer de los medios técnicos para realizar esta labor ni tampoco de atribuciones para ello. No obstante lo anterior, se consideró conveniente remitir una Resolución, que fue aceptada, a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, a la que está adscrita la empresa SOMACYL, para que los funcionarios competentes de los Servicios de Calidad de las Aguas y de Abastecimiento de Aguas de la Dirección General de Infraestructuras y Sostenibilidad Ambiental ejerzan las potestades públicas que les confieren las normas respecto a los proyectos de abastecimiento y

de depuración de aguas residuales que se acometan en nuestra Comunidad Autónoma desde la empresa pública SOMACYL.

Sobre los problemas que genera la ubicación de las plantas de tratamiento de los residuos, debemos recordar el expediente **217/2024**, en el que un ciudadano mostraba su disconformidad con la situación del punto limpio municipal de Villafranca del Bierzo ya que se encontraba muy próximo al casco urbano de esa localidad.

En su respuesta, la Administración autonómica nos comunicó que dicha instalación no era en realidad un punto limpio, sino un área de aportación voluntaria de residuos, esto es, una instalación de pequeña entidad para el almacenamiento en contendores de residuos de construcción y demolición (RCD) de obra menor y de otros residuos domésticos, cuyo objetivo es facilitar la recogida de determinados residuos de competencia municipal y rentabilizar su transporte a plantas de tratamiento. La Administración municipal reconoció en el informe enviado que, si bien nos encontrábamos ante un uso urbanístico admisible en esa parcela, existía la intención desde la Alcaldía de buscar un nuevo lugar para evitar molestias a los vecinos más cercanos, aunque todavía no se había materializado ese propósito. En consecuencia, se formuló una Resolución dirigida al Ayuntamiento de Villafranca del Bierzo para que se adoptasen las medidas pertinentes con el fin de proceder al traslado de esa infraestructura de recogida de residuos, solicitando a tal fin, si fuera necesario, la colaboración de las Administraciones provincial y/o autonómica.

La citada Corporación aceptó nuestra recomendación, informando que se habían dado ya las instrucciones precisas para proceder al cierre de la instalación para impedir el depósito de materiales en el recinto, y que se realizarían las gestiones oportunas para tratar de eliminar los materiales existentes a la mayor brevedad posible.

Por último, debemos mencionar que también tramitamos el expediente 480/2025, motivado por el rechazo de la instalación de una incineradora de residuos que se iba a ubicar en el Centro de Tratamiento de Residuos situado en el Barrio de Cortes de la ciudad de Burgos. Sin embargo, dicha queja fue archivada al comunicarnos el Ayuntamiento de Burgos, titular de dichas instalaciones, que se había solicitado desde la Alcaldía que, en dicha licitación, se excluyese la instalación de una incineradora para el tratamiento final de la materia orgánica de la fracción resto.

1.3. Defensa de las márgenes de los ríos

El principal problema que se nos ha planteado ha sido la falta de acuerdo entre las diferentes administraciones en la delimitación de las competencias para realizar actuaciones en el dominio público hidráulico de las zonas urbanas.

Así, hemos de recordar, el expediente 83/2025, en el que se denunciaba la inactividad administrativa ante la necesidad de acometer actuaciones de consolidación sobre el talud que existe en el río Pisuerga a su paso por el Barrio de La Overuela, en la ciudad de Valladolid, con el fin de evitar los derrumbes que amenazan a dos inmuebles y parte de una vía pública.

En la documentación aportada por el reclamante, constaba la existencia de comunicaciones remitidas entre la Confederación Hidrográfica del Duero y el Ayuntamiento de Valladolid, en las que se reflejaba la discrepancia existente entre ambos órganos sobre la competencia para realizar dichas labores que se consideraban necesarias, dada la inestabilidad del talud manifestada ya en junio de 2023, y que estaba provocada por el socavón natural provocado por el meandro que forma el río Pisuerga en este punto.

Finalmente, en los informes recibidos tras la solicitud de información demandada por esta Procuraduría, se acreditó la existencia de una reunión celebrada a finales del mes de octubre en la que participaron, entre otros, técnicos de las concejalías delegadas de las Áreas de Urbanismo y Vivienda y de Medio Ambiente del Ayuntamiento, en las que se barajaron diversas opciones para acometer el problema, tales como la construcción de un muro de contención de tierras, expropiación del suelo en la que se encuentran las construcciones afectadas, etc. Por lo tanto, de esa respuesta, se dedujo que la Administración municipal aceptaba que era una cuestión de su competencia conforme a que viene manteniendo la Jurisprudencia (SSTS de 10 de junio de 2014 y 13 de diciembre de 2017), si bien es necesaria la autorización del Organismo de Cuenca.

Por ello, al concluir en su informe la Corporación afectada que iban a continuar las reuniones para la búsqueda de una mejor solución técnica para estabilizar ese talud y para financiar dicha intervención, se acordó el archivo de actuaciones al encontrarse el problema expuesto en vías de solución, si bien se informó al reclamante sobre la posibilidad de volver a acudir a esta Procuraduría si no se llevase a cabo ninguna de las propuestas anunciadas por la Administración municipal.

2. MEDIO NATURAL

En este apartado se incluyen todas aquellas reclamaciones referidas a sistemas naturales, como los montes en general, pero también los elementos de particular valor, interés o singularidad, como las vías pecuarias, espacios naturales y determinadas especies animales y vegetales, correspondiendo la mayor parte de las quejas recibidas a cuestiones relativas a los aprovechamientos en montes de utilidad pública.

Así, hemos de mencionar la queja **252/2024**, en la que un vecino mostraba su disconformidad con los criterios fijados para el reparto de los lotes de leña vecinales en un pequeño municipio de la provincia de Zamora, ya que anteriormente se asignaba un quiñón de

leña a cada vecino, pero en el año 2024 se modificó el criterio asignándolo solo a aquellos que tuvieran casa abierta todo el año, lo cual podía suponer una discriminación para el resto de empadronados en esa localidad.

En su respuesta, el Ayuntamiento titular de del monte nos comunicó que consideraba que su actuación había sido correcta, puesto que la costumbre en el municipio para disfrutar de ese aprovechamiento exigía estar empadronado con una antigüedad mínima de un año, estar dado de alta en el padrón de aprovechamientos especiales, estar al corriente de pago de las cuotas, y tener vivienda habitual (casa abierta) residiendo más de 6 meses al año, incumpliendo el reclamante la última de estas condiciones, motivo por el cual no se pudo acceder a su petición. Sin embargo, en aras de garantizar la seguridad jurídica, esta Institución recomendó a la Corporación la aprobación de una ordenanza municipal para aclarar los aspectos más conflictivos, como el de la residencia habitual, debiendo recabar igualmente el informe preceptivo del órgano competente de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, conforme a lo previsto en el artículo 48 de la Ley 3/2009, de 6 de abril, de Montes de Castilla y León.

La Administración municipal no contestó a nuestra Resolución, lo cual motivó su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución.

Los conflictos por el aprovechamiento de pastos también han sido objeto de análisis, por ejemplo, mediante la tramitación del expediente **964/2025**, en el que se denunciaba el desproporcionado incremento del precio acordado por una Junta Vecinal en la adjudicación del aprovechamiento de pastos sobrantes con preferencia vecinal en un monte de utilidad pública ubicado en una pequeña localidad de la provincia de León.

En el informe remitido por la Administración autonómica se indicaba que se habían respetado las condiciones fijadas en los pliegos de condiciones técnico-facultativas aprobados en su día, resaltando que al Servicio Territorial de Medio Ambiente de León únicamente le compete fijar el precio mínimo de tasación sin que le corresponda adoptar ninguna decisión sobre la concreta cuantía que debería abonarse. En cambio, la Entidad Local Menor propietaria del monte consideraba adecuada la decisión acordada desde 2024 de triplicar ese precio mínimo, sin que en el ejercicio anterior se hubiera recibido ninguna queja ni alegación por los mismos adjudicatarios del contrato de aprovechamiento pascícola.

La Procuraduría no constató en la documentación remitida la existencia de ningún acuerdo o pliego justificativo del precio finalmente exigido en el contrato suscrito con los ganaderos adjudicatarios, por lo que se acordó formular una Resolución dirigida a la Junta Vecinal propietaria del monte para que, en las futuras adjudicaciones que se llevasen a cabo, la decisión que se adoptase fuera motivada y conforme a criterios de naturaleza técnica determinados en el

pliego de condiciones económico-administrativas que apruebe esa Entidad Local Menor, sin que baste una mera alusión a los usos y costumbres de la localidad.

La Junta Vecinal aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, puesto que se comprometió a asumir que, para futuras adjudicaciones de pastos sobrantes, la fijación del precio de enajenación a los ganaderos fuera fijada por el órgano competente de esa Entidad Local Menor. Sin embargo, consideraba que, al tratarse de un aprovechamiento de pastos adjudicado con carácter preferente a los vecinos de esa localidad, no era preceptiva la aprobación de un pliego de condiciones económico-administrativas al no tratarse de una licitación pública en régimen de concurrencia competitiva abierta.

En otras ocasiones, los problemas han surgido durante las labores de delimitación de los montes, tal y como se puso de manifiesto en la queja que dio lugar al expediente **1853/2024**, en la que se discrepaba con los trabajos de actualización cartográfica que se estaban realizando en un monte de utilidad pública por parte de los técnicos del Servicio Territorial de Medio Ambiente de Segovia, al haber sido desplazado uno de los mojones existentes, lo cual había motivado la presentación de reclamaciones por parte del propietario de la finca colindante al considerar que había disminuido la superficie en su propiedad.

La Administración autonómica nos informó que dicho monte ya había sido deslindado en el año 1897 y posteriormente amojonado en 1955, por lo que no era necesario iniciar el procedimiento formal de deslinde y amojonamiento previsto en el todavía vigente Reglamento de Montes, al ser la actuación adoptada resultado de la elaboración de la cartografía digital de la propiedad forestal en la provincia de Segovia. Sin embargo, al constar en la documentación obrante en esta Procuraduría un informe elaborado por el Ayuntamiento propietario del monte en el que consideraba que debía reponerse el mojón a su ubicación anterior, dada la pacífica posesión del propietario desde que adquirió esa finca, se consideró conveniente remitir una Resolución a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio para que valorase esa circunstancia, sin perjuicio de que la cuestión de la propiedad de la franja de terreno objeto de discusión debía ser dilucidada en la jurisdicción ordinaria conforme a lo previsto en el artículo 26.6 de la Ley de Montes de Castilla y León.

El órgano autonómico rechazó nuestra recomendación al considerar insólito que la Administración municipal encargue trabajos de topografía para defender los intereses de un propietario colindante en contra de la defensa de un monte demanial de su propiedad. Además, se resaltaba que no era cierto que durante 50 años el propietario reclamante hubiera disfrutado de esa franja de terreno de manera pacífica e ininterrumpida, ya que, a juicio del Servicio Territorial de Medio Ambiente de Segovia, el mojón objeto de la presente queja se había colocado erróneamente en julio del año 2003.

Como en años precedentes, se han recibido reclamaciones presentadas por ciudadanos en las que se denunciaban la falta de protección de la extensa red de vías pecuarias existentes en Castilla y León. Cabe mencionar el expediente **3/2025**, en el que se reiteraba la inactividad de la Administración autonómica ante la roturación parcial para su cultivo del tramo de un cordel a su paso por la provincia de Segovia, ya que, a pesar de los 14 expedientes sancionadores tramitados por el Servicio Territorial de Medio Ambiente de Segovia contra los infractores denunciados, todavía no se había adoptado ninguna medida para restituir su integridad.

En el informe remitido, la Administración autonómica reconoció la veracidad del menoscabo producido, si bien se estaba a la espera de intervenir hasta que se resolvieran los 6 recursos de alzada interpuestos para que todas las sanciones deviniesen firmes. No obstante, tras comprobar en la ampliación de documentación remitida que finalmente se habían resuelto todos estos recursos, dirigimos una Resolución a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio con el fin de que iniciase los trámites para proceder a la recuperación de oficio del tramo ilegalmente ocupado, ya que se trataba de una vía pecuaria perfectamente deslindada y amojonada desde hacía más de cincuenta años.

El citado órgano autonómico nos comunicó la aceptación de nuestras recomendaciones, informándonos que se había dado traslado de su contenido al Servicio Territorial de Medio Ambiente de Segovia para que se procediera a la ejecución forzosa del tramo del cordel indebidamente ocupado.

El patrimonio natural es uno de los valores esenciales para la identidad de Castilla y León, tal como se proclama en el artículo 4 de nuestro Estatuto de Autonomía, por lo que su defensa debe ser una de las prioridades de la acción administrativa, siendo ésta una de las demandas recogidas en la queja **518/2023**, en la que se denunciaba la inactividad de la Administración autonómica para cumplir los objetivos de lucha contra el cambio climático fijados en la normativa vigente, especialmente en la comarca de El Bierzo.

En su respuesta a nuestra petición de información, la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio nos dio traslado de los proyectos ubicados en Castilla y León que fomentaban la capacidad de absorción a través de sumideros de carbono, tal como se exige en el artículo 26 de la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, para lo cual además se había potenciado el papel de los montes de utilidad pública en esa labor mediante la aprobación del nuevo artículo 104 bis de la Ley de Montes de la Comunidad. Sin embargo, con el fin de cumplir los objetivos establecidos en esa norma estatal, se acodó enviar una Resolución al citado órgano autonómico para que, sin perjuicio de las actuaciones que puedan adoptarse en el ejercicio de la competencia exclusiva atribuida a Castilla y León en el artículo 70.1. 35º de nuestro Estatuto de Autonomía, se colaborase con el Ministerio para la Transición

Ecológica y el Reto Demográfico para desarrollar y aplicar las previsiones que le correspondan conforme a lo previsto en los artículos 18, 21.2 y 25 de la mencionada Ley de cambio climático y transición energética.

La Consejería aceptó nuestra recomendación, resaltando que su colaboración con el citado Ministerio no sólo se producía en el desarrollo y aplicación de la Ley 7/2021, sino también en otros aspectos relacionados, como la calidad del aire, la gestión de los datos generados desde las redes de estaciones de medida distribuida en Castilla y León, y en el desarrollo de nuevas normativas tanto de emisiones como en inmisión.

La protección de determinadas especies exige la agilización de las indemnizaciones por los daños que causen los animales de las mismas. Así, recordemos el expediente 440/2025, iniciado por una denuncia por el retraso en el pago compensatorio solicitado en el año 2023 por un apicultor en la provincia de León por los daños sufridos en sus colmenas por los ataques de un oso pardo. Como consecuencia de nuestra petición de información, se comprobó que se había agilizado la tramitación por parte del Servicio Territorial de Medio Ambiente de León, estando únicamente pendiente del abono definitivo por parte de Tesorería, por lo que se acordó el archivo de actuaciones por solución al tener conocimiento el reclamante de este informe.

En relación con la práctica de la caza, debemos destacar la presentación de tres quejas (Expedientes 653/2025, 672/2025 y 673/2025), en las que se mostraba la disconformidad con el contenido de la Orden MAV/258/2025, de 12 de marzo, por la que se regulaba el sistema de control telemático de las capturas en los cotos de caza de Castilla y León en cuanto al traslado de las piezas de caza o de sus partes. Sin embargo, dichas actuaciones fueron archivadas, al tener conocimiento de que se había interpuesto un recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior Justicia de Castilla y León, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora.

Por último, debemos destacar que, como consecuencia de los incendios que afectaron a nuestra Comunidad Autónoma en verano de 2025, recibimos varias quejas sobre la actuación de la Administración autonómica, en concreto en relación con los incendios forestales de las provincias de Zamora y León, quejas que archivamos, conforme a lo previsto en el artículo 12.2 de la Ley reguladora del Procurador del Común, al tener conocimiento de que se habían abierto actuaciones por la Fiscalía del Tribunal Superior Justicia de Castilla y León.

Otros escritos recibidos por esta Procuraduría en los que, entre otras cuestiones, se demandaba la declaración de emergencia nacional (nivel 3) conforme a lo previsto en el artículo 29 de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, fueron remitidos al

Defensor del Pueblo, como comisionado parlamentario competente para actuar ante la Administración y órganos del Estado.

3. OTRAS CUESTIONES AMBIENTALES

En este apartado incluimos la referencia a varias reclamaciones en las que se ponía en nuestro conocimiento molestias causadas por los humos de las chimeneas de las viviendas. De ellas, en el expediente **656/2024** se denunciaba la inactividad municipal para evitar los malos olores, el polvo y las manchas generadas por el defectuoso funcionamiento de la chimenea de una vivienda en Soria en el edificio colindante.

En su informe, el Ayuntamiento reconocía la veracidad de los hechos denunciados, pero justificaba que no se hubiera adoptado ninguna medida por parte del Servicio Municipal de Urbanismo al haberse construido la chimenea antes de la remodelación del edificio colindante que se llevó a cabo hacía casi veinte años, por lo que debía resolverse el problema en vía jurisdiccional. Sin embargo, a pesar de que ciertamente no cupiera obligar a elevar la altura de esa chimenea por ese motivo, consideramos oportuno formular una Resolución dirigida a esa Corporación para que requiriese al propietario de la vivienda a adoptar las medidas correctoras que permitieran evitar los daños que generaba, garantizando con ello el cumplimiento de lo exigido en el artículo 19 de la Ordenanza municipal para la regulación de la contaminación atmosférica, que obliga a que los gases evacuados a la atmósfera exterior no puedan generar depósitos apreciables de polvo u hollín sobre bienes inmuebles, debiendo, en caso contrario, ejecutarlas forzosamente a costa del obligado.

La Administración municipal no contestó a nuestra Resolución, lo cual motivó también su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con esta Institución.

ÁREA E

EDUCACIÓN

En el Área de Educación fueron presentadas 125 quejas, una de las cuales, concretamente sobre la inexistencia de servicio de transporte escolar para alumnos del IES "Merindades de Castilla" de Villarcayo de Merindad de Castilla La Vieja (Burgos) residentes en distintas localidades, tuvo la consideración de queja múltiple, al englobar en la computada 39 reclamaciones acumuladas sobre el mismo asunto.

De las 125 solicitudes de actuación presentadas, la mayoría se referían a la enseñanza no universitaria, un total de 82. A la enseñanza universitaria se referían 14 reclamaciones; a otras enseñanzas, 4; a la educación especial, 22; y, por último, a la educación de personas adultas, 3.

Dentro de la enseñanza no universitaria, el mayor número de quejas, en concreto un total de 15, fueron las relativas a la escolarización y admisión de alumnos, debiendo destacarse igualmente los 13 expedientes sobre los derechos y deberes del alumnado y los 11 relacionados con problemáticas relativas a la convivencia escolar. También se presentaron denuncias sobre edificios e instalaciones educativas, becas y ayudas, servicios complementarios de transporte y comedor escolar, actividades extraescolares, calificaciones, planes de estudios, etc.

En el apartado de enseñanza universitaria, 5 de las 14 quejas presentadas se referían a cuestiones relativas a la homologación de títulos, si bien estas quejas, junto con otras 3 reclamaciones referidas a títulos y calificaciones, fueron remitidas al Defensor del Pueblo dado que el objeto de las mismas era ajeno a las facultades de supervisión de la Procuraduría.

De las 4 solicitudes de actuación presentadas en el apartado de otras enseñanzas, 2 de ellas también fueron remitidas al Defensor del Pueblo, habiendo sido tramitada una relativa a la demora en la expedición de una certificación del idioma Francés solicitada a una Escuela Oficial de Idiomas, y la otra, relativa a falta de profesorado en otra Escuela Oficial de Idiomas, fue archivada por falta de subsanación de la firma por parte de quien la presentó.

En educación especial, la mayoría de las 22 reclamaciones presentadas estuvieron relacionadas con la atención que precisa el alumnado con necesidades educativas especiales y, en particular, en cuanto a la dotación de personal especializado. Debe destacarse que 4 de esas quejas tuvieron por objeto la problemática específica de los alumnos y alumnas con síndrome de Down, en concreto por lo que se refiere a la dotación de los apoyos previstos en sus dictámenes

de escolarización, la participación de las familias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, las medidas para la debida acogida de ese alumnado en los centros educativos, y la oferta de ciclos formativos dirigidos específicamente a personas con necesidades educativas o formativas especiales entre las que se encuentran quienes tienen síndrome de Down.

Finalmente, 2 de las 3 solicitudes de actuación sobre enseñanza de personas adultas trataban del proceso de nombramiento del equipo directivo de un centro educativo, y la otra con el trato dispensado por el personal de otro centro de educación de personas adultas.

La mayor parte de las quejas se presentaron por personas físicas y, algunos casos, por algunas asociaciones de padres y madres y otras asociaciones representativas de personas vulnerables. Con carácter más excepcional, también presentaron reclamaciones un grupo político, una fundación, un sindicato, una empresa y un centro educativo.

A fecha de cierre de este Informe, los expedientes iniciados a instancia de parte dieron lugar a 38 Resoluciones en materia de educación. Estas actuaciones se dirigieron a la Consejería de Educación, como responsable de la prestación del servicio educativo no universitario, salvo 3 que tuvieron como destinataria a la Universidad de Valladolid.

La mayoría de las Resoluciones emitidas se referían a cuestiones relativas a la enseñanza no universitaria, concretamente 24; otras 11 abordaron aspectos relacionados con la educación especial, mientras que la enseñanza universitaria fue objeto de las 3 restantes.

Las Resoluciones en el apartado de enseñanza no universitaria tuvieron por objeto diferentes cuestiones, como las relativas a los procesos de admisión y escolarización, los edificios e instalaciones educativas, los servicios educativos complementarios de transporte y comedor escolar y las actividades extraescolares. También cabe destacar las Resoluciones sobre los procedimientos de admisión para el primer ciclo de educación infantil, los problemas de conciliación de la vida escolar, familiar y laboral en el caso de familias con alumnado matriculado en la etapa de educación infantil y la creación de aulas mixtas para escolarizar alumnado de entre 0 y 3 años. Asimismo, dictamos 5 Resoluciones sobre conflictos de convivencia escolar.

Sobre la enseñanza universitaria, de las 3 Resoluciones emitidas, una estaba relacionada con los criterios para la conversión de las calificaciones obtenidas en centros extranjeros con motivo de los programas de movilidad de estudiantes, como el de Erasmus+, otra con las composiciones de los Comités de Título de varios Grados aprobadas por la Junta de Centro de una Escuela universitaria, y la última de ellas con los criterios de uso de los espacios de otra Escuela universitaria.

Por lo que se refiere a las 11 Resoluciones computadas en el apartado de educación especial, 7 de ellas se referían a los apoyos destinados a la atención del alumnado con

necesidades educativas especiales, dedicándose de forma específica al alumnado con síndrome de Down 4 de ellas. Otra Resolución, común a dos expedientes de queja, tuvo por objeto la necesidad de ampliación de las instalaciones de un centro de educación especial. El resto de Resoluciones sobre educación especial las dirigimos con objeto de que se facilitara al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo todos los medios indicados en los correspondientes informes psicopedagógicos, así como a que las familias estuvieran perfectamente informadas sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos e hijas.

De las 38 Resoluciones emitidas en materia de Educación fueron aceptadas 20, se aceptaron parcialmente 6 Resoluciones, y fueron rechazadas 12 Resoluciones.

Seguidamente se hará referencia, de modo resumido, a los expedientes tramitados en materia de Educación.

1. ENSEÑANZA NO UNIVERSITARIA

1.1. Educación infantil

Se considera oportuno dedicar un apartado específico a la educación infantil puesto que, tras la implantación de la oferta gratuita para el primer ciclo de dicha etapa, se presentaron quejas sobre los procesos de admisión, sobre la problemática que presentaba la conciliación de la vida escolar, familiar y laboral y sobre la creación de aulas mixtas en las que se escolarizaban a niños de edades de entre 0 y 3 años.

Así, el expediente **1780/2025** se inició con relación a la escolarización de los alumnos del primer ciclo de educación infantil y los problemas que se habían dado en muchos casos hasta el curso 2025/2026, por no poder ser admitidos en el mismo centro educativo en el que ya estaban escolarizados sus hermanos cursando otras enseñanzas o, incluso, el segundo ciclo de educación infantil.

Esto se debía a que la admisión del alumnado de primer ciclo de educación infantil se regía por una normativa específica, que además contenía un baremo que no otorgaba puntuación por la escolarización de hermanos en el mismo centro, salvo que estos también cursaran el primer ciclo de educación infantil (Orden EDU/95/2022, de 14 de febrero, por la que se regula el proceso de admisión en las escuelas infantiles que impartan el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad de Castilla y León, modificada por la Orden EDU/117/2023, de 26 de enero).

La Consejería de Educación, a través del informe remitido, vino a señalar que, en esos momentos, se estaban llevando a cabo las actuaciones de planificación de los procedimientos de admisión de alumnos en los centros que impartían enseñanzas sostenidas con fondos públicos para el curso 2026/2027. Al mismo tiempo, la Consejería anunció que se estudiaría la posible

unificación de los procedimientos de admisión del alumnado en dichos centros y que, como resultado del estudio, se determinaría la opción que se considerara más adecuada para el alumnado y las familias, de forma que favoreciera tanto los principios de igualdad de trato como de libre elección de centro educativo.

Pero, junto con los principios de igualdad de trato y de libre elección de centro, también se consideró oportuno tener en cuenta las exigencias de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según lo previsto en el artículo 3.11 de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León.

En efecto, la posibilidad de escolarizar hermanos en un mismo centro educativo, máxime cuando estos son de corta edad, es una medida que, con carácter general, facilita la conciliación. Por ello, a juicio de la Procuraduría, resultaban razonables las pretensiones que las familias habían expuesto en muchos casos para que un hijo o hija que se escolarizaba en el primer ciclo de educación infantil lo pudiera hacer en el mismo centro en el que ya estaba escolarizado su hermano o hermana, con independencia de que no estuvieran cursando ese primer ciclo de educación infantil al mismo tiempo.

De este modo, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se valorara, de cara al curso escolar 2026/2027, la unificación de los procedimientos de admisión del alumnado en los centros sostenidos con fondos públicos, sin mantener, por lo tanto, un régimen específico para el alumnado del primer ciclo de educación infantil. Ello permitiría, por un lado, garantizar la continuidad en un mismo centro educativo de los alumnos de dicho ciclo una vez finalizado el mismo y, por otro lado, la aplicación sin excepción del criterio prioritario de la escolarización de hermanos en el centro solicitado.

La Resolución no fue aceptada, alegando la Consejería de Educación que, si no se estableciera una independencia entre los dos ciclos de educación infantil, aquellos centros que imparten tanto el primer como el segundo ciclo de educación infantil podrían garantizar a su alumnado la continuidad en las enseñanzas posteriores, lo que en general supondría una ventaja frente a la limitación que tendrían otros centros que sólo imparten el primer ciclo y que no podrían garantizar esa continuidad de la vida escolar al no disponer de las siguientes enseñanzas.

Los expedientes **1775/2025** y **1800/2025** estuvieron relacionados con las deficiencias que se habían producido, desde el inicio del curso escolar 2025/2026, en la prestación del servicio de atención y cuidado del alumnado que cursaba el segundo ciclo de educación infantil y educación primaria en los centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, establecido en virtud de la Orden EDU/475/2025, de 8 de mayo, para los días lectivos de los meses de septiembre de 2025 y junio de 2026, en los centros docentes públicos dependientes de

la Consejería de Educación, en los que se había fijado reducción de jornada de cuatro horas, en horario matinal.

En concreto, según los términos de las quejas presentadas, el servicio se había implantado en pocos centros para el mes de septiembre de 2025, por lo que no se había cumplido el objetivo pretendido de favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las familias que, además, no habían contado con la debida información para solicitar el servicio antes del inicio del curso escolar 2025/2026.

Por otro lado, en algunos de los centros en los que se había implantado el servicio, habían tenido que ser los propios docentes los que se hicieron cargo de los alumnos ante la falta de monitores contratados por la Administración educativa.

Finalmente, también se aludía como motivo de queja al adelanto del horario de comedor escolar en los centros públicos durante los meses de septiembre de 2025 y junio de 2026 del curso escolar 2025/2026, para el alumnado de segundo ciclo de educación infantil y educación primaria.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través del informe remitido a la Procuraduría, vino a poner de manifiesto que la puesta en marcha del servicio de atención y cuidado señalado había tenido algunas dificultades, derivadas de la necesidad de ajustar el número de monitores requeridos para ser prestado el servicio inmediatamente después del mes de agosto en atención a la demanda producida, y de la dificultad de contratación de monitores en algunas localidades.

Por otro lado, en cuanto al servicio complementario de comedor escolar en los centros públicos, la Consejería de Educación hizo hincapié en que, durante los meses de septiembre de 2025 y junio de 2026 del curso escolar 2025/2026, dicho servicio se prestaba a continuación de la finalización del horario lectivo, siendo incompatible con el servicio de atención y cuidado previsto para el alumnado que cursara segundo ciclo de educación infantil y educación primaria.

Al margen de ello, la Consejería de Educación recordó que, a través del programa "Tardes en el Cole", regulado en la Orden EDU/736/2014, de 21 de agosto, por el que se desarrollan los programas de conciliación de la vida familiar, escolar y laboral en el ámbito educativo "Madrugadores" y "Tardes en el Cole", se podía alargar el tiempo de permanencia en los colegios.

En atención a todo lo expuesto, se consideró oportuno poner de manifiesto que, aunque el Programa de atención y cuidado del alumnado que cursaba el segundo ciclo de educación infantil y educación primaria era novedoso y que ello había podido dar lugar a ciertas disfunciones, los principios de orientación al ciudadano, transparencia, eficiencia, comprensión, mejora

continua y anticipación o proactividad previstos en los apartados a), b), c), f), h) y j) del artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, exigía a la Administración un especial cuidado a la hora de prestar los servicios, para que los posibles usuarios estuvieran convenientemente informados y fuera posible el acceso a los mismos de forma satisfactoria.

Así, se entendió que era conveniente el desarrollo de medidas como las del servicio de atención y cuidado al alumnado de segundo ciclo de educación infantil y educación primaria implantado, para que, en combinación con otros servicios como el de comedor escolar y otros programas destinados a la conciliación de la vida familiar, escolar y laboral, esta se facilitara de forma efectiva.

En virtud de todo lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se implementara la información sobre el servicio de atención, se llevaran a cabo las medidas oportunas para contar con el personal necesario con el que cubrir las necesidades del servicio y para que, en coordinación con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se diseñaran programas, medidas y apoyos que se complementaran y que, conjuntamente, permitieran satisfacer las demandas de conciliación de la vida familiar, escolar y laboral, en particular con motivo de las reducciones de jornada escolar y en los periodos no lectivos, de los que pudiera beneficiarse el alumnado de todos los centros educativos financiados con fondos públicos.

La Consejería de Educación rechazó la Resolución considerando que no eran necesarias las medidas propuestas.

El expediente **1863/2025** surgió con una queja, a la que se acompañaron escritos con 59 firmas de apoyo, poniéndose de manifiesto el desacuerdo mostrado por profesionales de la educación de 0-3 años con la creación de unidades mixtas que integraban a niños de diversas edades del primer ciclo de educación infantil y, por tanto, sin que se respetara la diferenciación de los tramos específicos de 0-1, de 1-2 y de 2-3 años.

Dicha medida se consideraba inapropiada desde el punto de vista pedagógico y potencialmente lesiva para el desarrollo óptimo de los niños, puesto que las necesidades de los bebés de hasta un año y las de los niños de más de un año son distintas en lo que respecta a apoyos y vigilancia, descanso y sueño, alimentación e higiene, etc. En definitiva, se señalaba que las aulas mixtas dificultaban la seguridad, el cuidado y el desarrollo de los grupos de alumnos.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través del informe remitido a la Procuraduría, hacía hincapié en que una de las virtudes de las aulas mixtas era la diversidad que

se genera, puesto que la convivencia con alumnos de diferentes habilidades y características enriquecía el ambiente educativo y favorecía el respeto y la valoración de la diversidad.

Teniendo en cuenta lo anteriormente indicado, se consideró que había de aplicarse lo previsto en el artículo 4.1 de la Orden EDU/904/2011, de 13 de julio, según la redacción dada por la Orden EDU/1511/2023, de 29 de diciembre, por la que se modificó la anterior, y en los artículos 8, 9 y 11 del Decreto 12/2008, de 14 de febrero, por el que se determinan los contenidos educativos del primer ciclo de la Educación Infantil en la Comunidad de Castilla y León y se establecen los requisitos que deben reunir los centros que impartan dicho ciclo. Con ello, la agrupación de niños de edades diferentes en unidades del primer ciclo de educación infantil debería ser una excepción prevista únicamente para los centros incompletos, dado que cada edad requiere un tipo de instalación y una atención diferenciada según sus necesidades, todo ello en favor del principio de calidad de la educación previsto en el artículo 1.a) bis de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

En virtud de todo lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que el primer ciclo de educación infantil se impartiera en unidades independientes para los niños menores de un año, para los niños de 1 a 2 años y para los niños de 2 a 3 años, respetándose las ratios de niños por unidad establecidas en la normativa vigente y descartándose las unidades mixtas salvo, con carácter excepcional, para centros incompletos en los que hubiera que tenerse en consideración unas especiales características sociodemográficas o escolares por hallarse en alguno de los supuestos previstos en el artículo 11.1 del Decreto 12/2008, de 14 de febrero.

La Consejería de Educación aceptó parcialmente la Resolución, puesto que, a la vista de su respuesta, no consideraba que el establecimiento de las aulas mixtas tuviera que limitarse de forma estricta a los centros incompletos que se encontraran en alguno de los supuestos previstos en el artículo 11.1 del Decreto 12/2008, de 14 de febrero. No obstante, señaló que se hacía un uso puntual y excepcional de dicho tipo de aulas por motivos justificados, como el de evitar el cierre de ciertas escuelas y centros de educación infantil.

1.2. Edificios e instalaciones

La falta de calefacción en las aulas del CEPA "Faustina Álvarez García" de León desde el mes de octubre de 2024 en adelante, dio lugar a la tramitación del expediente **2165/2024**.

Con relación a ello, en el informe remitido por la Consejería de Educación a la Defensoría se indicó que, cuando se había procedido al encendido de la calefacción, se advirtió un defecto de presión en el circuito, pero que, tras repararse y sustituirse una serie de tubos, el centro contaba con calefacción desde el mes de noviembre de 2024, sin perjuicio de que, en ese

momento, se estaba haciendo un estudio para comprobar si era necesario hacer reparaciones en el resto del circuito.

Ello contrastaba con las alegaciones del autor de la queja, el cual mantuvo a lo largo del mes de enero de 2025 que no se disponía de calefacción en las aulas y que se registraban temperaturas de unos 8 grados centígrados, muy por debajo de los 17 grados previstos para locales donde se realizan trabajos sedentarios propios de oficinas o similares en el punto 3.a del Anexo III del Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Considerando lo anteriormente expuesto, la Procuraduría consideró oportuno recordar el derecho del alumnado a que se respete su integridad y dignidad personales, reconocido en el artículo 6.1 del Decreto 51/2007, de 17 de mayo, por el que se regulan los derechos y deberes de los alumnos y la participación y los compromisos de las familias en el proceso educativo, y se establecen las normas de convivencia y disciplina en los Centros Educativos de Castilla y León, lo que implica, según el artículo 6.2.c de la misma norma, "La disposición en el centro de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene, a través de la adopción de medidas adecuadas de prevención y de actuación".

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se adoptaran, con la menor demora posible, cuantas medidas fueran necesarias para que el sistema de calefacción del CEPA "Faustina Álvarez García" permitiera al alumnado y al resto de la comunidad educativa permanecer en el mismo en condiciones ambientales adecuadas.

Aunque la Resolución fue aceptada por la Consejería de Educación, una nueva queja sobre la misma cuestión dio lugar a la apertura del expediente **381/2025**.

En este segundo expediente, la Consejería de Educación mantuvo que, según la versión de personas que asistían al CEPA "Faustina Álvarez García", la temperatura en el mismo era la adecuada, si bien se pretendía solicitar al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que se hicieran mediciones de temperatura en el centro con instrumentos adecuados y homologados.

En atención a lo expuesto, se dirigió una nueva Resolución a la Consejería de Educación, con el fin de que comprobara con medios técnicos adecuados, si el sistema de calefacción del centro permitía obtener la temperatura de confort, tanto en las aulas, como en las demás estancias destinadas al profesorado y al resto del personal, a lo largo de toda la jornada lectiva y laboral, conforme a las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo; y para que, en su caso, se adoptaran, con la menor demora posible, cuantas medidas fueran necesarias para que el sistema de calefacción del centro permitiera al alumnado y al resto de la

comunidad educativa permanecer, en todas sus estancias, en condiciones ambientales adecuadas durante toda la jornada lectiva.

La Resolución fue aceptada, facilitando la Consejería de Educación un informe elaborado por los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León, con el que se podía concluir que la temperatura en el CEPA "Faustina Álvarez García" era la adecuada.

1.3. Calificaciones

El expediente **105/2025** surgió con motivo de la denegación a un/a alumno/a de una certificación que había pedido de las calificaciones obtenidas en 3º de ESO, en el curso 2023-2024, puesto que la que le había sido facilitada no contenía las expresiones numéricas de las calificaciones de las distintas materias, sino la mención de "sobresaliente" en todas y cada una de las materias, añadiéndose que la media del 3º curso de ESO se correspondía con un 9,00.

La nota media de 9 en el 3º curso de ESO expresada en el certificado al que se ha hecho referencia, en el que no se incluía la nota numérica de cada materia, respondía a la correspondencia numérica prevista para cada calificación cualitativa en el artículo 22.1 de la Orden EDU/602/2022, de 31 de mayo, por la que se regula la admisión del alumnado a enseñanzas de formación profesional en centros docentes sostenidos con fondos públicos de la Comunidad de Castilla y León, modificada por la Orden EDU/464/2024, de 10 de mayo.

No obstante, desde el punto de vista de la Procuraduría, conforme a lo previsto en los artículos 7.6 y 13.2 de la Orden EDU/424/2024, de 9 de mayo, por la que se desarrolla la evaluación, la promoción y la titulación en la Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad de Castilla y León, debía existir documentación que permitiera, sino emitir una certificación oficial de las calificaciones numéricas obtenidas por el/la alumno/a en las distintas materias de 3º curso de ESO, y de la nota media del curso según esas calificaciones, porque lo impedía la normativa vigente, sí obtener la información sobre las concretas calificaciones finales que el profesorado de cada materia otorgó al/a la alumno/a. Esas concretas calificaciones tuvieron que quedar reflejadas en las actas de evaluación, por lo que podía facilitarse esta información en el marco del derecho de acceso a la información pública contenida en expedientes en los que el/la alumno/a era interesado/a conforme a lo establecido en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En atención a lo señalado, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que, en respuesta a la solicitud realizada por el/la interesado/a, se le facilitara copia de las actas de evaluación de las materias de 3º curso de ESO que habrían de estar incorporadas a su

expediente, y en las que habrían de figurar las calificaciones numéricas puestas por el profesorado.

La Resolución fue aceptada por la Consejería de Educación, indicando que se procedería conforme a la misma.

1.4. Derechos y deberes de los alumnos

El expediente **1158/2025** surgió con motivo de la imposición de una sanción de cambio de centro a un/a alumno/a de educación secundaria, reconocido como alumno/a con altas capacidades intelectuales.

Como constató la Consejería de Educación a través de la información facilitada a la Procuraduría, la sanción fue dejada sin efecto tras la estimación del recurso formulado por la familia contra la resolución del director del centro educativo que la había impuesto, dado que se habían cometido múltiples irregularidades en el momento de incoarse el expediente sancionador, en la fase de instrucción, con ocasión de la propuesta de resolución y en aspectos que afectaban a la garantía de objetividad e imparcialidad en el procedimiento.

En consideración a lo expuesto y al derecho a la buena administración consagrado en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como en el artículo 12 EA, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para recordar que la Administración educativa debía actuar de forma diligente, en concreto en la tramitación de los expedientes sancionadores, aplicando la normativa vigente y garantizando cuantos derechos tenían reconocidos los interesados, con el fin de evitar disfunciones que perjudicaran a las personas y que les obligaran a tener que actuar para restablecer sus derechos.

En la misma Resolución, que fue aceptada, se aprovechó para recordar a la Consejería de Educación que debían adoptarse las medidas que permitieran la debida atención de las necesidades del/de la alumno/a, según la identificación y evaluación realizada por los orientadores, y facilitarse a la familia la correspondiente información sobre las medidas que fueran adoptadas, permitiendo su participación en el seguimiento, cambio o implementación de las mismas.

El expediente **1359/2025** estuvo relacionado con una encuesta realizada a los alumnos y alumnas de una clase de un Instituto, de entre 13 y 14 años de edad, por parte de su tutora, sobre cuestiones relativas a su identidad sexual.

Con relación a ello, la Consejería de Educación indicó que el Equipo Directivo y el Departamento de Orientación desconocían la realización de la encuesta. Al margen de ello, no

había sido posible obtener más datos sobre el contenido y el objeto del cuestionario por parte de la Administración educativa.

En consideración a lo expuesto, se consideró oportuno hacer las siguientes consideraciones en el ejercicio de nuestras funciones:

El artículo 18.1 CE consagra como derecho fundamental el derecho a la intimidad personal que, como se señala en la Sentencia del Tribunal Constitucional, Sala Segunda, de 16 de diciembre de 2013 (Fundamento de Derecho Tercero), salvaguarda "una esfera de propia reserva personal, frente a intromisiones ilegítimas provenientes de terceros".

A partir de la existencia y relevancia de dicho derecho, nos encontrábamos con alumnos menores de edad, sin que constara que conocieran las características de la encuesta a la que habrían de responder, ni el objeto y alcance de la misma, actuando en el ámbito de una relación de sujeción a la autoridad de su profesora, lo que también habría podido limitar su libertad. Tampoco se evidenciaba que los alumnos hubieran dado un consentimiento expreso para revelar aspectos privados relativos a su identidad sexual y la encuesta carecía de un fin educativo, al menos dentro del Plan de Acción Tutorial previsto para el curso en cuestión.

Ante una intromisión en un derecho irrenunciable, inalienable e imprescriptible, tal como establece el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, sobre protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se adoptaran toda las medidas necesarias para comprobar los hechos y su alcance, se garantizara que no se produciría la difusión de las encuestas y que estas serían devueltas a quienes las habían realizado, así como para que se depuraran cuantas responsabilidades de tipo disciplinario pudieran corresponder por la realización de las encuestas y el destino que se hubiera dado a las mismas.

La Consejería de Educación aceptó la Resolución, indicando que había abierto un expediente informativo al objeto de poder conocer los pormenores de la cuestión abordada, encontrándose en fase de instrucción dicho expediente en la fecha de la respuesta dada.

1.5. Becas y ayudas al estudio

El expediente **390/2025** estuvo relacionado con el acceso a los libros de texto y material escolar por parte de los menores extranjeros en situación irregular en España, a partir de una queja en la que se mostraba disconformidad con los términos de la Orden EDU/1541/2024, de 19 de diciembre, por la que se convoca la participación en el Programa de gratuidad de libros de texto "Releo Plus" y las ayudas en él contenidas, cofinanciadas por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, para el curso escolar 2025/2026.

En particular, la queja se centraba en la exigencia de que las personas extranjeras que pretendieran acceder al Programa "Releo Plus" dispusieran de la Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE), lo que implicaba la previa obtención de una autorización de residencia en España. Esta exigencia suponía, en la práctica, la exclusión de aquellas personas extranjeras que no podían aportar la TIE y que únicamente disponían, como documento identificativo, de pasaporte. En definitiva, la reclamación ponía de manifiesto la situación de los menores extranjeros que debían ser escolarizados en la Comunidad de Castilla y León pese a encontrarse, eventualmente, en situación administrativa irregular en España, y la incidencia de dicha circunstancia en la garantía efectiva de un derecho de carácter universal como es el derecho a la educación.

Dicha cuestión ya había sido objeto de las Resoluciones emitidas por la Procuraría en los expedientes **312/2023** y **1688/2023**, a través de las cuales se pidió a la Consejería de Educación que estableciera, de forma específica, una previsión del material destinado al alumnado migrante en situación irregular en España, un procedimiento para gestionar la entrega del material a este alumnado al margen de la convocatoria de las ayudas como las del Programa "Releo Plus", y la suficiente información para que los interesados obtuvieran el material requerido de forma directa por las vías que se determinaran al efecto.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través de una comunicación fechada el 5 de junio de 2024, había indicado que, en esos momentos, se estaba articulando, mediante el correspondiente instrumento jurídico, un procedimiento de apoyo y gestión para la concesión de libros y otros materiales curriculares para aquellas situaciones de alumnado que, por diversas circunstancias debidamente justificadas, no pudieran participar en la convocatoria del Programa "Releo Plus" o no fueran beneficiarios del mismo. No obstante, también señaló que la tramitación necesaria no permitía que el procedimiento específico pudiera entrar en vigor antes del curso 2025/2026.

En atención a lo expuesto, y dado que ya estaba publicada la Orden de convocatoria para la participación en el Programa de gratuidad de libros de texto "Releo Plus" para el curso escolar 2025/2026, la Defensoría tuvo en consideración que no parecía que existieran novedades en cuanto a la previsión del procedimiento anunciado por la Administración educativa.

Por ello, ante la reiteración de las demandas que seguían llegando a la Institución a través de las quejas presentadas, se dirigió una nueva Resolución a la Consejería de Educación, que fue aceptada, para que avanzara en la concreción del procedimiento que permitiera gestionar la entrega de libros de texto y material escolar al alumnado migrante en situación irregular en España, al margen de la convocatoria de las ayudas como las del Programa "Releo Plus" o de cualquier otra que exigiera la aportación de documentación que los interesados no estuvieran en

condiciones de presentar por su situación personal y administrativa, de tal modo que dicho procedimiento estuviera disponible desde el inicio del curso escolar 2025/2026.

1.6. Comedores y transporte escolar

El expediente **236/2025** derivaba de una queja por la denegación de la solicitud que se había dirigido a la Administración educativa, para que se facilitara un cambio de ubicación de una parada de transporte escolar de la que era usuario/a un/a alumno/a que presentaba problemas de salud con cefaleas y mareos, y dado que la distancia entre su domicilio y la parada era de un kilómetro.

Con relación a ello, la Consejería de Educación mantuvo que no podía ser atendida la petición, en lo fundamental porque había una distancia prudencial entre el domicilio y la parada totalmente asumible para hacer el desplazamiento a pie, y puesto que no se habían acreditado problemas de salud que inhabilitaran al/ a la alumno/a para hacer el trayecto.

Según lo expuesto, se consideró que los motivos expuestos por la Administración educativa, para rechazar la solicitud del cambio de la ubicación de la parada de transporte escolar a la que se ha hecho referencia, debían ser ponderados y ponerse en relación con el derecho a la buena administración recogido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 12 EA.

En concreto, sin perjuicio de que pudiera reclamarse a la familia acreditar en mayor medida los problemas médicos que pudiera estar padeciendo el/la alumno/a y si estos problemas dificultaban determinados trayectos caminando, sí debería tenerse en cuenta que, por un lado, no parecía que existiera un concreto perjuicio para la prestación del servicio de transporte escolar y para la generalidad de sus usuarios el fijar una parada próxima al domicilio del/de la alumno/a para el/la que se solicitaba el cambio de ubicación de la misma y, por otro lado, que dicho cambio sí suponía un aparente beneficio para el/la alumno/a por su estado de salud.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que reconsiderase la decisión adoptada sobre la denegación de la solicitud de cambio de ubicación de la parada de transporte escolar de la que era usuario/a el/la alumno/a, en atención a los problemas médicos que pudiera justificar y que dificultaran hacer el trayecto a pie desde su domicilio al lugar en el que estaba ubicada dicha parada, todo ello con fundamento en el derecho a la buena administración que debe inspirar las decisiones de las Administraciones públicas.

La Resolución fue rechazada alegando la Consejería de Educación que no era posible modificar el contrato que estaba vigente para la prestación del servicio de transporte escolar.

El expediente **1531/2025** estuvo relacionado con la demanda del servicio de comedor escolar para un CEIP de Ponferrada (León) que venía planteándose desde hacía varios años, para lo cual se habían presentado varios proyectos sin éxito.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través del informe facilitado, hizo hincapié en que dicha Administración garantizaba el servicio de transporte y comedor escolar a los alumnos escolarizados en centros ubicados en localidades distintas a las de sus residencias, por inexistencia de la etapa educativa correspondiente en su localidad, circunstancia esta que no se producía en el caso del CEIP aludido, en el que no había alumnos transportados. También se indicaba que sería necesaria una obra de envergadura para que las instalaciones del centro pudieran cumplir con los requisitos exigidos, lo que imposibilitaría que dicho comedor estuviera en funcionamiento en el curso escolar 2025/2026. No obstante, la Consejería de Educación también dejó abierta la posibilidad de valorar y estudiar en detalle la verdadera necesidad del servicio demandado.

En base a lo anteriormente expuesto, se consideró que el servicio de comedor, además de garantizar la escolarización, facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que es un principio rector de las políticas públicas conforme al artículo 16.13 EA. A partir de lo expuesto, la implantación del servicio de comedor escolar había sido una demanda que las familias del CEIP habían planteado desde hacía varios años.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se retomara de oficio la valoración y estudio de la implantación del servicio comedor escolar demandado, teniendo en cuenta los motivos expuestos por los distintos miembros de la comunidad educativa, así como que el servicio de comedor escolar, además de garantizar la escolarización, está llamado a facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

La Resolución no fue aceptada, indicándose por la Consejería que, en todo caso, se estudiaría una nueva solicitud que se había presentado para la implantación del servicio de comedor escolar en el CEIP.

1.7. Convivencia en los centros educativos

En materia de convivencia escolar, se tramitaron diversos expedientes, en algunos de los cuales se plantearon problemas relacionados con situaciones de acoso escolar. Así ocurrió, entre otros, en el expediente **804/2025**, en el que, además, había que considerar la existencia de conductas autolíticas del/ de la menor afectado/a. En concreto, si bien el expediente se inició a raíz de una queja en la que se manifestaba, principalmente, la disconformidad con la apertura de un expediente de absentismo escolar, su contenido también ponía de relieve la situación de

un/a menor de 13 años que había presentado conductas autolíticas, las cuales podrían estar relacionadas con situaciones de acoso escolar previamente sufridas.

A la vista del contenido de la información facilitada por la Consejería de Educación, no se advirtió irregularidad en lo referente a la apertura del expediente de absentismo escolar. Sin embargo, dicha Consejería puso de manifiesto que nunca se había abierto el Protocolo específico de actuación en supuestos de posible acoso en centros docentes previsto en el Anexo de la Orden EDU/1071/2017, de 1 de diciembre, a pesar de los antecedentes del/de la menor al/a la que se ha hecho referencia; si bien, sí se había activado el Protocolo de conducta autolítica en el momento en que se habían observado marcas de autolesiones en los brazos del/de la alumno/a. Además, señaló que el/la alumno/a tampoco había sido objeto de evaluación psicopedagógica, aunque la familia había comunicado datos sobre un diagnóstico de Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH).

En relación con todo lo anterior, la Procuraduría, en el ejercicio de nuestras funciones, puso de manifiesto, mediante la correspondiente Resolución, que, a la vista de la documentación obrante en el expediente de queja —entre la que se incluían informes médicos del/de la alumno/a—, procedía la activación del Protocolo de acoso escolar. Dicho Protocolo debía desarrollarse de forma coordinada con las medidas de actuación previstas en el Protocolo de conducta autolítica ya activado para el/la alumno/a, estableciéndose como prioridad la coordinación efectiva entre las instancias educativas, sanitarias y sociales. Asimismo, se instó a valorar la aplicación del Protocolo de Coordinación para el TDAH respecto del/de la alumno/a, a fin de determinar, en su caso, las necesidades específicas de apoyo educativo que pudiera precisar.

La Consejería aceptó la Resolución, indicando que adoptaría todas las medidas propuestas para garantizar la protección y el bienestar del/de la menor.

1.8. Otras cuestiones

El expediente **601/2025** versó sobre la pretensión de creación de departamentos de Economía en todos los centros educativos con plazas de dicha especialidad, con independencia de que dispusieran o no de departamentos vinculados a los ciclos de Formación Profesional de Administración o de Comercio. A tal efecto, en la queja que había dado lugar al expediente, a la que se acumularon otras 4 en el mismo sentido, se argumentaba que existía una discriminación para la especialidad de Economía, puesto que era la única especialidad que impartía docencia en ESO y Bachillerato que no contaba con departamento propio en todos los centros, a pesar de la carga lectiva que le correspondía.

Dicha situación, según lo expuesto, dificultaba la organización de los centros y la adecuada atención del alumnado, obviándose, por otro lado, que, a través de los departamentos de los ciclos formativos de Formación Profesional, no se podía dar una respuesta adecuada a las peculiaridades y necesidades del profesorado y el alumnado de las etapas de ESO y Bachillerato.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través de su informe, venía a mantener que la coexistencia de profesores que impartían módulos de ciclos formativos de Formación Profesional y de profesores que impartían materias de ESO y Bachillerato en un mismo departamento no conllevaba dificultades de organización para los centros, ni que el departamento dejara de cubrir las necesidades de su profesorado, y que tampoco se diera respuesta debida a las necesidades del alumnado de ESO y Bachillerato.

La Consejería de Educación también se remitía al Acuerdo firmado el 19 de mayo de 2006, de mejora de las condiciones laborales y profesionales del personal docente de centros públicos de enseñanzas escolares de la Comunidad de Castilla y León, publicado mediante la Orden EDU/862/2006, de 23 de mayo, y suscrito entre la Consejería de Educación y las organizaciones sindicales STEs, CSI-CSIF, FETE- UGT, CCOO y ANPE. Este Acuerdo recogía la creación de los departamentos de Economía para el curso escolar 2006/2007, solo en los institutos de educación secundaria en los que se impartía Bachillerato en la modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales y que no dispusieran de departamentos correspondientes a las familias profesionales de Administración o de Comercio y Marketing.

En atención a todo lo expuesto, se consideró oportuno señalar que prácticamente habían transcurrido dos décadas desde que se había adoptado el Acuerdo de 19 de mayo de 2006 señalado, y que el aumento de la carga lectiva para el profesorado de Economía conforme a los currículos vigentes, así como los sucesivos cambios de normativa para estudios con clara diferenciación como son los de ESO y Bachillerato y los de Formación Profesional, justificaba una revisión de lo acordado bajo unas circunstancias que habían cambiado de forma sustancial.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación para que se pusiera en marcha la creación de los departamentos de Economía en todos aquellos centros en los que hubiera plaza de la especialidad, con independencia de que en los mismos se impartieran o no ciclos de Formación Profesional de Administración o Comercio.

La Consejería competente no aceptó la Resolución, considerando que la inexistencia de dichos departamentos no incidía en la calidad de la educación y que, además, existía una clara interconexión entre las enseñanzas de ESO, Bachillerato y Formación Profesional según la legislación vigente. No obstante lo anterior, el Acuerdo de 22 de septiembre de 2025, de mejora de las condiciones laborales del personal docente de centros públicos no universitarios de la

Comunidad de Castilla y León, publicado en el *BOCYL* de 25 de septiembre de 2025, incluyó la creación del departamento de Economía en los centros que se imparten los ciclos formativos de Administración y Gestión y/o Comercio y Marketing, siempre que la especialidad de Economía cuente con dos o más plazas de plantilla jurídica, con efectos desde el 1 de septiembre de 2025.

El expediente **1079/2025** se inició con una queja en la que se hacía alusión a la recomendación de la Asociación Española de Pediatría (AEP), según la cual, los alumnos de hasta 6 años no deberían estar expuestos a las pantallas, entre 7 y 12 años no deberían utilizar pantallas más allá de una hora al día (incluyendo el tiempo escolar y el dedicado a los deberes) y entre los 13 y 16 años no deberían hacer uso de las pantallas más de dos horas al día (incluyendo el tiempo escolar y el de los deberes). En concreto, según los términos de la reclamación, esas recomendaciones se incumplían en una amplia mayoría de los colegios de la Comunidad.

Con relación a ello, la Consejería de Educación señaló en el informe remitido que, en nuestra Comunidad, el Decreto 51/2007, de 17 de mayo, regulaba el uso que se debe hacer de todos los aparatos electrónicos en el ámbito educativo. Así, el teléfono móvil, como el resto de dispositivos electrónicos, quedaba limitado al uso pedagógico que determinaran los centros y los docentes. La misma Consejería, aludiendo al marco de autonomía pedagógica y organizativa de los centros educativos conforme a lo dispuesto en el artículo 120.1 de la Ley Orgánica de Educación, también consideraba que el buen uso de los aparatos electrónicos como móviles, tabletas, ordenadores portátiles, relojes inteligentes, etc., se había de concretar a través de los Reglamentos de Régimen Interior y los Planes de Convivencia e, incluso, a través de los Planes Digitales de los Centros, buscando un enfoque equilibrado donde los dispositivos electrónicos se utilizaran con fines educativos claros y bajo la supervisión del profesorado y fijando los límites para evitar distracciones y un mal uso.

En consideración a lo expuesto, la Procuraduría indicó que no cabía hablar de una regulación sustantiva del uso de los aparatos electrónicos en el mencionado Decreto 51/2007, de 17 de mayo, máxime cuando nos encontrábamos con una norma del año 2007, momento en el que el uso de los dispositivos electrónicos entre los menores y la exposición a las pantallas de los mismos no había adquirido la relevancia y preocupación más reciente.

Por otro lado, se consideró que trasladar la cuestión al estricto ámbito de la autonomía pedagógica y de organización reconocida a cada uno de los centros educativos no parecía ser una solución satisfactoria, debiendo valorarse, por el contrario, la necesidad de regular o facilitar unas mínimas pautas sobre el uso de los dispositivos electrónicos en los centros educativos.

En definitiva, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación, a los efectos de que se valorase la conveniencia de definir, basándose en evidencias científicas, unos criterios

pedagógicos generales sobre el uso de los dispositivos electrónicos que permiten el acceso a las Tecnologías de la Relación, la Información y la Comunicación (TRIC), con el fin de proteger los derechos del alumnado y promover un entorno de aprendizaje saludable, inclusivo y respetuoso; de tal manera que dichos criterios sirvieran a los centros para diseñar sus proyectos educativos. Además, se recomendó que, dada la progresiva implantación de la Inteligencia Artificial (IA) en los centros, se facilitara a la comunidad educativa unos criterios para que esta herramienta generara utilidades sin ocasionar impactos negativos en el bienestar de los menores a corto y/o largo plazo.

La Resolución no fue aceptada, en la medida que no fueron acogidas expresamente las indicaciones hechas para que se definieran unas pautas de actuación en los centros educativos más desarrolladas que las ya establecidas en el Decreto 51/2007, de 17 de mayo, así como en la Instrucción de 20 de diciembre de 2023, de la Secretaría General de la Consejería de Educación, con la que se había recordado a los equipos directivos que no estaba permitido el uso del teléfono móvil en horario escolar salvo para fines puramente educativos, que los centros tenían la obligación de regular el buen uso de los aparatos electrónicos a través de los Planes de Convivencia y los Reglamentos de Régimen Interior y que la Consejería de Educación tenía a disposición de docentes y familias diferentes cursos que versaban sobre el uso correcto y responsable del teléfono móvil dentro del aula. Sin embargo, posteriormente, la Consejería de Educación publicó la Guía de recomendaciones de uso de medios digitales para la comunidad educativa, ofreciendo una serie de recomendaciones prácticas para la comunidad educativa sobre cuándo y cómo utilizar dispositivos digitales en el aula.

El expediente **761/2025** surgió de una queja basada en que en un centro educativo se pidió al alumnado de 6° de educación primaria la adquisición y lectura de un libro con contenidos inapropiados para los menores de dicho curso, señalándose a modo de ejemplo que, más allá de las cuestiones básicas de anatomía humana, se ilustraban prácticas sexuales, se aludía al embarazo con connotaciones absolutamente negativas, y se señalaba la posibilidad del aborto cuando ha fallado algún método anticonceptivo o no se ha hecho uso de ninguno.

Con relación a ello, la Consejería de Educación, a través del informe emitido para dar respuesta a la solicitud de la Defensoría, indicó que el libro únicamente había sido mencionado de forma espontánea por la docente del aula, como respuesta a la pregunta realizada por un alumno, sin que se hubiera promovido la adquisición del mismo ni, por lo que se podía interpretar, tampoco su lectura.

Al margen de ello, se consideró oportuno indicar que, para la elección de los materiales de desarrollo curricular, debían tenerse en cuenta los principios metodológicos a los que se remitía

el artículo 13 del Decreto 38/2022, de 29 de septiembre, por el que se establece la ordenación y el currículo de la educación primaria en la Comunidad de Castilla y León.

En definitiva, más allá del objeto concreto de la reclamación que había dado lugar al expediente, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación, que fue aceptada, para recordar que la Administración educativa debía garantizar, en particular a través de la Inspección educativa, que el material escolar de desarrollo curricular, entre el que se encuentran los libros, respondiera a los criterios fijados en las programaciones didácticas de los centros educativos y, por lo tanto, que se ajustaran a los currículos de Castilla y León, debiendo existir una adecuación de los contenidos a la finalidad educativa que habían de perseguir y a la madurez del alumnado.

2. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Con motivo de la tramitación del expediente **1491/2025**, se constató que, en los distintos centros de la Universidad de Valladolid, entre los que se encuentra la Escuela de Ingenierías Industriales, no se aplicaban los mismos criterios para la conversión de las calificaciones obtenidas en centros extranjeros en los programas de movilidad de estudiantes, como el de Erasmus+.

Así, en dicha Escuela se estaba aplicando la Resolución de 18 de septiembre de 2017, de la Secretaría General de Universidades, por la que se actualiza la relación de escalas de calificación de los estudios o títulos universitarios extranjeros y las equivalencias al sistema de calificación de las universidades españolas, publicadas por Resoluciones de 21 de marzo de 2016 y de 20 de junio de 2016. Sin embargo, dicha norma no tenía aplicación en la Escuela Técnica de Arquitectura, que contaba con unos criterios propios. De este modo, unas mismas calificaciones obtenidas en un mismo centro extranjero se traducían en diferentes calificaciones en una u otra Escuela tras llevarse a cabo las oportunas conversiones.

Por ello, al margen del caso particular que había dado lugar a la queja, se dirigió una Resolución a la Universidad de Valladolid, que fue aceptada, para que, en los términos anunciados por esta, se promoviera, con la menor demora posible, la unificación de los criterios por los que se habría de regir el reconocimiento y conversión de calificaciones internacionales en todos los centros de la Universidad, garantizándose así una mayor equidad, claridad y seguridad jurídica para el estudiantado participante en los programas.

El expediente **1729/2025** se inició con una reclamación sobre las composiciones de los Comités de Título de varios Grados aprobadas por la Junta de Centro de la Escuela de Ingeniería Forestal, Agronómica y de la Bioenergía (EIFAB) de la Universidad de Valladolid, y sobre las supuestas irregularidades cometidas por los órganos colegiados de dicha Escuela en relación a la forma de celebrarse las sesiones y adoptarse sus acuerdos.

En la información remitida por parte de la Universidad de Valladolid, se señalaba que el Director del centro había actuado conforme a la reglamentación establecida al efecto pero, por motivos ajenos a su voluntad, concretamente por la inexistencia de un consenso en las Unidades Docentes para hacer sus propuestas sobre la composición de los Comités de Título, no se habían podido hacer cambios que permitieran otra composición en los mismos más representativa conforme a lo exigido en el artículo 11.2 del Reglamento sobre los órganos del sistema de garantía de la calidad de la Universidad de Valladolid (ROSGCUVA). Por otro lado, se constató la falta de respuesta expresa a una serie de recursos y peticiones que habían sido formuladas ante el Rectorado de la Universidad, así como ciertas irregularidades en la actuación de los órganos colegiados de la EIFAB, amparándose la Universidad en las consecuencias del silencio administrativo negativo y el carácter no invalidante de esas irregularidades a las que se ha hecho referencia.

Con todo ello, se dirigió una Resolución a la Universidad de Valladolid, que fue expresamente aceptada, para que la dirección de la EIFAB promoviera los consensos necesarios a los que debían llegar las Unidades Docentes, con el objetivo de que estas tuvieran una representación proporcionada a la docencia que les correspondía, según lo establecido en el ROSGCUVA. También se le recordó que debía resolver de forma expresa los recursos y solicitudes presentadas ante ella, y que debía darse el debido cumplimiento a las normas sobre la constitución y adopción de acuerdos por parte de los órganos colegiados de la EIFAB, en particular en lo relativo a la debida convocatoria, celebración de las sesiones, deliberaciones, toma de acuerdos, expedición de certificados de acuerdos y levantamiento de actas de las sesiones, aunque el incumplimiento de dichas normas pudiera dar lugar a meras irregularidades no invalidantes, puesto que así lo exigía la garantía de la seguridad jurídica y el derecho a la buena administración.

3. EDUCACIÓN ESPECIAL

Los criterios que deben ser seguidos para la introducción, supervisión y validación de datos en el fichero automatizado de Atención a la Diversidad (ATDI) se analizaron en el expediente **1162/2025**.

En concreto, con la queja se venían a reproducir los motivos de la que dio lugar a la tramitación del expediente 5565/2020, esto es, que cierto alumnado con Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH) no era incorporado al fichero ATDI o era excluido del mismo, sobre la base de criterios adoptados por la Inspección educativa contrarios a la Instrucción de 9 de julio de 2015, de la Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado, por la que se establece el procedimiento de recogida y tratamiento de los datos relativos al

alumnado con necesidad específica de apoyo educativo escolarizado en centros docentes de Castilla y León, modificada por la Instrucción de 24 de agosto de 2017. En la nueva queja se hacía alusión, además de al alumnado con TDAH, al alumnado con Trastorno de Espectro Autista (TEA). En términos más precisos, la cuestión planteada consistía en que las Áreas de Inspección Educativa, cuando validaban los datos que habían de ser introducidos en el fichero ATDI, no siempre estaban teniendo en consideración las valoraciones que hacían los servicios de orientación educativa con relación a las necesidades de apoyo educativo del alumnado.

Con relación a ello, la Consejería de Educación vino a indicar que se estaba cumpliendo la Instrucción de 9 de julio de 2015, de la Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado, a pesar de lo cual, la Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones, consideró oportuno reiterar, a través de una Resolución, que los informes de evaluación psicopedagógica y los informes de evaluación de necesidades de compensación educativa elaborados por los servicios de orientación habían de ser los que determinaran la inclusión en el fichero ATDI, sin perjuicio de que las Áreas de Inspección Educativa debieran verificar que los alumnos incorporados al fichero lo estaban en el grupo que les correspondía. La Resolución fue aceptada por la Consejería de Educación.

Los expedientes **647/2025**, **648/2025** y **1894/2025** estuvieron relacionados con los recursos personales y materiales con los que contaba el CEE "Nuestra Señora del Sagrado Corazón" de León, a partir de unas quejas en las que se indicaba que no disponía del suficiente número de Ayudantes Técnicos Educativos (ATEs), de especialistas en Audición y Lenguaje (AL) y de personal de enfermería; así como que las instalaciones del centro eran insuficientes para el número de alumnos que estaban escolarizados en el mismo, que habían quedado obsoletas, y que el centro contaba con barreras a la plena accesibilidad.

La Consejería de Educación, a través del informe remitido a la Defensoría, indicó que estaban cubiertas las necesidades del centro con el cupo de personal disponible y que, en función de las futuras matrículas, se estudiarían las posibles alternativas respecto a las instalaciones.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto y especialmente el principio de calidad de la educación previsto en el artículo 1.a.bis de la Ley Orgánica de Educación, se dirigieron dos Resoluciones a la Consejería de Educación para que se comprobara si el CEE "Nuestra Señora del Sagrado Corazón" contaba con los recursos personales para dar a su alumnado los apoyos establecidos en los correspondientes informes psicopedagógicos, así como si las instalaciones de dicho centro permitían satisfacer las necesidades del servicio educativo prestado en condiciones de igualdad. También se solicitó a la Administración educativa que, en función del resultado de dicha comprobación, en su caso, se ampliaran tanto los recursos personales como los recursos materiales para que fueran los apropiados al destino al que estaban dirigidos. Finalmente, se

requirió que se mantuviera la debida comunicación con todos los miembros de la comunidad educativa, para considerar sus peticiones y dar respuesta a las mismas en los términos que procediera.

Con relación a la primera Resolución, común para los expedientes **647/2025** y **648/2025**, la Consejería de Educación vino a admitir que existían deficiencias en el servicio educativo prestado en el CEE "Nuestra Señora del Sagrado Corazón" de León, pero que se estaba buscando una solución para la adecuada escolarización del alumnado de dicho centro. Por otro lado, insistió en el carácter orientativo de los recursos indicados con motivo de las evaluaciones psicopedagógicas del alumnado con necesidades educativas especiales.

Respecto a la segunda resolución, emitida en el expediente **1894/2025** fue aceptada por la Consejería de Educación, anuncia la construcción de un nuevo centro llamado a dar solución definitiva a las carencias que presentaba el CEE "Nuestra Señora del Sagrado Corazón".

También con relación a los medios personales para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales de un CEIP, así como respecto a los apoyos solicitados para concretos alumnos con necesidades educativas especiales, se dictaron las correspondientes Resoluciones en los expedientes **2186/2024**, **19/2025**, **643/2025** y **1880/2025**.

En dichas Resoluciones, se insistió en que la dotación de medios personales para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales debía ajustarse a las verdaderas necesidades de dicho alumnado, más allá de la estricta aplicación de las ratios establecidas en la normativa vigente, y en función de las evaluaciones psicopedagógicas realizadas a cada alumno o alumna, en la medida que estas responden a un proceso sistematizado dirigido a determinar las necesidades de apoyo educativo que presentan según lo establecido en el artículo 10 de la Orden EDU/1152/2010, de 3 de agosto, por la que se regula la respuesta educativa al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo escolarizado en el segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Enseñanzas de Educación Especial, en los centros de la Comunidad de Castilla y León.

Las Resoluciones emitidas en los expedientes **2186/2024**, **19/2025** y **643/2025** fueron aceptadas por la Consejería de Educación en lo que respecta a la debida atención que, con carácter general, debe ser prestada al alumnado con necesidades educativas especiales, pero matizando que no podían hacerse excepciones en cuanto a la aplicación de las ratios establecidas en la normativa vigente, así como que los dictámenes de escolarización, en lo que se refería a los apoyos considerados, tenían el carácter de mera recomendación para los centros educativos.

En el expediente **1880/2025**, frente a la Resolución emitida, la Consejería no consideró necesario ni conveniente, a efectos de promover el acceso al currículo y el desarrollo

de la autonomía personal de un/a concreto/a alumno/a, el incremento de asignación horaria del Intérprete de Lengua de Signos en el horario lectivo, indicándose que el Servicio de Interpretación de Lengua de signos (ILSE) para el alumnado con discapacidad auditiva, estaba destinado a aquellos alumnos usuarios de lengua de signos española (LSE), de la cual el/la alumno/a no era usuario/a, sino que estaba aprendiendo.

En particular con relación al alumnado con síndrome de Down, se tramitaron los expedientes **1135/2025**, **1136/2025**, **1137/2025** y **1138/2025**. No obstante, dado el objeto de los expedientes, las Resoluciones que respectivamente fueron emitidas en los mismos también afectaban a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales en general.

En concreto, la Resolución del primero de los expedientes mencionados se tramitó en relación con la Consejería de Educación para que los apoyos que recibieran los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales fueran los señalados en los dictámenes de escolarización. Además, en la misma Resolución se indicó que debía ponerse especial cuidado para que, en los supuestos de bajas o permisos de los docentes y profesionales destinados a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales, los mismos fueran sustituidos con la mayor inmediatez posible. Otra petición hecha en la Resolución fue la de que no se relajara la intensidad de los apoyos prestados al alumnado con necesidades educativas especiales en la etapa de secundaria y en los estudios postobligatorios, así como que los centros educativos promovieran y facilitaran una actuación coordinada entre los recursos de los que disponían los órganos competentes en materia de educación, sanidad y servicios sociales y otras instancias que prestaran apoyos externos a dicho alumnado, a los efectos de lograr la mayor eficacia posible en la respuesta que debía darse a estas necesidades.

La Resolución fue aceptada parcialmente si tenemos en cuenta que, en la línea de lo indicado en la misma, la Consejería de Educación únicamente vino a compartir que el alumnado con necesidades educativas especiales debía contar con los recursos personales que precisara en cada momento, que los apoyos prestados a dicho alumnado no debía relajarse en la etapa de educación secundaria y posteriores y que, del mismo modo, debía existir la debida coordinación entre los órganos competentes en materia de educación, sanidad y servicios sociales y otras entidades colaboradoras.

A través de la Resolución dirigida a la Consejería de Educación en el expediente **1136/2025**, se recordó que los centros educativos debían poner especial interés en las medidas dirigidas a que las familias de los alumnos y alumnas con necesidades específicas de apoyo educativo estuvieran suficiente y puntualmente informadas de todos los aspectos relativos al proceso de enseñanza-aprendizaje de dichos alumnos y alumnas, para garantizar su participación en la toma de decisiones que afectaran a la escolarización y a los procesos educativos. Asimismo,

se recordó que debía facilitarse a las familias el acceso a la documentación elaborada con motivo de las evaluaciones psicopedagógicas de los alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo y al resto de documentación relacionada con el proceso de enseñanza-aprendizaje de los mismos, incluidas las pruebas realizadas para la conclusión de las evaluaciones psicopedagógicas.

La Resolución también fue aceptada parcialmente por la Consejería de Educación, compartiendo esta la necesidad de facilitar a las familias la información adecuada sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje del alumnado con necesidades educativas especiales, con ciertos límites en cuanto al acceso a las pruebas realizadas con ocasión de las evaluaciones psicopedagógicas por copyright, la existencia de licencias de uso restringido o las propias características de las pruebas.

En el expediente **1137/2025**, se dirigió una Resolución a la Consejería de Educación con el objeto de que fueran potenciados los protocolos y planes de acogida para el alumnado con discapacidad en los centros educativos, así como otros instrumentos que facilitaran su bienestar en el entorno escolar, incluida la dotación de patios diseñados para el debido disfrute en los tiempos de recreo.

Esta Resolución no fue aceptada por la Consejería de Educación que consideró que la atención al alumnado con necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad ya se encontraba debidamente contemplada y desarrollada a través de las medidas ordinarias, establecidas en el marco normativo vigente y en los instrumentos de planificación educativa de los centros.

Finalmente, a través de la Resolución emitida en el expediente **1138/2025**, se solicitó a la Consejería de Educación que procediera a incrementar significativamente y con la mayor urgencia la oferta de ciclos formativos dirigidos específicamente a personas con necesidades educativas o formativas especiales, para dar respuesta a sus verdaderas necesidades y facilitar su inclusión en el ámbito social y laboral.

La Resolución fue expresamente aceptada, anunciando la Consejería su voluntad de incrementar la oferta de ciclos formativos, teniendo en cuenta la demanda existente para esta modalidad, analizando los recursos necesarios y estudiando las circunstancias educativas y del entorno socio-productivo.

ÁREA F

CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

En el Área de Cultura, Turismo y Deporte fueron presentadas 36 quejas, exactamente el mismo número que en el año anterior. La mitad del total de las reclamaciones recibidas lo fueron en materia de cultura, distribuyéndose el resto en los apartados de Turismo y de Deportes, en los que se registraron 13 y 5 quejas, respectivamente.

En el apartado de Cultura, los asuntos relacionados con el Patrimonio Histórico dieron lugar a 7 quejas, una de las cuales fue remitida al Defensor del Pueblo por referirse a actuaciones atribuidas a Adif, entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible y, por lo tanto, no susceptibles de la supervisión del Procurador de Común. El resto de las reclamaciones estaban referidas, en su mayor parte, a la protección y conservación de determinados bienes patrimoniales, algunos de los cuales gozaban de la protección prevista para los Bienes de Interés Cultural.

Dentro del mismo apartado de Cultura, se presentaron 6 quejas sobre el servicio prestado en bibliotecas, museos y archivos, habiendo sido una de esas ellas archivada por solución. Además, se computaron otras 3 sobre el juego y espectáculos taurinos y una más sobre los derechos de propiedad intelectual.

En lo referente a la materia relacionada con el turismo se presentaron 13 solicitudes de actuación, una de las cuales fue remitida a la Comisión de Transparencia de Castilla y León en consideración a su objeto, y otras 2 fueron archivadas por solución. Del resto de quejas 4 fueron presentadas por una asociación representativa de los intereses de los consumidores y usuarios con relación a la tramitación de reclamaciones promovidas frente a establecimientos de restauración, a las que se sumaron otras relacionadas con la forma y los medios de presentarse la información turística.

Por lo que se refiere al apartado de Deportes, fueron registras 5 reclamaciones, 3 de ellas sobre la oferta de actividades deportivas y el estado de las instalaciones para la práctica del deporte, y otras 2 vinculadas a actuaciones de Federaciones Deportivas.

Los expedientes tramitados en materia de Cultura, Turismo y Deporte concluyeron con 27 Resoluciones, 14 de ellas relativas al apartado de Cultura, 11 al de Turismo y 2 al de Deportes.

Del total de las 27 Resoluciones emitidas, 17 fueron aceptadas, 2 fueron aceptadas parcialmente y 3 no fueron aceptadas, estando pendientes de respuesta a fecha 28 de febrero de 2026 5 Resoluciones.

A la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte dirigimos 12 Resoluciones de las 27 formuladas. A la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades remitimos 2 Resoluciones sobre la gestión del programa "Club de los 60", con motivo de la tramitación de expedientes de queja que fueron iniciados en el año 2024; una a la Diputación Provincial de Burgos; otra a la Diputación Provincial de León y 11 a distintos Ayuntamientos de las provincias de Burgos, León, Palencia, Segovia y Valladolid.

La colaboración de las Administraciones con la Defensoría no ha sido la esperada con ocasión de la tramitación de 6 expedientes (**1579/2024**, **422/2025**, **551/2025**, **675/2025**, **811/2025** y **2093/2025**) en los que estuvieron implicados la Diputación Provincial de Burgos, el Ayuntamiento de La Bañeza (León) y otros 3 Ayuntamientos de pequeños municipios, uno de cuales se vio afectado por 2 expedientes.

En concreto, en 5 de esos 6 expedientes, las Resoluciones emitidas tuvieron que elaborarse sin la información solicitada por la Procuraduría a los correspondientes Ayuntamientos (**1579/2024**, **422/2025**, **675/2025**, **811/2025** y **2093/2025**). En el expediente restante, se dirigió una Resolución a la Diputación Provincial de Burgos con la información que esta facilitó, pero no mostró su postura ante la misma (**551/2025**).

En los 5 expedientes en los que se hizo Resolución sin informe, se dio respuesta a la Resolución por parte del Ayuntamiento al que fue dirigida, incluido el Ayuntamiento de La Bañeza, aceptándose la misma en todos los casos (**1579/2024**, **422/2025**, **675/2025**, **811/2025** y **2093/2025**).

A continuación, se hace referencia a las Resoluciones más destacadas en los distintos apartados del Área de Cultura, Turismo y Deporte.

1. CULTURA

1.1. Patrimonio cultural

El estado de deterioro en el que se encontraba la Iglesia de Santa Columba, sita en el municipio de Villamediana (Palencia), y declarada Bien de Interés Cultural con fecha 24 de septiembre de 1982 fue objeto del expediente **110/2025**.

Según los términos de la queja, se había detectado un alarmante empeoramiento de las humedades que ya existían y que afectaban gravemente a la estructura del edificio,

particularmente a las columnas y a la zona del retablo, así como a la integridad de la ornamentación del bien.

Con relación a ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, a través del informe que dirigió a la Defensoría, señaló que se había realizado un diagnóstico del edificio, habiendo sido estudiadas las deficiencias detectadas en el inmueble y las diferentes propuestas de intervención, y que se estaba evaluando la información recabada para trasladársela a la Diócesis de Palencia como titular del templo.

A partir de lo expuesto, se recordó el deber impuesto a los propietarios, poseedores y titulares de derechos reales sobre los bienes del Patrimonio Cultural de Castilla y León, de conservarlos, custodiarlos, mantenerlos y protegerlos debidamente para asegurar su integridad y autenticidad y evitar su pérdida, destrucción o deterioro, así como el deber de adoptar las medidas oportunas para garantizar su seguridad según lo previsto en el artículo 37.1 de la Ley 7/2024, de 20 de junio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León. Por otro lado, el artículo 40 de la misma Ley prevé una serie de actuaciones subsidiarias y de control de la Administración frente a la omisión del cumplimiento de los deberes de conservación impuestos a los propietarios, poseedores o titulares de derechos reales sobre los bienes declarados de interés cultural o Bienes Inventariados, con el fin último de que el Patrimonio Cultural se mantenga en su integridad. En el caso a que nos referimos, cabía resaltar que, como había informado la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, se habían realizado estudios y disposiciones presupuestarias para consolidar y proteger la Iglesia de Santa Columba; no obstante, el estado que presentaba la misma parecía no corresponder con su declaración como Bien de Interés Cultural.

En consideración a lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, para que impulsara las actuaciones necesarias con el fin de evitar que un mayor deterioro en el inmueble resultara irreparable o de difícil reparación y, en último término, para que se garantizara la debida conservación del bien en buen estado, exigiendo a la propiedad que se ejecutaran las obras necesarias para ello y, en caso de incumplimiento del deber de conservación impuesto a la propiedad, se hicieran efectivas las medidas subsidiarias previstas en la legislación vigente.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte aceptó parcialmente la anterior Resolución, dirigiéndose a su titular, la Iglesia, para impulsar su debida conservación, aunque no consideró oportuno adoptar medidas subsidiarias.

El expediente **1985/2024** tuvo su origen en una queja sobre los posibles daños que podía estar sufriendo la Iglesia de San Miguel Arcángel de Medina del Campo (Valladolid), edificio datado en el siglo XVI, debido, supuestamente, al tráfico de vehículos pesados por las

inmediaciones de dicho inmueble y, en concreto, por el paso subterráneo existente en la Calle Claudio Moyano de la localidad.

Al respecto, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte hizo hincapié en que la Iglesia no estaba declarada Bien de Interés Cultural y, haciendo alusión al tránsito de vehículos pesados por las inmediaciones de la Iglesia, consideraba que el problema era de ámbito estrictamente municipal.

El Ayuntamiento de Medina del Campo, por su parte, se limitó a indicar que desconocía los daños que pudieran estar produciéndose en la Iglesia, ya que la titularidad de la misma era del Arzobispado de Valladolid.

Ante lo expuesto, desde la Procuraduría se consideró oportuno señalar que, en el Catálogo de Bienes Protegidos del Plan General de Ordenación Urbana de Medina del Campo, se encontraba la Parroquia de San Miguel con un grado de protección integral, junto con otras edificaciones próximas a la Iglesia. Además, cabía exhortar en todo caso a la protección de un inmueble que, con independencia de que no hubiera sido declarado Bien de Interés Cultural, formaba parte del Patrimonio Cultural de Castilla y León conforme a lo previsto en el artículo 12.1 de la Ley 7/2024, de 20 de junio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León y, de hecho, el valor histórico, artístico y arquitectónico de la Iglesia de San Miguel había tenido que ser considerado para su inclusión en el Catálogo de Bienes Protegidos del Plan General de Ordenación Urbana de Medina del Campo.

Considerando lo expuesto y lo previsto en el artículo 8 de la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León, tanto la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, como el Ayuntamiento de Medina del Campo, debían implicarse en comprobar si existía una problemática constructiva, urbanística, viaria o de cualquier otro tipo, que estuviera causando daños en la Iglesia y, en su caso, buscar las soluciones que se consideraran oportunas, incluso apelando a la intervención de otras Administraciones que pudieran estar implicadas, como la estatal, puesto que, como se había podido comprobar, el paso subterráneo para vehículos existente en la Calle Claudio Moyano tenía por objeto salvar las vías del ferrocarril.

Por ello, se dirigió una Resolución, tanto a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, como al Ayuntamiento de Medina del Campo, para que se interesaran por los posibles daños que se estuvieran causando al monumento y por el origen de los mismos, con el fin de determinar las medidas que deberían adoptarse para corregir las causas de los daños, acudiendo en el caso de que así correspondiera a las Administraciones con competencias para intervenir y poner fin a la problemática denunciada.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte no aceptó la Resolución, incidiendo en que, por su parte, ya había procedido a comunicar la denuncia relativa a los desperfectos que se pudieran estar produciendo en la Iglesia al Ayuntamiento de Medina del Campo y a la Diócesis para su conocimiento.

El Ayuntamiento de Medina del Campo aceptó la Resolución, señalando que, en la medida de sus posibilidades y competencias, se interesaría por los daños existentes en la Iglesia y las medidas que pudieran adoptarse para corregir los mismos, solicitando la intervención de otras Administraciones que fueran competentes.

El expediente **2121/2024** se derivó de una queja en la que se hacía alusión al escrito que un ciudadano había dirigido al Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid para solicitar la retirada del cableado, anclajes, conducciones, registros, focos y otros elementos que existían en una serie de Bienes de Interés Cultural de Valladolid, fundamentalmente iglesias, conventos y palacios. En concreto, la demora en la respuesta al escrito al que se ha hecho referencia fue el motivo de la queja dirigida a la Defensoría.

Con relación a ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte informó que se había dado contestación a la petición realizada, aunque la misma tuvo lugar transcurridos seis meses desde la presentación de la petición y después de que fuera registrada la queja en la Procuraduría.

Además, la Consejería comunicó que se había enviado al propietario de cada Bien de Interés Cultural un requerimiento instando a la retirada de los elementos eléctricos de las fachadas aludiendo al cumplimiento de la Ley 7/2024 de 20 de junio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León, así como de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

A la vista de lo expuesto, se consideró que la Administración debía velar por el cumplimiento de las obligaciones impuestas para la debida protección del Patrimonio Cultural, mediante las actuaciones previstas en la legislación vigente, comenzando en el caso que nos ocupaba por el requerimiento que ya se había realizado a la propiedad de los bienes, para que se retiraran los elementos añadidos a las fachadas de estos, en atención a lo establecido en el artículo 40.1 de la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León. También debía tenerse en cuenta que el artículo 50.b) de la mencionada Ley establece, como uno de los criterios de intervención en los Monumentos y Jardines Históricos, la prohibición de instalar "publicidad, cables, antenas, conducciones e instalaciones aparentes y aquellos elementos que impidan o menoscaben la apreciación del bien dentro de su ámbito de protección".

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, que fue expresamente aceptada, para que velara por el cumplimiento de los criterios de intervención en todos los Bienes de Interés Cultural y Bienes Inventariados de Castilla y León, a través de las

medidas establecidas en la normativa vigente y, en particular, por la retirada del cableado, anclajes, conducciones, registros, focos y otros elementos que existían en los bienes a los que se refería la queja; y para recordarle que la Administración está obligada a resolver expresamente todas las solicitudes que se formulen por los ciudadanos, así como a notificar dicha contestación expresa en tiempo y forma.

El expediente **1685/2025** estuvo relacionado con el túmulo de "El Turrión" de Navamorales (Salamanca), que fue descubierto con motivo de los trabajos desarrollados para la puesta al día de la Carta Arqueológica de Salamanca del Museo Provincial, dándose a conocer a través de un artículo publicado en el nº 13 de la Revista Provincial de Estudios de la Diputación Provincial de Salamanca (Julio-Septiembre de 1984): *"El túmulo megalítico de El Turrión (Navamorales). Observaciones sobre la extensión del megalitismo en el Sur de Salamanca"*.

Con motivo de la reclamación formulada ante la Procuraduría sobre el posible expolio de parte de los restos del túmulo, la Administración competente, haciendo hincapié en una inspección que ya se había llevada a cabo sobre el terreno, manifestó que no procedía hacer cualquier otra actuación al respecto. Sin embargo, se había producido un cambio que, como mínimo, afectaba a la forma en la que se podían apreciar los restos de la sepultura, teniendo en cuenta la realidad que se constató en los años 80, tiempo en el que el bien fue objeto de estudio. Además, a la vista de las conclusiones obtenidas en la inspección técnica realizada por un Arqueólogo Territorial, a la que se hacía alusión en una comunicación de la Dirección General de Patrimonio Cultural fechada el 13 de septiembre de 2022, se había producido un aporte de tierras que podría haber ocultado losas que antes se encontraban a la vista.

Por ello, se dirigido una Resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte para que se valorara la procedencia de llevar a cabo cuantos estudios e investigaciones fueran precisas para conocer el estado actual de los restos del túmulo y, en concreto, si permanecían las losas que formaban parte del enterramiento bajo las tierras acumuladas en la depresión que existía en el lugar y, en su caso, averiguar el posible destino de dichas losas y cuantas circunstancias estuvieran relacionadas con su traslado.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte no aceptó la Resolución al considerar que tales estudios e investigaciones no eran prioritarias para la protección del Patrimonio Cultural de Castilla y León.

La falta de repuesta a la denuncia realizada ante un Ayuntamiento por los actos vandálicos realizados en una fuente incluida en el Catálogo de Elementos Protegidos del Municipio, como elemento de interés etnológico con grado de protección integral fue la causa del expediente **1829/2025**.

A la vista de la información facilitada por el Ayuntamiento, existía incertidumbre sobre la titularidad de la fuente, por su ubicación en una parcela catastral de titularidad privada.

En consideración a lo expuesto, se entendió que era necesaria la debida comprobación a cerca de la titularidad de la fuente, dado que se trataba de un elemento del Patrimonio Histórico local que, por su naturaleza y finalidad originaria, podría estar ubicado sobre suelo de dominio público para facilitar el abastecimiento de agua a cualquier persona que transitara por el lugar.

Por ello, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento para que, conforme a los artículos 45 y siguientes del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, aprobado en virtud del Real Decreto 1372/1968, de 13 de junio, incoara un expediente de investigación dirigido a esclarecer la titularidad del terreno donde se ubicaba la fuente, determinando si dicho elemento y su entorno formaban parte del dominio público municipal y, en su caso, para que se adoptaran las medidas que resultaran necesarias con el fin de restaurar la integridad del patrimonio municipal y asegurar el acceso público y la conservación de la fuente.

En la misma Resolución, se recordó al Ayuntamiento que estaba obligado a resolver expresamente todas las solicitudes que se formulen por los ciudadanos, así como a notificar dicha contestación expresa en tiempo y forma.

El Ayuntamiento no había comunicado su postura sobre nuestra Resolución a fecha de cierre de este Informe.

La cancelación de una subvención concedida a la Fundación Biblioteca Enrique Gil, para la financiación de los gastos correspondientes a la realización de las obras de consolidación, rehabilitación y puesta en valor de la casa natal del escritor Gil y Carrasco en Villafranca del Bierzo (León), fue el objeto se analizó del expediente **1451/2025**.

Tras el análisis de las alegaciones formuladas por la entidad beneficiaria de la subvención, con motivo del recurso que interpuso contra la Resolución de la Dirección General de Patrimonio, por la que se declaró el incumplimiento de las condiciones a las que estaba sujeta la subvención y se solicitó el reintegro total de las cantidades que había percibido, la Procuraduría consideró, en contra de la postura de la Administración, que no procedía apreciar la causa de reintegro prevista en el artículo 37.1.b) de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, relativo al "incumplimiento total o parcial del objetivo, de la actividad, del proyecto o la no adopción del comportamiento que fundamentan la concesión de la subvención". En efecto, la edificación, casa natal del escritor Gil y Carrasco, había sido sometida a actuaciones que contribuyeron a crear un espacio ajardinado en el que se habían presentado exposiciones, anexo a los restos de dicha edificación y a la finca contigua cedida por el Ayuntamiento de Villafranca del Bierzo a la Fundación Biblioteca Enrique Gil que esta destinó a auditorio.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte con el fin de que reconsiderara las alegaciones realizadas por la Fundación interesada con motivo del recurso que había formulado contra la Resolución de la Dirección General de Patrimonio a la que se ha hecho referencia y que, en definitiva, se abonara a la recurrente aquellos gastos debidamente justificados y procedentes de actuaciones realizadas en el plazo de ejecución que se había dispuesto en el Acuerdo por el que se concedió la subvención.

La Resolución fue aceptada, comunicando la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte que se había estimado el recurso formulado por la Fundación Biblioteca Enrique Gil contra la Resolución de cancelación de la subvención que se le había concedida, acogiéndose los argumentos de la Resolución de la Procuraduría.

El expediente **2050/2024** se inició con una queja sobre la supuesta falta de consideración de la lengua gallega por parte del Instituto Leonés de Cultura (ILC), organismo autónomo de la Diputación Provincial de León.

Con relación a ello, la Diputación Provincial de León, a través del informe remitido a la Defensoría, hizo hincapié en las acciones emprendidas desde el mes de febrero de 2023 por el ILC en favor de la divulgación y promoción de la lengua gallega, que es propia y patrimonial del Bierzo Oeste, concluyendo que el ILC había adoptado unas líneas de trabajo encaminadas a la promoción, divulgación y dignificación del leonés y del gallego en El Bierzo, y que se estaba trabajando en nuevas iniciativas en favor de las leguas patrimoniales de la provincia.

En atención a todo lo expuesto, se consideró oportuno señalar que el artículo 5.3 del Estatuto de Autonomía establece que "gozará de respeto y protección la lengua gallega en los lugares en que habitualmente se utilice" e, igualmente, el artículo 1.4 de la Ley 1/1991, de 14 de marzo, por la que se crea y regula la Comarca de El Bierzo, señala que "En la Comarca de El Bierzo gozará de respeto y protección la lengua gallega en los lugares en los que habitualmente se utilice. La Comunidad de Castilla y León facilitará la participación de la Comarca de El Bierzo en las actuaciones que realice para la promoción de la lengua gallega en su ámbito territorial".

En este marco normativo, el ILC, como institución cultural de la provincia de León según el Estatuto por el que se rige, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de León de 1 de diciembre de 2023, estaba llamado a promover y proteger la lengua gallega, y así lo venía haciendo con actuaciones como las indicadas. Por otro lado, según lo manifestado en el propio informe remitido por la Diputación Provincial de León, se asumía la necesidad de promocionar la lengua gallega en su ámbito territorial.

Con todo ello, se dirigió una Resolución a la Diputación Provincial de León, para que el ILC, como institución cultural y en el marco del compromiso asumido, siguiera llevando a cabo

actuaciones dirigidas a la promoción y protección del gallego, fundamentalmente en la zona Oeste de la Comarca de El Bierzo.

La Diputación Provincial de León aceptó la Resolución, indicando que, en efecto, se daría continuidad a las actuaciones de promoción y protección de la lengua gallega en su ámbito territorial.

1.2. Bibliotecas

La petición realizada por el profesorado del IES "Ribera del Duero" de Roa (Burgos), para que acudiera a dicho centro educativo el Bibliobús, puesto que el mismo contaba con alumnos de otras localidades en las que no existía Biblioteca municipal, fue el origen del expediente **551/2025**.

Con relación a ello, la Diputación Provincial de Burgos, a través del informe remitido, señaló que, ante la inexistencia de una demanda continuada del servicio de Bibliobús, dejó de estar disponible para ese instituto y otros centros educativos de otras localidades; si bien, dicha Administración mostró su disposición a restablecer el servicio si el mismo era demandado.

A partir de lo expuesto, la Defensoría hizo hincapié en que los servicios bibliotecarios móviles forman parte del Sistema de Bibliotecas de Castilla y León, conforme al artículo 15 de la Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla y León y, por lo tanto, están destinados a satisfacer las necesidades de estudio, información y acceso a la cultura que tienen todos los ciudadanos, niños, jóvenes y adultos, sin discriminación de ninguna clase (artículo 2). Por ello, el servicio de Bibliobús que, para la población en edad escolar, también permite la obtención de recursos para el ámbito educativo, debía facilitarse a aquellos centros educativos en los que fuera demandado, al margen de los servicios bibliotecarios mínimos con los que habían de contar los municipios según su número de habitantes a tenor de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Bibliotecas de Castilla y León.

En el caso concreto del instituto relacionado con la queja, había existido una demanda expresa del servicio de Bibliobús para sus alumnos, algunos de los cuales no procedían del municipio en el que estaba el centro educativo y en el que existía una Biblioteca municipal y, por lo tanto, era oportuno el restablecimiento de dicho servicio para ese instituto y otros en iguales circunstancias. Es por ello que, con la flexibilidad que exigiera la demanda de cada momento, debía darse una respuesta a las necesidades del alumnado de los centros educativos en el ámbito rural, a través de la debida comunicación y consenso con dichos centros.

Con todo, se dirigió una Resolución a la Diputación Provincial de Burgos para poner de manifiesto que, con carácter general, debía facilitarse el servicio de Bibliobús a aquellos centros

educativos del ámbito rural que lo demandaran, teniendo en cuenta las necesidades del alumnado que residía en los municipios que no contaban con Biblioteca municipal y, en todo caso, considerando la demanda que en cada momento pudiera existir por parte de los responsables de dichos centros educativos. La puesta a disposición del servicio debía ser flexible y revisable de forma periódica o cuando así fuera requerido por los centros educativos, de modo que existiera un uso racional de los recursos disponibles. En la misma Resolución, para el caso concreto del instituto que había dado lugar a la queja, se pidió a la Diputación Provincial de Burgos que se pusiera en contacto con los responsables del centro educativo con el fin de restablecer la parada del Bibliobús en el mismo, con la frecuencia que fuera requerida, para facilitar al alumnado el acceso al material disponible según sus necesidades.

El expediente tuvo que ser archivado sin haber obtenido respuesta de la Diputación Provincial de Burgos con la consiguiente inclusión de la misma en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras.

El expediente **977/2025** se derivó de una queja en la que se hacía alusión al catálogo de la página web de la Red de Bibliotecas de Castilla y León, en el que se encontraba incluido un libro, indicándose que el mismo estaba disponible en la Biblioteca de la Fundación Rei Afonso Henriques.

Según los términos de la reclamación, con dichos datos, una persona interesada en consultar la publicación indicada, siguiendo las instrucciones de la página web de la propia Fundación Rei Afonso Henriques, solicitó cita previa para acudir a su sede y poder acceder al libro. No obstante, cuando se personó en la sede de la Fundación, inicialmente se le indicó que el libro no se encontraba disponible y que no debía figurar en el catálogo de la Red de Bibliotecas de Castilla y León. Sin embargo, tras reiterar su solicitud, finalmente logró acceder al ejemplar en las propias instalaciones de la Fundación.

Con relación a ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte puso de manifiesto en su informe que, aunque la Biblioteca de la Fundación Rei Afonso Henriques estaba integrada en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León desde el año 2009, eran los órganos de gobierno de la Fundación los que podrían atender cualquier tipo de pretensión relativa a las condiciones de acceso a sus fondos y las denuncias presentadas por los ciudadanos, por lo que debíamos entender que, en consecuencia, la Administración autonómica eludía cualquier tipo de relación y responsabilidad con el objeto de la queja expuesta.

Sin embargo, la Procuraduría, en el ejercicio de nuestras funciones y según la regulación contenida en la Ley 9/1989, de 30 de noviembre, de Bibliotecas de Castilla León, y el Decreto 214/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los centros y servicios

bibliotecarios integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León, consideró que la finalidad de la integración de la Biblioteca de la Fundación Hispano-Lusa Rei Afonso Henriques al Sistema de Bibliotecas de Castilla y León no podía ser otra que la de prestar a todos los ciudadanos el servicio de Biblioteca Pública; y que la Administración tenía, entre sus funciones, la de supervisar que dicha finalidad se cumpliera, adoptando aquellas medidas que eliminaran los obstáculos y restricciones que se pusieran a los ciudadanos en la medida que fueran incompatibles con el servicio que se había de prestar a través del Sistema.

A tal efecto, el artículo 46 CE determina que es tarea de los poderes públicos garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y, dentro del patrimonio histórico, es de primordial importancia el patrimonio bibliográfico y documental, entendido éste como vehículo básico de comunicación y de convivencia social. A partir de lo expuesto, el artículo 8.2 EA también obliga a los poderes públicos de Castilla y León a promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los castellanos y leoneses en la vida cultural, además de en la vida política, económica y social, lo que exige facilitar el acceso a los fondos documentales y a las fuentes de información para el estudio, instrucción o por ocio.

Por ello, se dirigió una Resolución, que fue aceptada, a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, para que la Administración se pusiera en contacto y mediara con la Fundación Rei Afonso Henriques, con el objeto de que el acceso de los ciudadanos a su Biblioteca, integrada en el Sistema de Bibliotecas de Castilla y León, no estuviera limitado con restricciones injustificadas y que resultaran contradictorias con el servicio que estaba llamada a prestar, a los efectos de satisfacer las necesidades de estudio, información y acceso a la cultura que tienen todos los ciudadanos sin discriminación de ninguna clase.

La falta de calefacción en la Biblioteca pública municipal de La Bañeza (León) durante el horario en el que estaba abierta al público, tanto por las mañanas como por las tardes fue el objeto del expediente **2093/2024**.

Ante la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento a la solicitud de informe de la Defensoría, no se pudieron constatar los hechos expuestos en la queja.

En todo caso, las condiciones termohigrométricas (temperatura, humedad y ventilación) de la Biblioteca municipal debían ajustarse a lo previsto en el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, entre ellas la relativa a la temperatura, así como en la Guía Técnica para la evaluación y

prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo en cumplimiento de dicha norma.

Por ello, se dirigió una Resolución, expresamente aceptada, al Ayuntamiento de La Bañeza para que la Biblioteca municipal tuviera las condiciones de temperatura, humedad y ventilación adecuadas que garantizaran el confort de sus usuarios y empleados; exhortándole también a que en adelante cumpliera con la obligación de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones, en los términos exigidos por los artículos 3.1 y 16 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo.

1.3. Museos

El expediente **1946/2024** se inició con una queja relacionada con el cierre de la Casa de los Gigantillos, en la sede del Teatro Principal de la ciudad de Burgos, desde el día 4 de septiembre de 2022.

Con relación a ello, el Ayuntamiento de Burgos puso de manifiesto que el cierre del Museo fue debido a la falta de personal para su vigilancia, que las figuras de los Gigantillos y los Gigantones participaban en los distintos actos y eventos que tenían lugar en la ciudad conforme al artículo 32.3 del Reglamento de Protocolo y Ceremonial del Ayuntamiento de Burgos (*BOP de Burgos* de 2 de julio de 2013) y que, en todo caso, la instalación municipal no respondía a un servicio básico ni esencial.

En atención a todo lo expuesto, se hizo hincapié en que el artículo 24.2.m de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, contempla, como una de las competencias propias de los municipios, la "Promoción de la cultura y equipamientos culturales". En dicho marco normativo, aunque se tratara de una decisión discrecional del Ayuntamiento de Burgos la relativa a la reapertura del Museo que acogía a los personajes referidos, debería reconsiderarse dicha reapertura, máxime cuando el Museo había estado abierto al público y, al parecer, se había expresado cierto interés por parte de ciudadanos para que se procediera a su reapertura.

Por ello, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento de Burgos para que reconsiderara la reapertura del Museo Casa de los Gigantillos cuyo fin es acoger a los personajes vinculados a la fiesta y leyenda de la ciudad y otros elementos de protocolo, en la medida que ello habría de contribuir a acercar la cultura y las tradiciones a los burgaleses y visitantes, al margen de que la participación de dichos personajes estuviera prevista para los actos y eventos reglamentados en el Protocolo y Ceremonial del Ayuntamiento de Burgos.

La Resolución no fue aceptada por el Ayuntamiento de Burgos al considerar que no se daban las condiciones para la reapertura del museo.

2. TURISMO

Los expedientes **1967/2024** y **2047/2024** se iniciaron con sendas quejas en las que se hacía alusión a la Resolución de 2 de octubre de 2024, de la Gerente de Servicios Sociales de Castilla y León, relativa a la adjudicación provisional de destinos de la campaña de viajes del Club de los 60 para el año 2025 y, más concretamente, a las valoraciones de las propuestas presentadas por dos agencias de turismo.

Según los términos de las reclamaciones, la Comisión de Valoración no había tenido en cuenta, a diferencia de lo que se había hecho con otras licitadoras, aspectos que de por sí ya serían de obligado cumplimiento conforme a las Condiciones Generales del Programa; y, por otro lado, se habían aplicado penalizaciones en la valoración de sus propuestas que no estaban previstas en dichas Condiciones Generales.

A la vista de la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se pudo comprobar que las discrepancias manifestadas en las quejas surgían a partir de la aplicación del criterio de "idoneidad de la planificación", contenido en el apartado 4.5 de las Condiciones Generales, criterio que, además, incluía el denominado "criterio de calidad", de aplicación potestativa, cuando, por comparación entre ofertas, se desprendía que alguno o algunos de los conceptos incluidos en ellas favorecían especialmente el aprovechamiento y disfrute del viaje.

En consideración a lo expuesto, se pudo comprobar que la aplicación de los criterios a los que se ha hecho referencia daba lugar a cierta inseguridad jurídica y discrepancias entre las empresas participantes en el Programa de Viajes, puesto que, a la vista de los cuadros de valoración de las ofertas, era en el apartado de la idoneidad de la planificación y, dentro de este, en el criterio de calidad, donde se producían la mayoría de las valoraciones positivas y las penalizaciones, incidiendo ambas de forma decisiva en la adjudicación de los destinos a una u otra empresa.

Por ello, la Defensoría consideró preciso invocar el principio de comprensión establecido en el artículo 5.f) de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, que exige que las normas y los procedimientos administrativos sean claros y comprensibles para los ciudadanos. Por otro lado, la garantía de objetividad, frente a una mayor discrecionalidad, habría de servir para que el órgano decisor ponderara todos los hechos, intereses y derechos relevantes para tomar una decisión motivada en el expediente de adjudicación de destinos, al ser esta una

manifestación del derecho a la buena administración recogido en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el artículo 12 EA.

En definitiva, se dirigió una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para que, en próximas ediciones, el apartado de la idoneidad de la planificación, y, dentro de este, el criterio de calidad de aplicación potestativa, o bien tuviera un contenido de carácter más objetivo, o bien fuera menos decisivo a la hora de la adjudicación de los destinos, o ambas cosas a la vez.

La Resolución fue aceptada, comprometiéndose la Consejería en mejorar de forma sustancial y global las bases del Programa del Club de los 60 en sucesivas convocatorias.

La exclusión de una agencia de turismo del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025 y, más en concreto, por la falta de información sobre el motivo de dicha exclusión fue objeto de queja y, con ello, del expediente **2093/2024**.

Según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a la Procuraduría, tras la resolución de la adjudicación provisional de los destinos, se había abierto un plazo de alegaciones y, dentro de dicho plazo, se celebró una reunión con el representante de la agencia en la que se le facilitaron las aclaraciones que solicitó.

Además, junto con el informe remitido por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se adjuntó un Informe de ejecución de destinos de la agencia de viajes en la campaña 2024, en el que se propuso la exclusión de la misma para la campaña de 2025 en virtud de lo dispuesto en el apartado 5 de las Condiciones Generales, según el cual, la Gerencia de Servicios Sociales se reservaba una serie de facultades como la de acordar penalizaciones y exclusiones ante incumplimientos de las interesadas en campañas anteriores. Dicho Informe de ejecución contenía una relación de hasta 19 incumplimientos de la agencia para tres destinos del año 2024.

En atención a cuanto se ha expuesto, se consideró que, sin que se tuviera un conocimiento exacto de la información facilitada a la agencia de turismo, fundamentalmente con ocasión de la reunión personal que un representante de la misma había mantenido con los responsables de la Gerencia de Servicios Sociales, debía facilitarse a la misma, si es que no se había hecho así, el contenido del Informe de ejecución de destinos en la campaña 2024, en el cual se reflejaban los incumplimientos que justificaron su exclusión de la campaña 2025.

Por ello, se dirigió una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para que se indicara a la agencia de turismo el motivo por el que había sido excluida del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025 y, en concreto, para que se

le diera acceso al Informe de ejecución de destinos de la agencia en la campaña 2024, informe este en que se sustentaba dicha exclusión.

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades aceptó parcialmente la Resolución, indicando que se daría a la agencia acceso al Informe de ejecución de destinos de la misma en la campaña 2024, pero que no se le entregaría físicamente el documento, por tratarse de parte de un expediente de procedimiento no terminado y por tener entidad de informe interno, todo ello al amparo del artículo 18.1.a) y b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La genérica respuesta dada a la queja presentada por un ciudadano ante la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, por el defectuoso estado de dos carteles de promoción turística ubicados a las entradas de la población de Puebla de Lillo (León), rogando que se procediera a la reparación o sustitución de los mismos, dio lugar a la tramitación del expediente **1769/2025**.

Con relación a ello, la Consejería informó que el mantenimiento de las señales turísticas de Puebla de Lillo, cuyo deficiente estado ya había sido constatado, sería incluido en la contratación que se debía ejecutar en el ejercicio 2026, por lo que se consideró que estaba en vías de solución lo que había sido el objeto de la queja en atención al compromiso asumido por la Administración.

No obstante, se advirtió que la respuesta dada al ciudadano que había presentado la queja ante la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte no respondía a la concreción que exigía el artículo 33 del Decreto 4/2021, de 18 de febrero, por el que se establece el marco para la mejora de la calidad y la innovación de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. En efecto, la respuesta mantenía una total incertidumbre sobre si las señales turísticas de Puebla de Lillo pasarían a formar parte de las labores de mantenimiento a acometer con base en la planificación que habría de hacerse.

Por ello, se dirigió a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte una Resolución para recordar que la Administración de Castilla y León está obligada a tramitar las sugerencias y quejas de la ciudadanía de tal forma que se llegue a dar una respuesta personalizada, que aborde el contenido concreto planteado en la sugerencia o queja y que contenga, en su caso, la expresión de las acciones que se han de promover para corregir los defectos origen a la queja o para materializar las iniciativas sugeridas que decidan aceptarse.

La Consejería aceptó la Resolución, anunciando que remitiría una nueva respuesta en sustitución de la que se había dado a la queja sobre el defectuoso estado de los dos carteles de promoción turística.

El expediente **1579/2024** surgió con motivo del supuesto deficiente estado de las pasarelas, las rejillas "tramex" y las barandillas existentes para poder llegar a observar la conocida como "Cascada de cola de caballo" de la localidad de Nocedo de Curueño, del municipio de Valdepiélago (León).

Según los términos de la queja, además del aspecto descuidado del acceso a un espacio natural muy visitado por muchas personas, las deficiencias referidas implicaban un peligro para las mismas, por lo que era necesario ejecutar las reparaciones pertinentes con la mayor urgencia posible.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Valdepiélago a la solicitud de información de la Procuraduría, fue dirigida una Resolución a dicha Administración, teniendo en cuenta que la cascada era mencionada entre los atractivos de turismo y ocio de la página web del Ayuntamiento, para que fuera comprobado el estado de los elementos que permitían el acceso a la cascada y para que, en su caso, se llevaran a cabo las reparaciones de los elementos deteriorados.

El expediente fue cerrado sin obtener respuesta a la Resolución por parte del Ayuntamiento de Valdepiélago, lo que conllevó asimismo, su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con nuestra Institución. No obstante, con posterioridad a la fecha de cierre de este Informe, el Ayuntamiento aceptó la Resolución, señalando que ya se había hecho la reparación de los accesos a la cascada, por lo que fue excluido de dicho Registro.

El expediente **422/2025** se inició con un escrito de queja en el que se hacía referencia a la falta de respuesta por parte de un Ayuntamiento al escrito que había presentado un vecino solicitando una serie de información sobre un proyectado museo para un pequeño municipio.

Sin que el Ayuntamiento facilitara la información que le solicitamos, lo que supuso su inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras, dirigimos una Resolución al Ayuntamiento para recordarle que tenía que dar cumplimiento a la obligación de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones en los términos exigidos por los artículos 3.1 y 16 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo. También se le indicó que debía dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos con relación a las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento y, por lo tanto, en el caso de que no se hubiera dado respuesta al escrito sobre el proyecto del museo que se le había dirigido, debía dar respuesta al mismo en los términos que procediera.

A fecha de cierre de este Informe, no se había dado respuesta a la Resolución.

Los expedientes **349/2025**, **736/2025**, **775/2025** y **794/2025** tuvieron su origen en la demora en la tramitación de las denuncias presentadas ante el Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte de Valladolid, dirigidas contra varios titulares de restaurantes, por haberse cobrado a las personas denunciantes raciones de pan o agua que no habían solicitado, y cuyo coste no figuraba en la carta de los establecimientos, así como por la publicidad engañosa sobre la cantidad de la comida ofertada por un precio cerrado.

Con relación a ello, la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte informó que el Servicio Territorial estaba tramitando las reclamaciones según el orden de entrada, y que las reclamaciones a las que se ha hecho referencia serían resueltas en el plazo más breve posible teniendo en cuenta el importante volumen de expedientes que existía en dicho Servicio.

En atención a lo expuesto, la Defensoría consideró oportuno recordar que el artículo 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que "los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos"; así como que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano deriva de la propia Constitución Española (artículos 103.1 y 105) y forma parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, la cual se configura en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducida por el Tratado de Lisboa, y se recoge como derecho en el artículo 12 EA.

Por ello, se dirigieron las correspondientes Resoluciones a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, para recordar que la Administración autonómica debía dar respuesta, de forma expresa y sin demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, a las denuncias presentadas; así como para indicar que, en su caso, debía valorarse la habilitación de los medios personales y materiales necesarios para garantizar la tramitación de las denuncias en un plazo razonable, evitando que los procedimientos se dilataran en el tiempo.

Las 4 Resoluciones fueron aceptadas por la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte.

Una queja sobre la información facilitada por el Ayuntamiento de un pequeño municipio en su página web, puesto que se omitía el patrimonio cultural y natural de una de las localidades del municipio motivó la tramitación del expediente **811/2025**.

Sin que el Ayuntamiento facilitara la información que le fue solicitada por la Procuraduría, se consideró oportuno, conforme a la información de la que se disponía, dirigir una Resolución al mismo en la que se ponía de manifiesto que, según el artículo 8.2 de la Ley 7/2024, de 20 de junio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León, las entidades locales, en el ámbito de

sus competencias, deben velar por la difusión de los bienes culturales ubicados en su territorio y, por otro lado, que uno de los principios en los que se inspira la Ley 4/2015, de 24 de marzo, del Patrimonio Natural de Castilla y León, es el del fomento del conocimiento, el disfrute, la valoración y el respeto del patrimonio natural, y la participación en su conservación, por parte de los ciudadanos (artículo 2.e).

En consideración a lo expuesto y sin perjuicio de su inclusión en la Sección 1 del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento para que, a través de su página web y de los medios que considerara oportunos, promoviera el patrimonio cultural y natural de las distintas localidades del municipio, resolviera de forma expresa la solicitud que en ese sentido había presentado un ciudadano y para que cumpliera con la obligación de auxiliar al Procurador del Común en sus investigaciones en los términos exigidos por los artículos 3.1 y 16 de la Ley 2/1994 de 9 de marzo.

La Resolución fue expresamente aceptada por el Ayuntamiento.

El expediente **828/2025** se inició por una queja en la que se indicaba que la Oficina de Turismo de una pequeña localidad se encontraba a cargo de una persona que no estaba cualificada para ofrecer información turística a los visitantes de la localidad y, de hecho, se limitaba a repartir mapas y folletos de forma voluntaria.

El Ayuntamiento de dicha localidad confirmó que, durante los días festivos de Semana Santa, dada la conveniencia de que la Oficina permaneciera abierta al público, al menos unas horas al día, y simplemente para la entrega de folletos informativos y callejeros del municipio, un vecino se ofreció a atender a las personas que acudieran a la Oficina en la que se encontraba almacenado el material.

Sobre lo expuesto, la Procuraduría puso de manifiesto que los municipios de la Comunidad de Castilla y León tienen, entre otras competencias, la promoción turística del municipio en el contexto de la promoción de la Comunidad de Castilla y León como destino turístico integral, conforme al artículo 6.b de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

Por ello, con independencia de la buena voluntad que pudiera haber tenido tanto el Ayuntamiento como el vecino que se prestó a facilitar folletos y planos en la Oficina de Turismo de la localidad, se trataba de una práctica que carecía de cobertura legal y que no estaba amparada por ningún tipo de vinculación entre dicho vecino y el Ayuntamiento al que le correspondía la competencia en materia de turismo.

Así, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento para que promoviera la apertura de su Oficina de Turismo con personal formado y competente para prestar orientación, información y

asistencia a los turistas, al menos durante los periodos en los que la demanda de los visitantes pudiera ser mayor; así como para que la atención de dicha Oficina de Turismo no volviera a realizarse por quienes carezcan de una vinculación con el Ayuntamiento a tal efecto, aunque ello se realice de forma voluntaria y sin contraprestación.

El Ayuntamiento aceptó la Resolución.

Con motivo de la tramitación del expediente **1432/2025**, se puso de manifiesto la falta de claridad y cierta contradicción en la respuesta dada por la Dirección General de Turismo de Castilla y León a varias consultas hechas por una persona que regentaba una casa rural, en concreto sobre si debía obtener el número de registro en el Registro de la Propiedad o en el de Bienes Muebles a los efectos de poder ofrecer sus servicios a través de las plataformas en línea, según lo establecido en el artículo 5.a) del Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre, por el que se regula el procedimiento de Registro Único de Arrendamientos y se crea la Ventanilla Única Digital de Arrendamientos para la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte informó que se había adoptado el criterio de que las previsiones para los alquileres de corta duración afectaban únicamente a las viviendas de uso turístico y a los apartamentos turísticos, ya que estos últimos están compuestos por unidades de alojamiento que forman un conjunto, pudiendo ser de dos o más unidades, y no ocupar la totalidad de un edificio.

Dicho criterio venía determinado por las directrices trasladadas desde el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana a las Comunidades Autónomas, puesto que, el 17 de junio de 2025, se había producido una reunión *online*, entre dicho Ministerio y las Comunidades Autónomas, en la que se acordó que cada órgano autonómico con competencia en materia de turismo podía interpretar el ámbito de aplicación y las exclusiones recogidas en el artículo 2.b) del Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre.

En todo caso, a la vista de las respuestas dadas al interesado por parte de la Dirección General de Turismo de Castilla y León a las consultas realizadas antes y después de la reunión a la que se ha hecho referencia, se consideró oportuno dirigir una Resolución a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte, para recordar que el derecho a la buena administración exige que las Administraciones actúen diligentemente para hacerse entender, teniendo los ciudadanos el correlativo derecho a comprender la información que les transmite la Administración de cualquier manera; así como que, en el caso concreto, la Consejería debía dar publicidad al criterio que había adoptado con relación al ámbito de aplicación y las exclusiones recogidas en el artículo 2.b) del Real Decreto 1312/2024, de 23 de diciembre y, especialmente, sobre las actividades turísticas

cuyo ejercicio debía ser comunicado al Registro de la Propiedad para ofrecer sus servicios a través de las plataformas en línea.

3. DEPORTES

El expediente **491/2025** se inició con motivo de una queja sobre la dificultad que existía para poder acceder a las actividades programadas en un Centro de Deportes y Ocio de la ciudad de León, dada la reducida oferta de plazas disponibles diariamente para sus usuarios, en particular en lo que se refería a actividades que eran demandadas en gran parte por personas mayores y por quienes las tenían que realizar por prescripción médica.

Por otro lado, se había denunciado el insuficiente mantenimiento y limpieza, tanto de las instalaciones como de los aparatos con los que se realizaban las actividades.

Con relación a ello, el Ayuntamiento de León comunicó que un escrito presentado por los usuarios del centro para denunciar lo expuesto había sido remitido al Técnico responsable del Contrato de concesión administrativa para la explotación del centro, y que la empresa adjudicataria había informado que existían 4 puestos de equipamiento cardiovascular fuera de uso y que se había solicitado el material necesario para su reparación, que una de las dos saunas con las que contaba el centro estaba fuera de uso a la espera de que se recibiera un cuadro de control que precisaba, que se habían incrementado las horas de limpieza de las instalaciones, que también se había aumentado la oferta de actividades según las sugerencias hechas por los abonados, así como que se iba a recibir un nuevo equipamiento de fuerza que completaría al ya existente para dar mejor servicio a los usuarios.

En atención a lo expuesto, la Procuraduría, en el ejercicio de sus funciones, constató que la empresa concesionaria del centro había asumido una serie de obligaciones en lo que respecta a la actividad a desarrollar, en virtud de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares por las que se regía la concesión para la obra y explotación de dicho centro, y en el Contrato de concesión administrativa para la explotación del centro que fue adjudicado mediante Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de fecha 2 de diciembre de 2002.

Dentro de esas obligaciones se encontraba la prestación de un servicio de actividades de ocio y deporte destinado al público, el desempeño de la actividad en las debidas condiciones de limpieza y aseo e higiénico sanitarias, la disposición de medios humanos y materiales adecuados y suficientes para la prestación con garantía de calidad de todos los servicios dirigidos al público, la adopción de las correspondientes medidas de seguridad, etc.

Por lo expuesto, se dirigió una Resolución al Ayuntamiento de León para que, en los términos en los que este se había comprometido, llevara a cabo las acciones de vigilancia y

supervisión necesarias, para que el Centro de Deporte y Ocio contara con el personal y material que permitiera dar respuesta a las necesidades del conjunto de sus usuarios, para que dicho material y las instalaciones estuvieran en las debidas condiciones de limpieza y aseo e higiénico sanitarias, y para que la oferta de actividades permitiera satisfacer las demandas de los usuarios y del servicio público exigible conforme a los Pliegos de Cláusulas Administrativas y Técnicas por las que se regía la concesión de la explotación de la actividad.

El Ayuntamiento de León aceptó la Resolución, poniendo de manifiesto que se habían llevado a cabo mejoras en las instalaciones e incrementado la limpieza y la oferta de las actividades demandadas, estando en vías de subsanación algunos deterioros y deficiencias menores para dar el mejor servicio posible a sus abonados y/o usuarios.

ÁREA G

INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES

En el área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social y Prestaciones, a lo largo del año 2025, se registraron 94 quejas.

En concreto, en el apartado de Industria han tenido entrada en la Defensoría 35 reclamaciones. Su temática ha estado relacionada mayoritariamente con el uso de la energía eléctrica, que ha dado lugar+ a 29 solicitudes de actuación. Tres reclamaciones se refirieron a cuestiones de carácter general, no incluidas en ningún apartado específico. Una queja cuestionó el funcionamiento de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV), y las dos restantes estuvieron vinculadas, respectivamente, a explotaciones de gas y a actividades mineras.

En materia de Comercio se han registrado 7 quejas, como en años anteriores, referidas a la venta ambulante.

En relación con el Empleo se han planteado 9 reclamaciones.

En el ámbito de la Seguridad Social y las Prestaciones se registraron 43 quejas durante el año al que se refiere el presente Informe. De ellas, 32 fueron remitidas al Defensor del Pueblo por afectar a derechos y prestaciones cuya gestión corresponde a la Administración del Estado, destacando las reclamaciones relativas a la gestión de la prestación denominada ingreso mínimo vital. Respecto a las quejas tramitadas por la Procuraduría en esta materia, 2 estuvieron referidas a cuestiones de carácter general; 4 versaron sobre la renta garantizada de ciudadanía; otra sobre una pensión no contributiva y, finalmente, 2 estuvieron relacionadas con ayudas de emergencia social.

Se han dictado 27 Resoluciones en relación con los asuntos que hacen referencia a esta área: 14 en expedientes de quejas sobre Industria; dos en materia de Comercio y las 11 restantes distribuidas como sigue: 5 con Empleo y 6 con Seguridad Social y Prestaciones. Del total de las Resoluciones emitidas, 21 se dirigieron a la Administración autonómica, en concreto 11 a la Consejería de Economía y Hacienda; 4 a la de Industria, Comercio y Empleo y 6 a la de Familia e Igualdad de Oportunidades. A la Administración local se efectuaron 6 Resoluciones, concretamente a los ayuntamientos de Ávila, Salamanca, San Esteban de Gormaz (Soria),

Benavente (Zamora) y a dos pequeños ayuntamientos: uno de la provincia de León y otro de la de Palencia.

A fecha de cierre de este Informe, nos constaba la aceptación de 20 de nuestras Resoluciones, la aceptación parcial de 3 de ellas y la no aceptación de otras 3. Una de ellas fue archivada sin obtener respuesta por parte del Ayuntamiento concernido.

Por último, respecto al grado de colaboración de las entidades consultadas, debemos señalar que, en términos generales y en la línea de años anteriores, sigue siendo satisfactoria, tanto desde el punto de vista de la remisión de la información requerida como de la respuesta a las Resoluciones formuladas, teniendo en cuenta que, en general, han sido emitidos los informes pedidos y han sido comunicadas las posturas sobre nuestras Resoluciones.

Seguidamente, se hace una sucinta exposición de las principales Resoluciones formuladas.

1. INDUSTRIA

Las cuestiones relativas a la tramitación, concesión y pago de las subvenciones reguladas por la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se convocan subvenciones dentro de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, han generado, también este año, la mayor actividad de la Procuraduría en esta materia.

La totalidad de las solicitudes de actuación registradas se han referido a ayudas incluidas en el Programa 4, relativo a la "Realización de instalaciones de autoconsumo, con fuentes de energía renovable, en el sector residencial, las administraciones públicas y el tercer sector, con o sin almacenamiento", y, en concreto, a las destinadas a la instalación de sistemas fotovoltaicos de autoconsumo en viviendas.

Las reclamaciones presentadas pueden clasificarse, en términos generales, en dos categorías: por un lado, las relativas a la falta de información a los solicitantes sobre las ayudas incluidas en la lista de reserva una vez agotado el crédito disponible; y, por otro, aquellas vinculadas a la demora en el pago de las subvenciones ya concedidas.

En los expedientes **1644/2024**, **486/2025**, **517/2025**, **815/2025**, **1095/2025** y **1291/2025**, se abordaron quejas en las que los peticionarios manifestaban su disconformidad con los retrasos en la tramitación de los expedientes de subvención acogidos a la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se convocan

subvenciones en el marco de diversos programas de incentivos vinculados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y denunciaban, además, la falta de información recibida.

Los informes remitidos por la Administración autonómica señalaban que las solicitudes que no hubieran sido denegadas, como era el caso de los expedientes analizados, se encontraban en la situación administrativa de "Solicitud en lista de reserva provisional". Esta circunstancia está prevista en las bases reguladoras aprobadas y publicadas en el BOE por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y corresponde a las solicitudes para las que dicho Ministerio, a través del IDAE —organismo dependiente del mismo que coordina a nivel estatal las ayudas al autoconsumo y al almacenamiento— no ha dispuesto de fondos económicos.

Se ponía en nuestro conocimiento que la Consejería competente había solicitado información al mencionado organismo estatal para conocer si se habilitarían más fondos, sin haber obtenido respuesta. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 16.4 del RD 477/2021, de 29 de junio, por el que se aprueba la concesión directa a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla de ayudas para la ejecución de diversos programas de incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, las solicitudes se atendieron por orden de presentación, desde que la petición y su documentación complementaria estuvieron completas, hasta el agotamiento de los fondos. La habilitación de fondos, los requisitos que deben cumplir los beneficiarios, la documentación a presentar, las condiciones de evaluación y cálculo de las cuantías de la subvención, los plazos de cierre de la convocatoria, entre otros aspectos, son competencia del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico a través del IDAE, dado que toda la financiación de estas ayudas procede de los fondos Next Generation, por lo que las comunidades autónomas no pueden dictar normas en la materia, y menos aún en contradicción con las normas estatales.

Por último, la Consejería de Economía y Hacienda asumía el compromiso de que, en el supuesto de que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través del IDAE o por otra vía, habilitase más fondos económicos, se continuarían atendiendo las solicitudes que se encontraran en estado de "lista de reserva provisional", salvo que el IDAE o el Ministerio formularan instrucciones diferentes.

Aunque no se detectó ninguna actuación irregular por parte de la Administración autonómica al incluir las solicitudes de subvención, objeto de cada una de las quejas, en la lista de reserva, dado que el crédito disponible estaba agotado, expresamos nuestra disconformidad

con la falta de información que, al parecer, sufrieron los solicitantes. Esta conclusión se desprendía del contenido de las reclamaciones recibidas en esta Procuraduría y no fue desmentida por la información aportada por la mencionada Consejería.

Entendimos que los solicitantes de una subvención esperan que la Administración convocante gestione un procedimiento claro y transparente que les permita conocer, en todo momento, el estado de tramitación de sus solicitudes. La falta de información genera frustración en los peticionarios al ver afectada su confianza legítima en que el proceso de solicitud de la ayuda se completará, por lo que merecen ser informados sobre la situación de sus expedientes. No comunicar el registro de una solicitud en lista de reserva provoca incertidumbre, puede repercutir en la planificación o financiación de los proyectos de los solicitantes y puede interpretarse como una falta de transparencia, lo que probablemente erosionará su confianza legítima en el correcto funcionamiento de la Administración ante la que se ha solicitado la ayuda.

Sobre esta idea recordamos a la Administración autonómica que el artículo 8.3 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece los principios rectores en la gestión de las subvenciones: publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación, eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados por la Administración otorgante y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, y solicitamos a la Consejería de Economía y Hacienda adoptar las medidas que considerase adecuadas para que los promotores de aquellas solicitudes de subvención acogidas a la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, que se registren en la lista de reserva provisional, fuesen debidamente informados de dicha circunstancia, así como de la tramitación y previsible resolución de los expedientes de otorgamiento de la ayuda, notificando puntualmente a las personas a quienes se referían los expedientes de queja mencionados.

Nuestras recomendaciones fueron aceptadas. La Consejería de Economía y Hacienda nos comunicó que, aunque consideraba que ya se estaba ofreciendo información mediante el cuadro publicado en la web energía.jcyl.es —en el que figuraban las fechas de corte de los distintos programas—, en la página web específica relativa a la línea de subvenciones regulada por el Real Decreto 477/2021 se incorporaría nueva información aclaratoria sobre la situación administrativa de las solicitudes registradas, no denegadas expresamente y que se encontraran en situación de "solicitud en lista de reserva provisional". Asimismo, se comprometió, en todos los casos, a enviar una comunicación a cada uno de los solicitantes, informándoles de la situación administrativa de su expediente.

La demora en el pago de ayudas de ahorro energético, una vez concedidas, dio lugar a la tramitación de cuatro expedientes: **2009/2024**, **335/2025**, **1010/2025** y **1232/2025**.

En las quejas registradas en la Institución se planteaba que, aunque a los solicitantes se les había notificado la resolución de concesión de la subvención pedida, todos ellos continuaban a la espera de recibir la cantidad comprometida, después de haber transcurrido un plazo de tiempo más que razonable para ello.

En los informes facilitados, la Administración autonómica justificaba los retrasos en los pagos en la complejidad del procedimiento de tramitación de estas subvenciones, derivada de las exigencias y requisitos introducidos como consecuencia de su financiación Next Generation. Se señalaba que se estaba priorizando la resolución de concesión de las ayudas para cumplir con los plazos establecidos en la convocatoria y proporcionar seguridad a los beneficiarios, de manera que pudieran afrontar las inversiones previstas, en detrimento de la tramitación de las solicitudes de liquidación. Asimismo, se indicaba que se estaba reforzando el número de efectivos para avanzar en la evaluación de estas solicitudes y, de este modo, poder abonar las subvenciones concedidas.

En nuestras Resoluciones pusimos de manifiesto que, aunque existía un plazo legalmente establecido para resolver y notificar la concesión de estas subvenciones, no se había previsto normativamente, como hubiera sido deseable, un plazo específico para resolver las solicitudes de liquidación de dichas ayudas.

Destacamos que, jurisprudencialmente, tampoco se había fijado un tiempo determinado para la supervisión de la justificación de las subvenciones por la Administración concedente, si bien se había indicado de manera reiterada que dicho plazo debía ser necesariamente breve.

No obstante, aunque comprendimos que la gestión de fondos constituye una tarea compleja y supone una carga de trabajo significativa, por lo que los esfuerzos del personal encargado de su tramitación deben ser reconocidos, no pudimos dejar de subrayar la necesidad de que las Administraciones públicas deben resolver de manera expresa y dentro del plazo establecido o, en su caso, en el que resulte razonable, las cuestiones planteadas por las personas interesadas, siempre conforme al procedimiento establecido para la adopción de tales decisiones.

En consecuencia, formulamos recomendaciones dirigidas a implantar medidas de racionalización organizativa, con el fin de evitar que se reprodujeran retrasos como los analizados en estas resoluciones. Asimismo, sugerimos valorar la posibilidad de establecer un plan de choque hasta completar la tramitación de la totalidad de las ayudas, incluyendo su pago efectivo. También pusimos de manifiesto la necesidad de resolver los expedientes aún en trámite y de proceder al abono de las ayudas a las que sus peticionarios tuvieran derecho, sin nuevas dilaciones. Todas las propuestas fueron acogidas favorablemente en la totalidad de los expedientes mencionados.

Cabe hacer una especial mención, en relación con las subvenciones acogidas a la Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, a la problemática que fue objeto del expediente **1291/2025**. En la queja se exponía que el peticionario de una ayuda para la instalación de un sistema fotovoltaico en una vivienda unifamiliar, ubicada en una localidad de la provincia de Valladolid, presentada el 20 de febrero de 2023, no había recibido, transcurridos más de dos años, ninguna comunicación que acreditase que su solicitud estaba en tramitación, ni requerimientos para subsanar documentación, ni tampoco notificación de su concesión.

De la información remitida se deducía que el interesado efectuó la presentación a través de un medio válido, la Red SARA, pero no mediante la aplicación informática AYAE, plataforma electrónica habilitada por la Junta de Castilla y León para la gestión de estas subvenciones.

Posteriormente, la Administración autonómica, tras comprobar la existencia del asiento registral a raíz de nuestra solicitud de información, procedió de oficio a la apertura de un expediente en la aplicación AYAE, asignándole un número de registro con efectos de 20 de febrero de 2023. De este modo, la documentación presentada quedó debidamente registrada con dicha fecha, retrotrayéndose el efecto registral al momento de presentación de la solicitud, lo que permitió dar la cuestión por satisfactoriamente resuelta.

A pesar de ello, recordamos a la Consejería de Economía y Hacienda que las personas físicas no están, con carácter general, obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos. Dicha obligación solo concurre cuando actúan en condición de empresarios o profesionales, o cuando están representadas por personas sujetas a la obligación de relacionarse telemáticamente con la Administración. Estas circunstancias no concurrían en el supuesto examinado, dado que el peticionario se dirigió a la Administración en su condición de persona física. No obstante, la Administración puede imponer dicha obligatoriedad en determinados procedimientos, con independencia de que la persona física tenga o no la condición de empresario, siempre que así se establezca expresamente en una norma reglamentaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP). Sin embargo, esta previsión normativa tampoco resultaba aplicable en el supuesto analizado.

La Orden de 24 de septiembre de 2021, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se convocan subvenciones dentro de los programas de incentivos ligados al autoconsumo y almacenamiento, con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del plan de recuperación, transformación y resiliencia en su resuelvo undécimo, dispone que las solicitudes se presentarán preferentemente por vía electrónica a través de AYAE.

Entendimos que "preferentemente" no equivale a "exclusivamente". El empleo del término preferentemente indica una recomendación o prioridad procedimental, pero no una obligación exclusiva que prive de validez a la presentación por otros medios previstos en la LPACAP.

Por lo tanto, el solicitante podría haber presentado la documentación de forma presencial en el registro electrónico de cualquier Administración Pública o en las oficinas de asistencia en materia de registros, tal y como se desprende del artículo 16 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Siendo esto es así, menos aún podía ponerse en tela de juicio que la utilización de la Red Sara no fuese un medio válido para solicitar la subvención objeto de este expediente.

AYAE son las siglas de "Aplicación de Ayudas y Subvenciones de Energía", una plataforma electrónica desarrollada y gestionada por la Junta de Castilla y León, concretamente por la Consejería de Economía y Hacienda, a través del Ente Regional de la Energía de Castilla y León (EREN) y diseñada para gestionar electrónicamente las ayudas en el ámbito energético, garantizando una tramitación eficiente y conforme a la normativa vigente; mientras que la Red SARA, Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones, es una plataforma tecnológica que permite a las administraciones públicas españolas comunicarse electrónicamente entre sí y con los ciudadanos de forma segura y eficiente. AYAE es una aplicación específica para la gestión de ayudas y subvenciones en materia energética, y SARA es un canal o sistema que facilita la interoperabilidad y la tramitación electrónica en general.

El hecho de que el interesado no presentara su solicitud a través de AYAE no la invalidaba, ni podía suponerle perjuicio alguno, ya que la obligación era preferente, no imperativa.

La Administración, aun habiendo reconocido su error, demoró más de un año la integración de la solicitud en AYAE, lo que vulnera los principios de eficacia y de buena administración consagrados en el artículo 103 de la Constitución Española y en el artículo 3.1 de la LPACAP. La documentación presentada debió haberse tramitado sin dilación desde el momento en que fue presentada en un registro habilitado al efecto, y no más de un año después y únicamente tras nuestra solicitud de información, con independencia de que se hubiera utilizado una vía distinta de la inicialmente prevista. En consecuencia, no resultaba asumible un retraso de la entidad del puesto de manifiesto en la queja.

Consecuentemente, dirigimos a la Consejería competente una Resolución, que fue aceptada, a fin de que, en lo sucesivo, tuviera debidamente en cuenta el derecho de las personas físicas a no relacionarse necesariamente con la Administración por medios telemáticos, de modo que el uso de las aplicaciones informáticas, en su caso, se configure como preferente y no

obligatorio; que evaluara la conveniencia de adoptar las medidas de racionalidad organizativa necesarias para evitar que se reproduzcan retrasos como el constatado en este expediente; que mantuviera una vigilancia constante ante posibles deficiencias de funcionamiento o dificultades técnicas en el uso de plataformas informáticas, como AYAE y que, cumpliendo los trámites preceptivos, procediera a la resolución de los expedientes aún en tramitación hasta su finalización, garantizando el abono efectivo y sin dilaciones de las ayudas a las que sus solicitantes tengan derecho.

En otro orden de asuntos, la falta de respuesta municipal a un escrito que denunciaba la situación de una planta fotovoltaica sin funcionamiento, ubicada en una pequeña población de la provincia de Palencia, nos llevó a tramitar el expediente **610/2023**.

Tras analizar la cuestión, solicitamos al Ayuntamiento que tuviera presente su obligación legal de dictar resolución expresa, no solo respecto de la solicitud formulada en relación con la instalación fotovoltaica, sino también respecto de cualquier escrito o solicitud presentada por los ciudadanos. En consecuencia, se debía dar respuesta al escrito remitido, según nos constaba, por una persona.

No obstante, el expediente fue archivado sin que se tuviera conocimiento de la respuesta municipal a nuestra Resolución, dejando constancia de la falta de colaboración del Ayuntamiento en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Asimismo, también en relación con cuestiones relativas a la energía eléctrica, en el expediente **855/2025** se examinó la falta de retirada de elementos del alumbrado público instalados en la fachada de una vivienda situada en una localidad de la provincia de León, pese a que el cableado del municipio había sido soterrado y a que dicha retirada había sido solicitada por el propietario.

Analizada la cuestión, entendimos que la servidumbre objeto de la queja se encontraba constituida desde hacía años, bien por un acuerdo de voluntades alcanzado o, en su caso, por la falta de oposición del propietario del predio sirviente, y que el uso de la fachada se había producido de manera continua y con conocimiento de su titular, lo que permitía inferir la existencia, al menos, de un consentimiento tácito por su parte.

Recordamos en nuestra Resolución, que fue expresamente aceptada, que la jurisprudencia ha reconocido la existencia de situaciones de facto consolidadas por el paso del tiempo, que configuran una situación jurídica permitida. El mantenimiento durante décadas del cableado, sin oposición alguna por parte del propietario, puede interpretarse como una aceptación tácita o una tolerancia prolongada, que no puede desconocerse sin vulnerar el

principio de seguridad jurídica, por lo que no podría exigirse su retirada de forma instantánea. A pesar de ello, ante la disposición del Ayuntamiento para resolver la problemática planteada, le instamos a adoptar las medidas necesarias a dicho fin, sin que ello supusiera un empeoramiento en la prestación del servicio de alumbrado público en la localidad afectada.

La demora en la resolución de un expediente de reclamación en materia de facturación eléctrica por parte del Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Segovia fue objeto de estudio en el expediente **2013/2024**.

Al margen de que la problemática que motivó la presentación de la queja ya se encontraba resuelta, advertimos en nuestra resolución que, desde que la reclamación se presentó en el mencionado Servicio Territorial, el 12 de marzo de 2024, hasta su solución el 19 de diciembre del mismo año, habían transcurrido más de nueve meses, lo que implicaba un incumplimiento del plazo legal para la finalización administrativa de este tipo de procedimientos.

Las reclamaciones como la que dio origen a la queja registrada en esta Procuraduría se describen en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, donde no se determina plazo alguno para su resolución, motivo por el cual debe entenderse que es el general de tres meses previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En nuestra Resolución, que fue asumida por la Consejería de Economía y Hacienda, instamos a que adoptara las medidas necesarias y habilitara los medios personales y materiales imprescindibles para reducir los tiempos de tramitación de las reclamaciones en materia de energía eléctrica.

Cuestiones relacionadas con el funcionamiento de la Inspección Técnica de Vehículos fueron el objeto del expediente **1031/2025**, en el que se analizó la falta de entrega de un duplicado de la ficha técnica de un automóvil a su propietario, pese a haber sido solicitado tras el extravío del original.

Examinada la información remitida por la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, y partiendo de que el Manual de Procedimiento de Inspección de Estaciones ITV constituye el documento técnico-normativo que establece de forma detallada los procedimientos y criterios aplicables a la inspección de vehículos en España, observamos que, en su sección quinta, apartado 3.1.2, se distinguen dos supuestos para los vehículos matriculados con anterioridad a 2016 y con ficha técnica en papel, como era el caso que nos ocupaba: por un lado, aquellos vehículos con la ITV en vigor, para los que el duplicado de la ficha técnica se expide a simple

solicitud del titular; y, por otro, los vehículos sin ITV vigente, que deben someterse previamente a la correspondiente inspección como requisito para la emisión del duplicado.

En este contexto, se entendió que la comunicación dirigida al solicitante por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Economía de Ávila, que dio lugar a la reclamación, no había sido correctamente interpretada por su destinatario.

Ello motivó que requiriésemos a la Consejería afectada para que efectuara una nueva comunicación al solicitante de la documentación, proporcionando una respuesta más clara y completa sobre la emisión del duplicado de la ficha técnica solicitada, así como para que analizara la posibilidad de establecer un sistema de comunicación en lenguaje sencillo respecto de las cuestiones vinculadas a la Inspección Técnica de Vehículos, con el objetivo de reducir la brecha existente entre la complejidad normativa y técnica y su comprensión por parte de la ciudadanía, contribuyendo de este modo a mejorar la eficacia del sistema de ITV y a fortalecer la confianza pública en el mismo. Nuestras recomendaciones fueron aceptadas en su totalidad.

2. COMERCIO

En el expediente **424/2025** tuvimos ocasión de analizar nuevamente las condiciones en que se venía celebrando el mercado semanal de los jueves en la Avenida de la Vizana, en la localidad de Benavente (Zamora), condiciones que ya habían sido objeto de estudio por esta Procuraduría en los expedientes 1341/2022 y 759/2023. En este caso, nuestra Resolución abordó seis cuestiones, Resolución acogida en su integridad favorablemente por el Ayuntamiento.

Así, adoptamos las siguientes recomendaciones:

-Culminar de forma inmediata los procedimientos de concesión, renovación y revocación de licencias comerciales en el mercadillo.

-Garantizar de manera efectiva el control de la exhibición visible y actualizada de las licencias acreditativas de venta ambulante durante el desarrollo de la actividad comercial.

-Vigilar con mayor rigor el respeto de los horarios de montaje y desmontaje establecidos, ejerciendo, si fuera necesario, las competencias sancionadoras previstas en la normativa vigente.

-Insistir en el cumplimiento del artículo 13 de la Ordenanza Municipal reguladora de Venta Ambulante de ese municipio, evitando la celebración del mercado en días festivos y trasladando su realización, cuando proceda, a otra jornada alternativa dentro de la misma semana.

-Revisar y actualizar el Plan de Autoprotección y limitar el número de puestos para garantizar la seguridad mínima.

-Valorar la posibilidad de dedicar más personal a la vigilancia y control del mercado con el fin de minimizar las molestias que reiteradamente se habían denunciado.

Finalmente, al margen de todo lo anterior y teniendo en cuenta las reiteradas reclamaciones generadas por el funcionamiento de este mercado, solicitamos al Ayuntamiento de Benavente evaluar la viabilidad de trasladarlo a una ubicación alternativa, que permita eliminar o reducir los problemas derivados de su emplazamiento en la Avda. Cañada de la Vizana.

La denegación de la instalación de un puesto en el XXV Mercadillo Medieval, que se celebra anualmente en San Esteban de Gormaz (Soria), solicitada por la Asociación Vecinal Afectados por Agresiones Medioambientales, fue examinada en el expediente **1675/2025**.

Analizada la resolución denegatoria impugnada, concluimos que el Mercadillo Medieval es un evento público y cultural, organizado por una Administración Pública (Ayuntamiento), que puede incluirse dentro de la potestad de gestión, autorización o selección de participantes en actividades municipales, de acuerdo con sus fines institucionales, dentro del marco de la legalidad vigente. Esta necesidad de motivación se intensifica en el caso de una decisión excluyente respecto a quien también había pretendido participar, como la que estábamos examinando; por ello solicitamos al mencionado Ayuntamiento que, para eventos como este mercado, con carácter previo, fijase unos criterios objetivos y públicos, así como unas condiciones claras y neutrales de participación que garantizasen la igualdad de trato y la transparencia en el proceso de admisión, a través de unas bases reguladoras de la selección de participantes. Nuestra Resolución fue expresamente aceptada.

3. EMPLEO

Las cuestiones relacionadas con los certificados de profesionalidad y los programas mixtos de formación y empleo han ocupado gran parte de la actividad de la Institución en este ámbito a lo largo de 2005.

En el expediente **872/2025** analizamos la reclamación de una persona que había solicitado a la Gerencia Provincial del Servicio Público de Empleo de Valladolid la devolución de una cantidad ingresada en concepto de expedición de un certificado de profesionalidad SSC-Servicios Socioculturales y a la Comunidad, sin haberla obtenido.

El solicitante tenía derecho a la devolución de la tasa por certificado de profesionalidad ingresada, tal y como se desprende de lo recogido en la disposición adicional primera de la Ley 4/2024, de 9 de mayo, de medidas tributarias, financieras y administrativas de la Comunidad

Autónoma de Castilla y León, que establece la exención de la tasa por expedición de certificados de profesionalidad para solicitudes presentadas a partir de su entrada en vigor.

Aunque en este supuesto abonó la tasa de forma anticipada, entendimos que el hecho imponible (expedición del certificado) se produjo el 28 de junio, después de la entrada en vigor de la Ley 4/2024 (9 de mayo) y, por tanto, el peticionario estaba legalmente exento del pago de la tasa. Por tal motivo consideramos que nos encontrábamos ante un pago indebido, cuya devolución la Administración debía realizar. Nuestra Resolución, en el sentido señalado, fue aceptada y la devolución de la tasa efectuada.

La exclusión de una persona desempleada de un programa público mixto de formación y empleo, organizado por el Ayuntamiento de Ávila y el ECYL y destinado a la obtención de un certificado de profesionalidad, fue objeto del expediente **523/2025**.

Aunque no detectamos irregularidad alguna en la actuación de la Consejería de Industria, Comercio y Empleo, el contenido de la información facilitada y un análisis detenido de la situación de la persona a la que se refería la queja nos llevaron a formular una serie de consideraciones a la Administración autonómica, con el propósito de mejorar las posibilidades de acceso de los personas desempleadas a los certificados de profesionalidad.

De manera específica, respecto a la persona que no fue admitida a la acción formativa solicitada, requerimos que se le proporcionara la orientación necesaria para que, en el futuro, pudiera acceder a aquellas acciones formativas para las que cumpliera los requisitos y tuviera posibilidades de ser seleccionada.

Con carácter general, recomendamos que se analizara si se viene ofreciendo información suficientemente, clara y concreta, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible para los demandantes de empleo en las convocatorias de certificados de profesionalidad, prestando especial atención a los requisitos exigidos para la participación en cada uno de ellos. Asimismo, sugerimos valorar la posible creación de folletos visuales, en formato físico y digital, organizados por familias profesionales, que incluyan de forma destacada tanto los requisitos de acceso como la duración y los módulos de cada certificado, así como sus salidas profesionales concretas, teniendo en todo momento presente la desigualdad digital de aquellos desempleados que carecían de competencias digitales básicas para la realización de gestiones esenciales en materia de formación para el empleo. Por último, instamos a reflexionar sobre si se había proporcionado una orientación personalizada adecuada a los demandantes de empleo que, en más de una ocasión, hubieran solicitado certificados de profesionalidad sin cumplir con las exigencias legalmente establecidas.

Nuestras recomendaciones tuvieron una acogida favorable por parte de la Consejería.

En el expediente **1274/2025** abordamos la posible demora, que podría superar los dos años, en la emisión de un certificado de profesionalidad cursado en el año 2024.

Aunque la propia Consejería de Industria, Comercio y Empleo reconoció en su informe el retraso atribuyéndolo al elevado número de solicitudes de estos certificados, entendimos que ello no era óbice para que se estuviera incumpliendo lo preceptuado en el artículo 10.1 de la Orden EYE/867/2013, de 22 de octubre, por la que se crea el Registro de Certificados de Profesionalidad y Acreditaciones Parciales Acumulables expedidas en Castilla y León y se establece el procedimiento de expedición e inscripción, que señala que el plazo máximo para resolver será de seis meses.

Al margen de la obligación ineludible de las Administraciones públicas de resolver expresamente y dentro de los plazos establecidos todas las solicitudes presentadas por los interesados, destacamos los perjuicios, tanto personales como profesionales, que ocasionan los retrasos en la emisión de un Certificado de Profesionalidad. La demora impide al solicitante acreditar oficialmente sus competencias, lo que puede derivar en pérdida de oportunidades laborales, dificultades para acceder a formación superior, obstáculos en procesos de reconocimiento de cualificaciones o en bolsas de empleo, así como repercusiones económicas al retrasar su incorporación al trabajo. Asimismo, genera frustración e incertidumbre debido a la falta de información y de plazos claros. Dado que afecta directamente a la vida profesional y personal del solicitante, consideramos fundamental agilizar estos procedimientos, garantizando tiempos razonables y, con ello, previniendo posibles reclamaciones contra la Administración.

Por ello requerimos a la Consejería para que adoptase las medidas necesarias y habilitase los medios personales y materiales imprescindibles para reducir los tiempos de espera y para que, sin menoscabar los derechos de otros ciudadanos que pudieran encontrarse en una situación similar, emitiese la certificación solicitada a la mayor brevedad posible. Nuestra resolución fue aceptada.

La exclusión de participación de un solicitante en una acción formativa organizada por el Ayuntamiento de Salamanca dentro del Programa de Empleo, Educación, Formación y Economía Social (EFESO) fue objeto de análisis en el expediente **1143/2025**.

Aunque, tras estudiar la información municipal remitida, consideramos la exclusión impugnada ajustada a Derecho, la experiencia sufrida por la persona interesada, recogida en la reclamación, revelaba un desfase entre la legalidad y la percepción ciudadana de la actuación administrativa en la convocatoria de acciones formativas de inserción laboral.

Los colectivos más desfavorecidos, como personas en situación de pobreza, migrantes, personas con discapacidad y jóvenes en riesgo de exclusión, enfrentan múltiples obstáculos para

acceder a programas sociales y de inserción laboral. Entre ellos destacan la falta de información accesible sobre los programas existentes, la complejidad burocrática y los requisitos documentales, la posible discriminación por edad, género, discapacidad u origen y la insuficiente capacitación o habilidades previas. Asimismo, factores como la inaccesibilidad de infraestructuras, la inestabilidad personal o familiar y la ausencia de acompañamiento personalizado dificultan la participación efectiva y el éxito en dichos programas.

Por ello, entendimos necesario mejorar, en la medida de lo posible, la comunicación, la trazabilidad en las notificaciones, la atención personalizada y la empatía administrativa. En consecuencia, propusimos al Ayuntamiento de Salamanca analizar medidas como las siguientes: revisar el contenido de las convocatorias para que incluyan mensajes claros y sencillos, mejorando su comprensión y reduciendo así la sensación de indefensión de los ciudadanos que no resulten seleccionados; implementar sistemas que permitan confirmar la recepción de solicitudes y documentos, como enviar un acuse de recibo automático (por correo electrónico o SMS) al registrar una solicitud o documentación; asegurar la recepción de las notificaciones electrónicas, evitando depender exclusivamente de correos ordinarios que pueden perderse o no leerse; elaborar un protocolo interno de actuación que indique que, aunque no sea obligatorio, el personal debe intentar una llamada o correo adicional antes de excluir definitivamente a un solicitante; capacitar al personal en gestión de conflictos y comunicación con personas vulnerables o frustradas, como desempleados de larga duración y establecer un servicio de acompañamiento administrativo para ayudar a personas con escasas competencias digitales o lingüísticas a cumplimentar correctamente la documentación requerida. Nuestras propuestas fueron asumidas por el Ayuntamiento afectado.

En otro orden de cuestiones, procede hacer referencia al expediente **237/2025**, en el que examinamos la falta de respuesta a las solicitudes de homologación salarial de los trabajadores de los centros y servicios asistenciales de atención a la discapacidad con los trabajadores de este sector en otras comunidades autónomas, que reiteradamente se le habían planteado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Nuestra Resolución, aunque puso de manifiesto la diferente situación de estos trabajadores en otras administraciones autonómicas, no fue aceptada por la Consejería interesada, al considerar que la reclamación se refería únicamente a la posibilidad de que se alcanzaran acuerdos retributivos en las comunidades autónomas para los trabajadores del sector de atención a personas con discapacidad en centros de trabajo de titularidad privada y que, por tanto, a su juicio, cualquier solución debía adoptarse en el marco jurídico de las relaciones laborales de dicho sector privado. La Consejería explicó que, si bien concertaba plazas y servicios

y abonaba el importe correspondiente a la prestación del servicio, no pagaba directamente el salario de los trabajadores que lo prestaban.

Asimismo, manifestó que no resultaba justificado conceder ayudas públicas a trabajadores de un determinado sector privado y no al resto de trabajadores de otros sectores privados que prestaban sus servicios directa o indirectamente a dicha Consejería (infancia, personas mayores, personas con adicciones, etc.). Indicó que, en su toma de decisiones, siempre tenía en cuenta los intereses de los ciudadanos de Castilla y León y no las decisiones adoptadas por otras comunidades autónomas, tanto por aquellas que habían implantado esta medida como por el resto, que, mayoritariamente, no la habían acordado.

4. SEGURIDAD SOCIAL Y PRESTACIONES

Correspondientes a este apartado fueron analizadas cuestiones relacionadas con la tramitación del bono social térmico, la renta garantizada de ciudadanía, la compatibilidad entre el ingreso mínimo vital y las pensiones no contributivas, así como la falta de remisión, por parte de un ayuntamiento, al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) de la documentación relativa a la situación laboral de un trabajador.

En primer lugar, en relación con el bono social térmico, en el expediente **1689/2024** abordamos una reclamación por el retraso en el pago de esta ayuda a una persona beneficiaria del bono social eléctrico desde 2020 y que, por tanto, también debería recibir el bono térmico. Al no percibir la ayuda como en años anteriores, contactó con la Administración autonómica para conocer el motivo.

La Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca le comunicó telefónicamente que no figuraba en el listado de beneficiarios del bono térmico y que debía contactar con su compañía eléctrica. Tras varias llamadas, la interesada afirmó que la Junta de Castilla y León y la comercializadora Energía XXI se culpaban mutuamente, sin ofrecerle una solución. Posteriormente, desde la Gerencia de Servicios Sociales le indicaron que se dirigiera a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, donde le informaron de que debía presentar una reclamación a Energía XXI para que acreditara su condición de beneficiaria del bono eléctrico y la incluyera en el listado del bono térmico. Energía XXI cerró la reclamación sin resolverla y le recomendaron contactar con el 060, con el Ministerio de Industria y Turismo, así como volver a dirigirse a la Administración autonómica. Finalmente, la afectada envió una queja al correo bonosocialtermico@jcyl.es, siguió todos los pasos indicados, pero dejaron de responderle y no obtuvo ninguna solución.

Aunque en la información remitida se indicó que ya se habían iniciado los trámites para incluir a la interesada como beneficiaria del bono social térmico 2023 y realizar el pago

correspondiente, la situación que había experimentado, tanto en sus contactos con la Administración como con la compañía eléctrica, motivó que en nuestra Resolución solicitáramos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades analizar la posibilidad de elaborar instrucciones o protocolos de actuación dirigidos al personal encargado de estas tramitaciones, con el fin de minimizar o evitar dificultades de esa naturaleza. En este contexto, debía tenerse muy presente que los perceptores del bono social térmico y de ayudas similares son personas en situación de vulnerabilidad, debido a las dificultades económicas que atraviesan, por lo que la cuantía de estas ayudas puede tener una importancia significativa en su vida diaria.

Asimismo, el relato de los hechos facilitado por la titular de la prestación evidenció deficiencias en la información telefónica proporcionada, tanto por el personal de la Consejería como por el de la empresa Energía XXI. Esta situación puso de relieve la necesidad de mejorar la atención telefónica al ciudadano. Aunque de lo relatado no se deducía un trato desconsiderado hacia la solicitante, los responsables de las comunicaciones telefónicas no le ofrecieron una respuesta adecuada, pese a sus reiteradas solicitudes. Por ello, se instó a la Consejería competente a mejorar la calidad de la información facilitada a los ciudadanos por vía telefónica, adoptando las medidas que se consideren más adecuadas.

Por último, respecto de la situación de la persona afectada por el problema descrito en la queja, le pedimos proceder, con la mayor brevedad posible, a culminar su inclusión como beneficiario del bono social térmico 2023, con todos los efectos que de ello pudieran derivarse, si no se hubiera hecho ya.

Aunque a juicio de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la asistencia facilitada telefónicamente a la persona interesada fue adecuada en todo momento, se nos comunicó que la interesada ya había cobrado, en el mes de diciembre pasado, lo que nos permitió concluir una aceptación parcial de la Resolución formulada.

Sobre esta misma cuestión tramitamos también el expediente **1947/2023**, en el que ante una solicitud de actuación por el retraso en la tramitación del bono social térmico 2022, dictamos Resolución frente a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. En ella le solicitamos, de manera general, valorar la elaboración de protocolos e instrucciones que permitan gestionar y abonar esta ayuda con la máxima diligencia y, respecto al caso concreto, incluir como beneficiario del bono social térmico 2022 a la persona solicitante en el caso de que no se hubiera realizado aún.

La Consejería competente no consideró procedente dar seguimiento a las recomendaciones formuladas, al estimar que la tramitación de estas ayudas se realiza con la mayor agilidad posible y que la elaboración de protocolos o instrucciones adicionales no

contribuiría a acelerar significativamente su gestión. Asimismo, señaló que el interesado percibió el bono social térmico en los años 2021, 2023 y 2024, mientras que no había recibido el correspondiente al año 2022 debido a que no figuraba en los listados de la empresa comercializadora, requisito indispensable para el cobro de la ayuda. Indicaba además, que no obraba en su poder documentación, ni aportada por el propio interesado ni por la empresa comercializadora, que habilitase la tramitación y el abono del bono solicitado.

Diferentes cuestiones relativas a la gestión de la renta garantizada de ciudadanía fueron objeto de supervisión en tres expedientes, que finalizaron con las oportunas resoluciones.

En el expediente **183/2025** tuvimos la oportunidad de analizar la obligación de devolver las cantidades indebidamente percibidas correspondientes a la prestación de renta garantizada de ciudadanía (RGC), así como la coordinación de dicha prestación con el ingreso mínimo vital (IMV) estatal.

El caso considerado afectaba a una persona beneficiaria de la RGC, a quien la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León revisó de oficio la prestación tras constatar un incremento de los ingresos familiares por la recepción del IMV, lo que motivó la exigencia de devolución de las cantidades indebidamente percibidas.

Aunque no se apreciaron irregularidades en la actuación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se consideró necesario formular varias recomendaciones, que hemos entendido parcialmente aceptadas, destinadas a mejorar la coordinación entre ambas prestaciones y a mitigar los inconvenientes que su coexistencia genera para los solicitantes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.

La simultaneidad del ingreso mínimo vital y la renta garantizada de ciudadanía genera duplicidades, retrasos, confusión y, en ocasiones, cobertura insuficiente de las necesidades básicas. La falta de coordinación entre ambas prestaciones puede provocar demoras en los pagos, con consecuencias graves como cortes de suministros, riesgo de pérdida de vivienda, impacto en la salud mental de los beneficiarios y la obligación de devolver cantidades indebidamente percibidas, difícilmente asumibles por personas con ingresos muy reducidos. El sistema es especialmente complejo para quienes tienen menor alfabetización digital o residen en zonas rurales, con acceso limitado a internet o a oficinas públicas.

Por todo lo anterior, se solicitó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en primer término, evaluar la conveniencia de instar a la Administración del Estado a establecer un procedimiento coordinado que incluya un sistema de compensación entre ambas administraciones para los supuestos de incompatibilidad o concurrencia entre la RGC y el IMV. La

Consejería indicó que dicha petición se había reiterado en varias reuniones con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones sin obtener respuesta positiva alguna.

En segundo lugar, se le requirió analizar medidas para reforzar la actuación de los CEAS, dotándolos de más recursos humanos y materiales. Aunque la Administración autonómica reconoció que la intervención de los profesionales de las corporaciones locales en la tramitación de la prestación estatal les está suponiendo una sobrecarga que implica retrasos en otros cometidos que están directamente relacionados con otras prestaciones que, por razones competenciales, les corresponde realizar, destacó que no se han firmado acuerdos de colaboración que hayan solucionado la mencionada falta de recursos.

Nuestra tercera recomendación fue que se estudiara la posibilidad de lanzar campañas de información sobre el carácter complementario de ambas prestaciones sociales destinadas a la población más vulnerable con un diseño adaptado a sus características y necesidades. La mencionada Consejería reconoció que desde la implantación del IMV en el año 2020, la Gerencia de Servicios Sociales se ha dirigido en reiteradas ocasiones mediante escrito a los beneficiarios de RGC, informándoles del carácter subsidiario de la RGC respecto al IMV, recordándoles sus obligaciones y comunicándoles las consecuencias derivadas de la concurrencia de ambas prestaciones. En este supuesto, de lo dicho se deduce que había tenido en cuenta la problemática descrita en nuestra Resolución pero, evaluado el asunto, tal y como le pedimos, había considerado suficientes las comunicaciones por escrito que ya venía realizando.

Por último, solicitamos mejorar la atención telefónica sobre RGC y valorar un sistema itinerante para zonas rurales, teniendo en cuenta la brecha digital. Aunque no consideró oportuno acceder a lo propuesto, la Consejería afectada nos comunicó que la Gerencia de Servicios Sociales, a través de las gerencias territoriales, ofrece en cada provincia una información específica y especializada en esta materia así como apoyo en la tramitación de la prestación de RGC. Por otro lado, en su respuesta destacó que la Junta de Castilla y León cuenta con el Servicio de Atención al Ciudadano 012 que facilita el acceso a la información administrativa y ayuda en la tramitación de procedimientos mediante diversos canales, como el propio número telefónico 012, el correo electrónico, etc.

La disconformidad de una interesada con la denegación de la renta garantizada de ciudadanía solicitada, así como con la falta de respuesta a la reclamación previa presentada contra la resolución denegatoria, fue el objeto del expediente **795/2025**.

La no concesión de la prestación se fundamentaba en lo dispuesto en el artículo 11.1.c) del Decreto Legislativo 1/2019, por el que se aprueba el texto refundido de las normas legales vigentes en materia de condiciones de acceso y disfrute de la renta garantizada de ciudadanía de

Castilla y León. Dicho precepto establece expresamente que, para poder ser beneficiarios de la prestación, los miembros de la unidad familiar o de convivencia en edad de trabajar deben estar inscritos como demandantes de empleo, en la provincia de residencia, en la fecha de presentación de la solicitud. Este requisito no es exigible para aquellos miembros de la unidad familiar que estén cursando una enseñanza reglada.

La resolución denegatoria indicaba que la hija de la solicitante, de 16 años, figuró como absentista escolar entre septiembre de 2023 y abril de 2024 y no formalizó la matrícula correspondiente al curso 2024/2025.

La persona autora de la queja afirmaba que la menor no estaba obligada a continuar estudiando, que estaba inscrita como demandante de empleo y que por ello no se matriculó.

La Administración informó que la interesada solicitó la RGC el 2 de julio de 2024, manifestando que convivía con una hija de 16 años. Se le requirió documentación para verificar si la menor cursaba estudios o estaba inscrita como demandante de empleo. Se acreditó que la joven había dejado de estudiar y se había inscrito como demandante de empleo a partir del 14 de octubre de 2024.

La denegación de la prestación se fundamentó en el artículo 11.1.c del citado Decreto Legislativo 1/2019, que establece que los miembros de la unidad familiar en edad de trabajar deben estar inscritos como demandantes de empleo en la fecha de la solicitud, salvo que cursen estudios reglados. En este supuesto, la hija de la solicitante no estaba inscrita ni cursaba estudios en el momento de la solicitud, constando absentismo y falta de matrícula para el curso 2024/2025.

A pesar de que no apreciamos la existencia de irregularidad en la actuación administrativa, hicimos una serie de consideraciones tomando como punto de partida la sencillez y gratuidad de la inscripción de cualquier persona como demandante de empleo. Argumentamos asimismo que en el futuro la prestación podría ser concedida si tanto la menor como el resto de los miembros de la unidad familiar cumplían los requisitos normativamente previstos y si se mantenían el resto de condiciones existentes a fecha 2 de julio de 2024. Por ello requerimos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para que pusiese en conocimiento de la interesada estas circunstancias, a fin de que pudiera volver a solicitar la RGC y, así, obtenerla con éxito.

Consideramos aceptada parcialmente nuestra Resolución, ya que, aunque la Consejería afectada señaló que remitir un escrito a la familia implicada sobre la posibilidad de presentar una nueva solicitud podría generar expectativas sobre una posible concesión y constituir un agravio comparativo respecto al resto de personas a quienes se les hubiera denegado o extinguido la prestación, entendió que, al comunicar a la persona autora de la queja el contenido de nuestra

Resolución, ya se informaba de forma suficiente sobre la posibilidad de que la interesada presentase una nueva solicitud de la renta garantizada de ciudadanía, sin que fuera necesaria ninguna actuación adicional por parte de la Gerencia de Servicios Sociales.

La disconformidad respecto a la reducción de una pensión no contributiva de jubilación, a la exigencia de devolución de cantidades cobradas indebidamente y a la compatibilidad de esta prestación con el ingreso mínimo vital estatal se analizó en el expediente **1840/2024**.

En este caso, el interesado solicitó el ingreso mínimo vital en diciembre de 2022, que le fue concedido en marzo de 2023. En junio de 2024, comunicó al INSS que ya percibía una pensión no contributiva, lo que dio lugar a la extinción del IMV con efectos retroactivos desde marzo de 2023. En julio de ese mismo año, la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Valladolid revisó su pensión no contributiva, reduciendo su cuantía a 312,77 euros mensuales desde enero de 2024 y reclamando la devolución de 1.641,04 euros por cobros indebidos, con un plazo de 30 días para su reintegro.

En la queja se ponía de manifiesto la disconformidad de la persona afectada con la actuación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, al considerar que había cumplido con su obligación de comunicar su situación, tanto al INSS como a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales. Asimismo, estimaba injustificado el retraso en la revisión y el breve plazo concedido para devolver el importe reclamado. En particular, apreciaba injusto que se le notificara la situación con siete meses de retraso, dado que el IMV se solicitó a mediados de diciembre de 2023, y que se le otorgaran únicamente 30 días para abonar una cantidad tan elevada.

Según la información facilitada por la Gerencia Territorial de Valladolid, la persona afectada comunicó el 7 de junio de 2024 que el INSS le había reconocido el IMV con fecha 15 de marzo de 2023. Como consecuencia de dicho reconocimiento y de la existencia de recursos económicos propios, se inició un procedimiento de revisión de la pensión no contributiva de jubilación que venía percibiendo.

En virtud de esta revisión, mediante resolución de 31 de julio de 2024, la Gerencia Territorial de Valladolid modificó la cuantía de la pensión no contributiva, fijándola en 312,77 euros mensuales, con efectos retroactivos desde enero de 2024, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 370 y 364 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y se reclamó al beneficiario el reintegro de 1.641,04 euros en concepto de cobros indebidos.

No obstante, el mismo 31 de julio de 2024, presentó ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Valladolid una resolución del INSS, de fecha 25 de julio de 2024, por la que se declaraba la extinción del IMV con efectos de 1 de marzo de 2023. Posteriormente, el 29 de

agosto de 2024, interpuso reclamación previa a la vía jurisdiccional social contra la resolución de la Gerencia Territorial de 31 de julio de 2024, manifestando su desacuerdo.

Teniendo en cuenta la extinción del IMV y una vez acreditado que los ingresos del reclamante en el año 2024 no eran los inicialmente computados, se estimó la reclamación previa. En consecuencia, se fijó la cuantía de la pensión no contributiva de jubilación en 517,90 euros mensuales para el año 2024. Además, se anuló la reclamación por cobros indebidos por importe de 1.641,04 euros y se abonaron atrasos por un total de 615,39 euros. La resolución correspondiente fue remitida a la persona interesada con fecha de salida de 4 de noviembre de 2024.

A la vista de todo ello, en nuestra Resolución recordamos a la mencionada Consejería su obligación de extremar la diligencia y el cuidado en la tramitación de las revisiones de las pensiones no contributivas, para evitar, en la medida de lo posible, disfunciones o errores y, con ello, los eventuales perjuicios que se pudieran causar, tanto a sus beneficiarios como a la propia Administración, tal y como se ha evidenciado en la situación analizada en este expediente.

La Administración autonómica no consideró oportuno aceptar nuestras recomendaciones ya que, a su juicio, las actuaciones realizadas no eran fruto de una revisión errónea, ni existían errores de gestión, equivocaciones o imprecisiones en los procedimientos. Entendía que había actuado de forma ágil, diligente y ajustando su actuación a la normativa en plazos y procedimientos. Según su valoración, son los problemas derivados de la concurrencia de la PNC y la prestación de IMV los que generan situaciones perjudiciales y gravosas para las personas que son beneficiarias de ambas prestaciones, pues las modificaciones con carácter retroactivo de la prestación estatal implican la revisión y regularización de la cuantía de la PNC. En este supuesto, la PNC que venía percibiendo la interesada se vio afectada por la concesión y posterior extinción del IMV.

Por último, la falta de remisión al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), por parte del Ayuntamiento de Ávila, de documentación relativa a la situación laboral de una persona que prestó servicios en esa Entidad Local entre el 18 de septiembre de 1981 y el 13 de marzo de 1982 y entre el 15 de abril de 1982 y el 19 de mayo de 1983 se analizó en el expediente **76/2025**.

En el informe remitido se reconocía la situación denunciada en la queja, ya que se hacía constar que, de la documentación obrante en el Archivo Municipal de Ávila, se desprendía que la interesada estuvo vinculada a ese Ayuntamiento mediante un contrato administrativo de prestación de servicios como auxiliar administrativo durante los periodos aludidos, pero que no figuraban datos de su alta en la extinguida Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local (MUNPAL).

Como justificación de la situación descrita, el Ayuntamiento manifestaba que en los contratos mencionados no se incluía cláusula alguna que le obligase a afiliar a dicha trabajadora a la MUNPAL, lo que sí ocurría, en cambio, en otros contratos suscritos entre las mismas fechas por otros trabajadores. No obstante, cabe señalar que del contenido del propio informe se desprendía el compromiso municipal de colaborar a la solución de la problemática planteada.

En nuestra Resolución destacamos que no existía justificación alguna para obviar la obligación municipal de dar de alta en la Seguridad Social a una trabajadora, toda vez que quedó acreditado que había prestado servicios como auxiliar administrativa para dicha Entidad Local durante los períodos señalados, mediante contratos administrativos, conforme a la legislación vigente en aquel momento.

Cabe aclarar que la MUNPAL fue creada en 1960 y funcionó como sistema de previsión obligatorio y público para el personal de la Administración Local hasta su extinción en 1992, con efectos a partir del 7 de abril de 1993. Su finalidad era proporcionar prestaciones por jubilación, invalidez y fallecimiento a dichos empleados públicos. La afiliación a esta mutualidad no dependía de la voluntad de las partes, sino de la naturaleza jurídica de la relación laboral.

En este sentido, el artículo 4 de la derogada Ley 11/1960, de 12 de mayo, sobre creación de la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local establecía que serían afiliados obligatorios a la MUNPAL únicamente los que hoy se conocen como funcionarios de carrera y el personal laboral fijo (entonces denominados "funcionarios en propiedad" y "obreros de plantilla"). Estos últimos eran trabajadores no funcionarios, pero integrados de forma estable en la administración local. Por su parte, los contratados administrativos municipales, como era el caso, al ser considerados personal laboral temporal, debían estar dados de alta en el Régimen General de la Seguridad Social y no en la MUNPAL.

El hecho de que en algunos contratos se incluyera el compromiso municipal de dar de alta a estos trabajadores en la MUNPAL podría deberse a que, en ocasiones, determinados ayuntamientos no tenían clara la distinción entre las distintas categorías laborales y, por ello, extendían la referencia a la Mutualidad de la Administración Local a personas que, en realidad, debían estar afiliadas al régimen general de la Seguridad Social. No obstante, la ausencia de una cláusula contractual que estableciera la obligación municipal de afiliar a la trabajadora objeto de este expediente a la MUNPAL no puede interpretarse como justificación para su exclusión del sistema de Seguridad Social.

El artículo 61 del Decreto 2065/1974, de 30 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, vigente en el momento de la firma de los contratos a los que se hace referencia, establecía de manera clara y sin lugar a dudas la obligación

de las administraciones públicas de dar de alta en la Seguridad Social al personal no funcionario a su servicio.

Resultaba de todo ello que la trabajadora mantuvo una relación contractual con el Ayuntamiento de Ávila durante un periodo de 19 meses, comprendido entre los años 1981 y 1983, durante el cual la Entidad Local incumplió sus obligaciones como empleador en materia de cotización a la Seguridad Social, por lo que entendimos que, a pesar del tiempo transcurrido, debía actuar para resolver la situación objeto de la queja, al margen de la posibilidad de la interesada de presentar una solicitud de alta de oficio, debidamente acreditada, a la Tesorería General de la Seguridad Social, presumiblemente por los efectos que el reconocimiento de la cotización de dichos periodos pudiera tener para su jubilación.

Por ello, en nuestra Resolución, que fue aceptada, recomendamos al citado Ayuntamiento ponerse en contacto con la persona afectada con el fin de realizar las actuaciones precisas para que los periodos trabajados en esa Entidad Local se reflejaran como efectivamente cotizados en su informe de vida laboral.

ÁREA H

AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL

El sector agropecuario es de primordial importancia en el desarrollo económico y social de Castilla y León, constituyendo, además, uno de los pilares fundamentales que contribuyen a vertebrar un territorio tan extenso como es el de nuestra Comunidad. Consecuentemente, el artículo 16 del Estatuto de Autonomía determina que, entre los principios rectores que deben guiar las políticas públicas de Castilla y León, se hallan el apoyo a los sectores agrícola, ganadero y agroalimentario, así como la modernización y el desarrollo integral de las zonas rurales de la Comunidad, por lo que la Administración autonómica debería adoptar todas aquellas medidas que contribuyan a resolver los problemas de dicho sector con el fin de promover un desarrollo equilibrado y armónico en todo el territorio.

En el año 2025, el número de quejas presentadas en las materias que integran esta área ha aumentado respecto al ejercicio anterior ya que se han recibido 49, es decir, 7 más que en 2024 debido fundamentalmente al incremento de reclamaciones presentadas sobre las colonias felinas existentes en nuestros municipios, una materia que también forma parte de los asuntos que se tratan en este área de trabajo.

En relación con su distribución, es preciso resaltar que más de la mitad de las quejas recibidas (29) se refieren a problemas derivados de la presencia de animales de compañía (gatos y perros, fundamentalmente), seguidas de las 6 recibidas sobre conflictos en materia de regadíos, 5 referidas a cuestiones relacionadas con procedimientos de concentración parcelaria iniciados en el medio rural, 4 sobre problemas surgidos con ayudas agrícolas y de la Política Agraria Común, 3 relativas a incidencias sufridas por problemas de producción agropecuaria, y 2 sobre sanidad animal.

Asimismo, debemos destacar que, en el año 2025, se han formulado en este área 14 resoluciones (9 dirigidas a las Administraciones locales y 5 a la Administración de la Comunidad de Castilla y León), habiendo sido aceptadas de manera total 8 de ellas, de manera parcial 1, y rechazadas 3. Por último, hemos de mencionar que, a fecha de cierre de este Informe, en 2 de estas Resoluciones, no hemos recibido todavía de las administraciones implicadas ninguna respuesta en la que se exprese su postura sobre el contenido de las recomendaciones remitidas.

Por lo demás, creemos conveniente resaltar que la colaboración de las administraciones, en términos generales y en la línea de años anteriores, sigue siendo satisfactoria, tanto desde el punto de vista de la remisión de la información requerida, como de la contestación a las resoluciones formuladas.

1. ANIMALES DE COMPAÑÍA

En este apartado, se abordan todas aquellas cuestiones relativas a los problemas que provocan la tenencia de animales de compañía, si bien este año hemos tramitado un importante número de expedientes sobre la presencia de perros y gatos en distintas localidades de Castilla y León.

En relación con los primeros, es preciso destacar que la principal preocupación de los ciudadanos se refiere a las molestias causadas por los ladridos de cánidos en las inmediaciones de sus viviendas. A título de ejemplo, cabe mencionar el expediente **378/2025**, en el que se denunciaban los ruidos generados por los ladridos de un perro que se encontraba en el patio trasero de un inmueble ubicado en una localidad leonesa, y que dificultaban el descanso nocturno del vecino afectado en su vivienda.

Tras analizar la documentación remitida por las Administraciones competentes, se constató que, si bien se había tramitado un expediente sancionador por parte del Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de León, al no haberse dispensado a dicho animal todas las vacunas obligatorias, no se había adoptado ninguna medida adicional, dado que el animal se encontraba en buen estado sanitario y de nutrición, según se relataba en el acta de la inspección practicada por los agentes intervinientes de la Patrulla del SEPRONA de la Guardia Civil.

Además, el Ayuntamiento nos dio traslado del inconveniente que suponía que el cánido objeto de la queja se encontrase censado en otro municipio cercano por lo que, en ocasiones, no se encontraba en el lugar denunciado siendo imposible, en consecuencia, verificar el impacto sonoro denunciado.

Sin embargo, ante la insistencia del reclamante en que el perro había permanecido durante numerosas noches del verano de 2025 sin vigilancia en dicho patio, lo que le obligó a trasladarse a otra vivienda de la localidad al no poder conciliar el sueño, esta Procuraduría consideró oportuno formular una Resolución dirigida a la Administración municipal. En ella se instaba a verificar dicha circunstancia y, en caso de confirmarse, a acordar la incoación del correspondiente expediente sancionador, al tratarse de una conducta prohibida tanto en el artículo 27.e) de la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de

los animales, como en el artículo 4.2.l) de la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de Animales de Compañía.

Tras diversas vicisitudes, el Ayuntamiento nos comunicó la aceptación de nuestras recomendaciones, indicándonos que, aunque en esos momentos el perro no se encontraba en el municipio, se había acordado otorgar un trámite de audiencia a su propietaria para que pudiera formular alegaciones o remitir la documentación que estimara pertinente para su defensa. No obstante, se informó asimismo de que la Corporación se había comprometido con el reclamante a adoptar aquellas medidas que fuesen pertinentes en el caso de que dicho animal volviera a causar molestias a los vecinos más próximos.

Como ya se reflejó en el Informe anual anterior, la presencia de perros en viviendas situadas en urbanizaciones genera, en ocasiones, conflictos entre vecinos. Esta circunstancia volvió a ponerse de manifiesto durante la tramitación del expediente **438/2025**, en el que se denunciaban las molestias ocasionadas por un perro que permanecía durante la noche en el patio exterior de una vivienda ubicada en una urbanización de un municipio vallisoletano.

Tras analizar la documentación remitida por la Administración municipal y por el reclamante, se constató que se trataba de un problema vecinal planteado ya desde el año 2024, lo que motivó la realización de una medición acústica por una entidad de evaluación, a instancias de la Diputación de Valladolid. Dicha medición acreditó que la intensidad de los ladridos superaba los límites sonoros establecidos para el horario nocturno. En consecuencia, desde la Alcaldía se requirió al propietario para que adoptara las medidas oportunas, optando este por mantener al perro en el interior del inmueble durante la noche.

A pesar de ello, en 2025 el conflicto se reanudó al decidir el propietario que el perro volviera a ubicarse en el exterior durante la noche, lo que dio lugar a la presentación de nuevas denuncias ante el Ayuntamiento por parte del vecino afectado, sin que estas obtuvieran resultado.

En consecuencia, al no haberse adoptado por dicha Corporación ninguna actuación eficaz para solucionar el problema, se le remitió una Resolución instándole a adoptar las medidas pertinentes para impedir que el animal de compañía se encontrase durante la noche en el patio, así como a incoar el correspondiente expediente sancionador por infracción en materia de ruidos, al haberse acreditado previamente la superación de los límites sonoros establecidos en el Anexo I de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León.

La Administración municipal aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, ya que, si bien nos comunicó que se había iniciado un expediente sancionador por estos hechos, no nos remitió ninguna información sobre el hecho de que se hubiera requerido al propietario de dicho cánido para que volviese a permanecer por las noches en el interior de su vivienda.

La falta de cuidado de los perros en edificios de pisos de las ciudades puede generar un importante problema de salubridad pública que afecte al resto de viviendas de un inmueble, tal como se constató durante la tramitación del expediente **1720/2024**, en la que se denunciaba la inactividad del Ayuntamiento de León ante varias denuncias por ruidos y malos olores formuladas tanto por una Comunidad de Propietarios, como por algunos vecinos a título individual.

En su informe remitido, la citada Corporación nos dio traslado de las intervenciones practicadas en ese domicilio por la Policía Local —en 2 ocasiones durante el año 2023 y 8 veces en 2024—, en las que los Agentes intervinientes pudieron verificar que los perros defecaban y orinaban en el interior de la vivienda y en las zonas comunitarias, generando mal olor en todo el portal del edificio, a lo que se unían ladridos desde el interior del piso.

Esta situación provocó que se tramitasen tres expedientes sancionadores en el año 2024 contra la propietaria de dichos animales por incumplir lo dispuesto en la Ordenanza de Limpieza del Ayuntamiento de León, que obliga a preservar un mantenimiento adecuado de limpieza en espacios privados o zonas particulares. No obstante, a pesar de esas circunstancias, la Policía Local no consideraba que existiese maltrato animal, ya que dichos perros se encontraban debidamente identificados y presentaban un buen estado general, hallándose alimentados e hidratados.

Sin embargo, al insistir el reclamante en que, durante todo el verano de 2025, habían persistido las molestias ocasionadas por el perro que permanecía en ese piso –el otro había fallecido–, dado que se encontraba solo y sin vigilancia casi todo el día, impidiendo el descanso de los vecinos del inmueble, esta Institución acordó dirigir una Resolución al Ayuntamiento de León.

En la Resolución formulada, se instaba a que los agentes de la Policía Local verificasen si persistía la contaminación odorífera y, en caso afirmativo, se incoara el correspondiente expediente sancionador, al tratarse de una conducta prohibida tanto por el artículo 10.1 de la reciente Ordenanza municipal sobre Protección de la Convivencia Ciudadana y Prevención de las Conductas Antisociales, como por los artículos 26.e) y 27.i) de la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, y el artículo 4.2.l) de la Ley 5/1997, de 24 de abril, de Protección de Animales de Compañía de Castilla y León.

Asimismo, se recomendó a la Corporación que valorase la realización de una medición sonora para comprobar si los ladridos del perro cumplían los límites de inmisión sonora establecidos en el Anexo I de la Ley autonómica del Ruido.

La Administración municipal rechazó el contenido de nuestra Resolución.

Como ya pusimos de manifiesto en el pasado Informe anual, la implantación del nuevo sistema de gestión de las colonias felinas previsto en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, ha generado numerosos conflictos vecinales ante la demora en su aplicación, lo cual ha conllevado que en este año se sigan presentado numerosas quejas sobre la cuestión ante esta Procuraduría.

En ocasiones estos casos se han solucionado gracias a la intervención de las Diputaciones Provinciales, a petición de municipios de menos de 20.000 habitantes. De esta forma, y de manera similar al servicio de recogida de perros abandonados, se ha podido prestar apoyo en relación con los gatos callejeros, mediante programas de vigilancia y control poblacional de las colonias felinas, conforme a lo previsto en el artículo 39.1.f) de la Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales.

Asimismo, otras reclamaciones se han resuelto tras la aprobación por parte de los ayuntamientos del Programa CER (Captura, Esterilización y Retorno), necesario para gestionar las colonias conforme a las directrices establecidas en la normativa estatal básica.

No obstante, debemos destacar que, en ocasiones, ha sido necesaria nuestra intervención como así sucedió en el expediente **1530/2024**, en el que se puso de manifiesto la inactividad de una corporación leonesa en la gestión de una colonia felina existente en una pequeña localidad de su término municipal, lo que obligó a un vecino a alimentar y esterilizar a su costa a los gatos que allí se encontraban.

A pesar de que el Ayuntamiento no contestó a nuestra solicitud de información (lo que motivó su inclusión inicial en el Registro de entidades no colaboradoras con esta Institución), se formuló una Resolución dirigida a la Administración municipal recordándole la necesidad de ejercer las competencias atribuidas a las Entidades locales por la Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales con el fin de solucionar el problema denunciado.

Asimismo, dada la escasa población de esa localidad, se instó a la Corporación a que valorase, bien solicitar la colaboración de la Diputación Provincial de León para realizar los programas de esterilización y de control sanitario de los referidos gatos, bien aprobar un Programa de Gestión de colonias felinas tal como ya habían hecho algunos Ayuntamientos de la provincia leonesa.

Ante nuestra intervención, el Ayuntamiento afectado nos dio traslado de la aceptación de nuestras recomendaciones (lo cual conllevó su exclusión de nuestro Registro de entidades no colaboradoras), indicándonos que, con el fin de cumplir las exigencias fijadas por la citada Ley 7/2023, se había propuesto desde la Alcaldía al Pleno de la Corporación aprobar el Plan de Control y Gestión Ética de Colonias Felinas Urbanas, cuyo objeto es regular las condiciones de actuación

municipal en materia de gestión de colonias mediante la aplicación del método CER (Captura, Esterilización y Retorno), el control sanitario y el registro de las mismas, así como la acreditación de personas colaboradoras y la colaboración con profesionales veterinarios.

En cambio, en otras ocasiones, nuestra intervención no ha logrado solucionar la problemática que platea la inactividad municipal en la gestión de estas competencias locales, como se evidenció en el expediente **603/2024**, en el que se analizaron las molestias causadas por una colonia felina a los vecinos de una calle de una pequeña localidad segoviana.

Tras analizar la documentación remitida por el Ayuntamiento de la que se deducía esa falta de control, se acordó formular una Resolución a la Corporación con el fin de recordarle la necesidad de ejercer las competencias atribuidas a las Entidades locales por la Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales Además, dada la población de ese municipio, se instó a la Administración municipal a que valorase solicitar la colaboración de la Diputación Provincial de Segovia para implementar programas de esterilización y control sanitario de los gatos.

Sin embargo, el Ayuntamiento afectado rechazó nuestras recomendaciones al considerar que no se trataba de un problema de salubridad pública o de falta de control municipal, sino de un conflicto vecinal puntual en el que no se acreditaba ninguna situación de riesgo, ni perjuicio ni responsabilidad patrimonial imputable al Ayuntamiento, ya que las competencias en esta materia ya habían sido delegadas a la Diputación. Por lo tanto, se ratificó en su primera comunicación en la que consideraba que organizar un programa propio de control sanitario y censal de gatos comunitarios excedía claramente las competencias materiales y presupuestarias razonablemente exigibles a ese pequeño municipio.

También debemos destacar los problemas que surgen en pequeñas localidades para aplicar las obligaciones recogidas en la Ley 7/2023, al considerar los ayuntamientos que no les corresponde ejercer ninguna competencia ya que los gatos comunitarios ya son cuidados y alimentados por el conjunto de los vecinos de una localidad.

Así se puso de manifiesto en la queja **435/2024**, en la que, ante la denuncia formulada por falta de cuidado de dichos gatos en un pequeño municipio de la provincia de Ávila, la Corporación afectada adujo que no era cierta esa afirmación al considerar que *"los animales que se ven por las calles tienen dueños que se ocupan de ellos"*, por lo que consideraba innecesaria su intervención.

Sin embargo, del examen de las fotografías y pruebas aportadas por la persona reclamante, no parecía deducirse que se tratase de gatos que fuesen propiedad de particulares,

ya que ninguno de los felinos se encontraba debidamente ni identificado, ni tampoco esterilizado, como exige el artículo 26 de la Ley de protección de los derechos y el bienestar de los animales.

No obstante, para disipar cualquier duda, se estimó conveniente por esta Procuraduría remitir una Resolución al Ayuntamiento afectado para que ejercitase las competencias atribuidas por la citada norma básica estatal, debiendo determinar si esos gatos eran propiedad de particulares o, por el contrario, eran gatos comunitarios. Además, dada la población del municipio, se instó a la Administración municipal para que valorase solicitar la colaboración de la Diputación Provincial de Ávila a fin de ejecutar los programas de esterilización y de control sanitario de las colonias felinas si se constatase que eran gatos comunitarios.

A fecha de cierre de este Informe anual, la citada Corporación no nos había remitido su postura ante las recomendaciones efectuadas.

Por último, debemos destacar que la inactividad administrativa en la gestión de estas colonias puede acelerar el deterioro de inmuebles en los cascos urbanos tal como se acreditó con ocasión de la tramitación del expediente **1131/2023**, en el que se denunció que, en una localidad vallisoletana, la permisividad municipal ante la presencia incontrolada de gatos callejeros en el tejado de un garaje había acelerado su colapso y posterior derrumbe.

Tras analizar la documentación remitida por el Ayuntamiento, se constató que, como consecuencia de las reclamaciones previas interpuestas por la propietaria del inmueble, en año 2021 se había incoado un expediente de responsabilidad patrimonial con el fin de dilucidar si procedía el abono de la indemnización solicitada. Para ello, se requirió informe a los Servicios Municipales y se comunicó ese acuerdo a la correduría del seguro suscrito a tal efecto por esa Corporación, pero no se adoptó ningún trámite adicional para resolverlo.

Posteriormente, en 2023, ante el riesgo de derrumbe constatado por la Policía Local, el Ayuntamiento inició un expediente de restauración de legalidad urbanística que concluyó con la emisión de una orden de ejecución, obligando a la propietaria a reconstruir la techumbre, la cual finalmente se derrumbó.

En consecuencia, ante esta pasividad, se acordó por esta Procuraduría remitir una Resolución a la Administración municipal para que se emitiese informe por técnico competente que determinase si realmente hubo alguna relación de causalidad en estos hechos que supusiera la estimación de la responsabilidad administrativa solicitada. Igualmente, se recomendó al Ayuntamiento que, en el ejercicio de las competencias atribuidas a las Entidades locales por la Ley estatal de protección de los derechos y el bienestar de los animales, se llevasen a cabo por los agentes de la Policía municipal las labores de vigilancia y control poblacional de las colonias

felinas existentes en dicha localidad, solicitando, si fuese necesario, la colaboración de la Diputación Provincial de Valladolid.

La Corporación afectada aceptó nuestra Resolución comunicándonos que se iba a solicitar al técnico municipal competente que emitiese el informe requerido que permitiera así continuar con la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial actualmente paralizado. Asimismo, en su respuesta se comprometía a que la Policía Local elaborase un informe que actualizase el número de colonias felinas en ese municipio y, de esa forma, poder aprobar el programa de gestión de colonias felinas que permitiera cumplir con las exigencias fijadas en Ley 7/2023.

2. CONCENTRACIONES PARCELARIAS

Los problemas derivados de la ejecución de las labores de reordenación de la propiedad en los procesos de concentración parcelaria también han sido objeto de estudio, como en años anteriores, en esta Procuraduría. Para poder iniciar este procedimiento, es recomendable la búsqueda de los consensos necesarios para evitar que los conflictos entre los propietarios de las fincas rústicas de pequeños municipios puedan generar una quiebra de la convivencia vecinal, riesgo éste que se denunciaba en el expediente **1727/2023**.

La queja presentada hacía referencia a las posibles irregularidades cometidas en las actuaciones de inicio de una concentración parcelaria que se pretendía llevar a cabo en una localidad zamorana, al considerar los reclamantes que no se habían mantenido las reuniones con todos los propietarios para informarles tanto de las actuaciones que se llevarían a cabo en esa concentración parcelaria como de la superficie real que iba a ser incluida.

Tras analizar la documentación remitida por la Administración autonómica, se constató que no concurría ninguna irregularidad formal en los trámites adoptados por el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Zamora para la declaración de utilidad pública y urgente ejecución de las labores de reordenación de la propiedad que deben acometerse en esa zona. Dicha actuación fue solicitada por el Ayuntamiento en el año 2012, siendo refrendada posteriormente esa decisión en una encuesta favorable (79,47%) que se realizó en una asamblea informativa celebrada en febrero de 2016 a la que acudieron la mayor parte de los vecinos de la localidad.

No obstante lo cual, dado el tiempo transcurrido —más de 12 años— desde que se iniciaron los primeros trámites hasta que se aprobó formalmente la declaración de utilidad pública de la concentración parcelaria mediante Acuerdo de la Junta de Castilla y León aprobado en el año 2023, se consideró conveniente formular una Resolución dirigida a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que, ante la oposición actual, fomentase la

participación de los propietarios de las fincas rústicas tanto en los trabajos que se desarrollasen, como en las decisiones que se adoptasen sobre la situación de las parcelas rústicas incluidas en la zona de concentración parcelaria objeto de reclamación, ya que la mayor parte de sus titulares no residían allí y podían haber fallecido algunos de los vecinos que participaron en la encuesta social y demás trámites iniciales. De esta forma, se cumplirían tanto los principios de orientación al ciudadano, transparencia, proactividad y participación ciudadana reconocidos en el artículo 5 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, como el principio de participación activa de la ciudadanía recogido en el Decálogo aprobado en las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensorías del Pueblo dedicadas a la buena administración.

Finalmente, tras diversas vicisitudes, la Administración autonómica aceptó nuestra recomendación, comunicándonos que la normativa reguladora del procedimiento de concentración parcelaria garantiza la participación de los propietarios de fincas rústicas afectadas. Para ello, se someten a periodos de información pública que facilitan esta participación y se asegura la intervención directa de los beneficiarios en este proceso, mediante su participación en las comisiones locales de concentración parcelaria y en los grupos auxiliares de trabajo, siendo estos foros representativos de los intereses que representan los beneficiarios y las entidades locales.

Además, se informó que, mediante Resolución del Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Zamora del mes de julio de 2025, se había convocado con éxito una asamblea para la elección de los miembros que iban a formar parte de la comisión local. Como resultado, fueron elegidas tres personas en representación de los propietarios y titulares de derechos reales y situaciones jurídicas existentes, y una persona por cada grupo auxiliar de trabajo constituido.

La ejecución de las infraestructuras necesarias para permitir el acceso a las parcelas rústicas resultantes de los procesos de concentración parcelaria también ha motivado la presentación de reclamaciones por parte de los particulares, como se pudo constatar durante la tramitación del expediente **1297/2024**, en el que se mostraba por un propietario su discrepancia con la decisión adoptada por el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Burgos por la que se obligaba a estos a asumir el coste de la construcción de los pasos salvacunetas con el fin de acceder a las fincas de reemplazo adjudicadas en una zona de concentración parcelaria que se desarrolló en esa provincia.

En el informe remitido, la Administración autonómica reconoció que, efectivamente, el titular de una viña había solicitado el reembolso del gasto abonado en su día para la construcción de ese acceso al ser este imprescindible para poder acometer las labores agrícolas en su

propiedad, pero que estimaba que no debía asumir dicho coste al no contemplarse la construcción de dichos pasos en las obras de infraestructura rural ligadas a esa concentración parcelaria.

En cambio, esta Institución consideró que nos encontrábamos ante unas obras de interés general conforme a lo dispuesto en el artículo 78.1 de la Ley 14/1990, de 28 de noviembre, de Concentración Parcelaria de Castilla y León, aplicable a este caso, y se estimaban necesarias ya que eliminaban los accidentes orográficos que dificultaban notablemente el cultivo adecuado de los lotes de reemplazo adjudicados en las zonas de concentración parcelaria.

Asimismo, conforme al artículo 3.1 e) de la normativa vigente, la concentración parcelaria tiene como finalidad principal la ordenación de la propiedad rústica, procurando dotar a las explotaciones de una estructura adecuada y asegurar que las nuevas fincas cuenten con acceso directo a los caminos y demás infraestructuras. En consecuencia, se remitió una Resolución a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que, siguiendo este criterio, el órgano competente abonase la cuantía previamente satisfecha por el propietario del viñedo y reclamada previamente a dicho órgano autonómico.

A fecha de cierre del Informe anual, la Administración autonómica todavía no se había pronunciado sobre el contenido de nuestra Resolución.

Por último, cabe mencionar en este apartado la queja **836/2024**, en la que se analizó la legalidad de la denegación de la solicitud presentada por un particular ante el Área de Estructuras Agrarias de León para que se procediese a la rectificación del carácter ganancial reflejado en los títulos de propiedad expedidos tras la finalización del proceso de concentración parcelaria acometido en una pequeña localidad de esa provincia, y que habían sido entregados en el año 2023.

Según la información facilitada por la Administración autonómica, no existía error imputable a su actuación. Durante la investigación realizada a finales de 1994, el hermano del propietario declaró por escrito que las parcelas aportadas a la concentración parcelaria habían sido adquiridas mediante compra, y no se presentó ninguna alegación ni solicitud de rectificación durante los períodos de información pública establecidos por la Ley 14/1990 para la aprobación de las distintas fases de la concentración parcelaria: Bases provisionales, Bases definitivas, Proyecto y Acuerdo.

Sin embargo, esta Procuraduría consideró que el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de León no había tenido en cuenta que, en la fase de investigación, también se había aportado una hoja de la escritura de adjudicación de herencia y de donación por parte de los padres del interesado, por lo que podría haberse deducido que, en realidad, dichas parcelas tenían carácter privativo. Además, tampoco se había comprobado que, al haberse

casado el propietario en Cataluña, su régimen económico-matrimonial era el de separación de bienes, conforme a lo previsto en el artículo séptimo de la Ley 40/1960, de 21 de julio, sobre Compilación del Derecho Civil Especial de Cataluña, aplicable en el momento del matrimonio.

En consecuencia, se formuló una Resolución para que, siguiendo ese criterio, se iniciasen los trámites por el órgano competente de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para elaborar la rectificación de las actas de reorganización de la propiedad de las tres fincas de reemplazo adjudicadas.

La Consejería competente no estimó oportuno aceptar nuestra recomendación al considerar que, ni de la hoja de investigación ni de la documentación aportada posteriormente, se podía deducir la existencia de un error a la hora de la calificación del carácter de la naturaleza de las parcelas, ya que además, la Jurisprudencia mantiene que la rectificación de errores en el procedimiento administrativo —regulada el artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas— es una facultad muy restrictiva que no puede aplicarse para subsanar un error que tenga su origen en la errónea voluntad manifestada por el peticionario.

3. PRODUCCIÓN Y SANIDAD ANIMAL

En relación con este apartado, cabe mencionar que, en ocasiones, la intervención de los servicios veterinarios puede causar daños a los ganaderos que no se encuentran obligados a soportar. Un claro ejemplo de esta problemática se reflejó en el expediente **2128/2024**, en el que se denunciaba la demora injustificada por parte de la Administración autonómica en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial en materia de sanidad animal.

El expediente objeto de reclamación fue incoado a raíz de una reclamación presentada por el titular de una explotación de ganado vacuno de la provincia de Salamanca, quien solicitaba el abono de los daños y perjuicios sufridos en su cabaña como consecuencia de las actuaciones derivadas de la campaña de saneamiento ganadero desarrollada entre 2018 y 2021. Estas actuaciones, realizadas por el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Salamanca, obligaron al sacrificio indebido de reses de su propiedad en un matadero oficial, generando un perjuicio económico para el reclamante.

Tras analizar la documentación remitida, se constató que, a pesar de que se había iniciado el expediente en febrero de 2023 y que había una propuesta parcialmente estimatoria elaborada por el órgano territorial competente, todavía no se había resuelto esa reclamación por los servicios centrales, lo que motivó la formulación de una Resolución a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que, a la mayor brevedad posible, se procediese a

resolver esta reclamación de responsabilidad administrativa al haberse incumplido notablemente el plazo de seis meses fijado en la normativa básica de procedimiento administrativo.

Asimismo, esta Procuraduría insistió que, al haberse declarado la nulidad de pleno derecho de las actuaciones veterinarias en sentencias previas emitidas en el orden jurisdiccional contencioso-administrativo, ya que no se había hallado ningún positivo en los animales de la ganadería propiedad del recurrente ni tampoco se había acreditado ninguna relación epidemiológica, dicha Consejería se encontraba obligada a estimar la pretensión formulada por el recurrente, debiendo indemnizar la totalidad de las pérdidas económicas sufridas y acreditadas a causa de la errónea calificación sanitaria de su explotación de ganado vacuno, tras la intervención de los técnicos veterinarios en el mes de junio de 2018.

La Administración autonómica aceptó nuestras recomendaciones, informando que ya se había emitido por la Dirección General de Producción Agrícola y Ganadera la propuesta de estimación parcial de la reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta, la cual había sido informada favorablemente por los Servicios Jurídicos de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural.

En este orden de ideas, también debemos referirnos a la queja que motivó la apertura del expediente 382/2025, en la que el reclamante ponía de manifiesto ante esta Institución su descontento frente a las exigencias fijadas en el Real Decreto 666/2023, de 18 de julio, por el que se regula la distribución, prescripción, dispensación y uso de medicamentos veterinarios, ya que, a su juicio, impide a dichos profesionales sanitarios recetar y administrar medicamentos de manera ágil retrasando tratamientos esenciales para la sanidad animal. Además, estimaba que esa norma reglamentaria creaba un velo de desconfianza en la profesionalidad de los veterinarios en la dispensación de los antibióticos al limitarles su uso, lo cual favorecía al colectivo farmacéutico.

Sin embargo, al tratarse de una reclamación dirigida contra el contenido de un reglamento estatal, se acordó por esta Procuraduría su remisión al Defensor del Pueblo como comisionado competente en la fiscalización de los actos y disposiciones aprobados por la Administración del Estado.

4. AYUDAS AGRÍCOLAS

También se han recibido en este año reclamaciones referidas a cuestiones administrativas relacionadas con ayudas a los cultivos agrícolas, y que han sido solucionadas como consecuencia de la intervención de esta Procuraduría.

Como ejemplo, podemos citar el expediente 712/2025, en el que se hacía alusión a los problemas de cobro de la totalidad de la cuantía de los derechos de la Política Agraria Común (PAC, en adelante) por parte de una empresa instalada en la provincia de Valladolid.

En efecto, según afirmaba el reclamante, tras varias visitas a las oficinas de la Sección Agraria Comarcal de Medina del Campo y del Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Valladolid, se presentaron en el año 2024 varios escritos por dicha entidad mercantil, en los que solicitaba tanto el abono de los derechos de pago básico cedidos por dos particulares, como el pago total de los derechos de la PAC que no habían sido abonados en su totalidad por un error administrativo y que le estaba causando un notable perjuicio económico.

Tras requerir información sobre esta cuestión a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, se indicó por la Dirección General de Política Agraria Comunitaria que se había corregido la base de datos de derechos a favor de esa entidad mercantil, integrando en el resumen de derechos de ayuda de 2023 y 2024 los generados como consecuencia de las cesiones por arrendamiento acordadas por esos particulares. Asimismo, en relación con los pagos de ayudas de superficie PAC 2023 y 2024, se admitió por el órgano autonómico que, aunque ya se habían abonado la mayor parte de las cantidades, quedaban todavía pendientes los pagos de los ejercicios anteriores en base a los derechos antes indicados y el referido al saldo final de los pagos de ayudas superficies de los ejercicios pendientes.

Sin embargo, al comprometerse esa Dirección General a abonar en el mes de junio de 2025 a la empresa reclamante las cantidades pendientes de la PAC, esta Institución consideró que el problema se encontraba en vías de solución, procediendo en consecuencia al archivo de esta queja.

5. OBRAS Y REGADÍOS

En relación con las quejas recibidas en esta Procuraduría sobre problemas o conflictos derivados del funcionamiento de las infraestructuras de regadío en nuestra Comunidad Autónoma, debemos destacar que en este año se han presentado 6 quejas, tres de las cuales fueron remitidas al Defensor del Pueblo, al ser esta la Institución competente para fiscalizar tanto a las Confederaciones hidrográficas como las Comunidades de regantes dependientes, a su vez, de los citados Organismos de Cuenca, al ser todos ellos órganos de la Administración del Estado.

No obstante, sobre las actuaciones acometidas en nuestro ámbito de intervención, debemos desarrollar el contenido de la queja 422/2024 presentada el año pasado sobre esta materia, y en la que el reclamante mostraba disconformidad con el Proyecto de modernización de los regadíos de una zona regable de la provincia leonesa que pretendía acometer la Administración autonómica, ya que se iban a ocupar dos fincas de su propiedad para ejecutar

estas obras de modernización, las cuales no se habían incluido en el proyecto que fue sometido al procedimiento de evaluación de impacto ambiental requerido por la normativa vigente, por lo que habría incurrido en un supuesto de nulidad de pleno derecho.

En su informe remitido, la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural nos comunicó que, tras la aprobación del Acuerdo de concentración parcelaria de esa zona, se consideró conveniente también modernizar el sistema de riego existente al estar la mayor parte de las canalizaciones realizadas directamente sobre tierra, siendo refrendada esa decisión por las Comunidades de Regantes afectadas en asambleas celebradas en el mes de diciembre de 2016.

No era posible, como aducía el autor de la queja, que se impidiese el valor ponderado de los votos depositados por las Juntas Vecinales de las localidades afectadas al haberlo declarado así expresamente en la Sentencia de 4 de abril de 2019 del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, Sala de lo Contencioso-administrativo, sede en Valladolid, puesto que se trataba de una obra de interés común para todos los vecinos, interés derivado de la utilización y aprovechamiento de los caudales de agua.

Además, de la documentación aportada, resultó que tampoco era cierto que dicho proyecto no se hubiera sometido a evaluación de impacto ambiental, ya que la Delegación Territorial de León consideró de manera motivada que no tenía efectos significativos sobre el medio ambiente conforme a lo previsto en el artículo 47.2 b) de la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental, si bien se le impusieron una serie de medidas protectoras, preventivas y correctoras respecto, entre otras cuestiones, a la calidad de las aguas y protección de ecosistemas acuáticos.

En consecuencia, al comprobarse también el cumplimiento de las formalidades legales exigidas en la Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa, se acordó el archivo de actuaciones al no constatar ninguna irregularidad que debiera ser objeto de supervisión.

A veces, en la tramitación de los expedientes, surge la duda sobre el hecho de si nos encontramos ante el cauce de un arroyo o es un canal de riego, siendo ésta una cuestión capital para determinar la administración competente para acometer la limpieza y mantenimiento de su cauce. A título de ejemplo, cabe mencionar el expediente 1524/2024, en el que una vecina denunciaba la inactividad municipal ante la acumulación de maleza en el cauce de una reguera o arroyo que discurría al lado de su vivienda en una pequeña localidad de la provincia de Palencia.

Tras analizar la documentación remitida por el Ayuntamiento y por la Confederación Hidrográfica del Duero, se comprobó que en realidad no nos encontrábamos ante un arroyo como consideraba la reclamante, sino que es una acequia de riego encauzada en hormigón armado que no puede considerarse integrante del dominio público hidráulico conforme a la definición

recogida en el artículo segundo del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas. Por lo tanto, al tratarse de una obra de mantenimiento que debería acometer en su caso la Comunidad de Regantes dependiente del Organismo de Cuenca, fue remitida al Defensor del Pueblo como comisionado competente en esta materia.

6. VARIOS

En este apartado, queremos destacar que, en ocasiones, surgen conflictos por el aprovechamiento de pastos en ordenación común, lo cual debería motivar la intervención de la Administración autonómica para intentar solucionar los problemas existentes entre los ganaderos adjudicatarios. Así, se acreditó en la tramitación del expediente **1782/2023**, en el que se denunciaba la posible inactividad administrativa en la que habría incurrido el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural de Palencia ante las infracciones cometidas por un ganadero en materia de pastos, hierbas y rastrojeras.

Tras analizar la documentación remitida, se constató que nos encontrábamos ante un problema de invasión de fincas que habían sido adjudicadas de manera directa en el año 2023 por una Junta Agraria Local a varios ganaderos de un municipio palentino, con delimitación de una superficie mediante pastor eléctrico en favor de cada uno de ellos para evitar los posibles roces que pudieran surgir. Sin embargo, como consecuencia de una denuncia formulada por una asociación ante la Guardia Civil, se acreditó que uno de los ganaderos no respetó el acuerdo adoptado invadiendo con sus reses la parte adjudicada a otras al no estar operativo el pastor eléctrico instalado por falta de conexión a la corriente, lo cual suponía no sólo una merma de los pastos asignados, sino también un riesgo de contagio de brucelosis y tuberculosis al resto de ganado vacuno propiedad de otros adjudicatarios.

En el análisis de la documentación remitida por la Administración autonómica, se constató la inactividad denunciada ya que no se había tramitado ningún expediente sancionador por los daños y perjuicios denunciados. Por esta razón, se consideró conveniente por esta Procuraduría remitir una Resolución a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural para que llevara a cabo las labores de vigilancia precisas que garantizasen el respeto de las condiciones suscritas en la adjudicación directa del aprovechamiento de los pastos de ordenación común acordada, debiéndose tramitar en caso contrario los expedientes sancionadores que correspondan por la comisión de una infracción tipificada en el artículo 212 de la Ley 1/2014, de 19 de marzo, Agraria de Castilla y León.

La Administración autonómica aceptó nuestra recomendación comunicándonos que desde el Servicio Territorial de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural se había requerido a la

Junta Agropecuaria Local, para que desglosara la adjudicación directa de pastos de un polígono ganadero, debiendo individualizar las parcelas, unidades de ganado mayor (UGM) y superficie asignada a cada ganadero. Además, ese Servicio Territorial se comprometía a velar por el respeto de los términos de las adjudicaciones de aprovechamientos de los pastos, hierbas y rastrojeras sujetos a ordenación común, con el fin de evitar futuros conflictos entre los ganaderos del pequeño municipio palentino.

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

En el Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud se presentaron 148 quejas durante el año 2025.

Del total de reclamaciones recibidas, 72 correspondieron al apartado que denominamos Familia. En concreto, 26 estuvieron relacionadas con la protección a las personas mayores, 27 con la infancia y adolescencia, 13 con la protección a las familias, 5 con la conciliación de la vida familiar y laboral y una última se refería a cuestiones más generales.

Por su parte, en el apartado de Igualdad de Oportunidades se registraron 74 quejas, de las que 52 pertenecen a la protección de las personas con discapacidad, 12 al sistema de atención a la dependencia, 4 a la asistencia a personas con enfermedad mental, 5 a la protección de la mujer y otra se refería a cuestiones más generales.

En materia relativa al apartado de Juventud se recibió solo una reclamación, al igual que en relación a la atención a personas con adicción al alcohol.

De todas ellas, 6 fueron remitidas al Defensor del Pueblo estatal por ser de su competencia la supervisión de los problemas planteados en las mismas.

En total, se formularon 42 Resoluciones para poner fin a los expedientes tramitados a instancia de parte.

En concreto, en el apartado de Familia se formularon 15 Resoluciones. De ellas, 8 se emitieron en relación con las personas mayores, otras 4 sobre el sistema de protección de menores, una relativa al apoyo a las familias y 2 relacionadas con la conciliación de la vida familiar y laboral.

Por lo que respecta al apartado de Igualdad de Oportunidades, se emitieron 27 Resoluciones, de las que 23 fueron dirigidas a la protección de las personas con discapacidad y las 4 restantes se formularon en relación con el sistema de atención a la dependencia.

Del total de las 42 Resoluciones, 15 fueron formuladas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (de las que 8 fueron aceptadas, 2 parcialmente aceptadas y 5 rechazas); una a la Consejería de Sanidad, que fue aceptada; una a la Consejería de Economía y Hacienda, también aceptada; 3 a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del

Territorio, todas ellas aceptadas y 2 a la Consejería de Educación, igualmente aceptadas por la Administración autonómica.

Se dictaron, por otra parte, 16 Resoluciones a Ayuntamientos de la Comunidad (7 aceptadas en su totalidad, 3 de forma parcial, 5 no aceptadas, y una pendiente de respuesta) y 4 a Diputaciones Provinciales (una aceptada, otra de forma parcial y 2 rechazadas).

Así, a fecha de cierre de este Informe, fueron aceptadas 23 de las 42 Resoluciones emitidas en esta Área de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud. Parcialmente lo fueron 7 Resoluciones y rechazadas 11. A ello, hay que añadir que una quedó pendiente de respuesta al cierre de este Informe anual.

Por último, respecto al grado de colaboración de las administraciones, en términos generales, puede valorarse como satisfactorio, tanto desde el punto de vista de la remisión de la información requerida, como de la contestación a las Resoluciones formuladas, teniendo en cuenta que la mayor parte de aquellas han remitido los informes solicitados y han comunicado la aceptación o rechazo al contenido de las recomendaciones o sugerencias formuladas, aunque con diferente celeridad en el cumplimiento de los plazos.

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

Castilla y León no es ajena al proceso de cambio producido en la sociedad como consecuencia del incremento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población, dando lugar a una progresiva evolución en el contenido de las políticas sociales y, en concreto, en los modelos de atención a las personas mayores, especialmente en relación a quienes requieren de apoyos y cuidados de larga duración.

No obstante, el actual sistema de servicios sociales dirigido a la población de edad avanzada sigue originando demandas ciudadanas que reclaman nuevos esfuerzos para mejorar la calidad de vida, el bienestar físico y psicosocial, y el desarrollo personal en la vejez.

En concreto, el funcionamiento de la red de centros residenciales destinados a su atención ha requerido nuestra intervención para garantizar el derecho de los usuarios de algunos recursos a ser atendidos conforme al nuevo modelo de atención integral y centrada en ofrecer cuidados de larga duración, consistente no solo en la satisfacción de las necesidades básicas, sino también en la protección de los derechos, las libertades fundamentales y la dignidad humana.

Así, los cuidados asistenciales, aun siendo necesarios, han pasado a ser elementos sometidos a la autodeterminación, al desarrollo personal y a las expectativas y deseos de las personas mayores internas en centros residenciales.

En este sentido, en el expediente **1373/2023** se cuestionaba el traslado de habitación impuesto en una residencia para personas mayores de titularidad municipal, en contra de la voluntad del residente afectado, circunstancia que repercutió de forma negativa en su salud emocional y en su autonomía personal.

Como resultado de las gestiones de supervisión que fueron desarrolladas con el Ayuntamiento titular del centro para comprobar la necesidad de esta medida, se advirtió que, en efecto, el residente no había tenido participación alguna en la decisión, y que tampoco existía constancia fehaciente de una modificación en sus circunstancias ni de una recomendación técnica que aconsejara su cambio de alojamiento para la cobertura de sus necesidades.

Esta forma de actuar se alejaba de ese nuevo modelo de atención residencial, pues implicaba una limitación del derecho del residente a participar en la adopción de las decisiones que le afectaban directa o indirectamente. También de su derecho a la satisfacción de todos los aspectos de su vida diaria en el centro, como era el caso de su estancia habitacional.

En consecuencia, estando obligado el Ayuntamiento titular del recurso residencial en cuestión a garantizar el respeto de los derechos de los usuarios atendidos sobre la base de la autodeterminación individual, esta Defensoría reclamó a esa Administración municipal que valorase ofrecer al residente afectado el cambio a una habitación que pudiera satisfacer sus necesidades físicas y psicológicas. A su vez, se consideró conveniente sugerir a la misma Corporación que procediera a regular en el reglamento de régimen interior del referido centro los criterios que debían regir la actuación del personal respecto de aquellas decisiones que supusieran un cambio en las condiciones de ingreso o que pudieran derivar en una limitación de derechos de los mayores.

Sin embargo, el fallecimiento de la persona afectada determinó que solamente pudiera ser aceptada nuestra segunda recomendación.

Otra de las exigencias específicas de este nuevo modelo residencial de cuidados de larga duración implantado en Castilla y León es la atención libre de sujeciones. Este enfoque reconoce el derecho de las personas usuarias a ser atendidas sin ningún tipo de sujeción por respeto a sus derechos fundamentales. Su uso solo se contempla de manera excepcional y temporal, cuando hayan fracasado otras medidas alternativas y exista un riesgo para la propia persona usuaria o para terceros.

Tradicionalmente, el uso de sujeciones físicas ha sido una forma habitual de intervención en los distintos niveles asistenciales con personas mayores (también en el caso de personas con discapacidad o con problemas de salud mental y pacientes en general), habiéndose argumentado su utilización por la creencia de que su aplicación protegía la integridad de las personas con problemas conductuales (como agresividad, inquietud o impulsividad), con riesgo de caída o con problemas posturales.

En la actualidad, por el contrario, las razones de seguridad y protección justificativas de la utilización de sujeciones se han visto desplazadas por una concepción que sitúa a la persona, su voluntad, deseos y preferencias en el centro de su cuidado, alejándose esta visión del excesivo proteccionismo que se venía manteniendo. Esto es, la sujeción ya no se entiende como parte de los cuidados y su uso debe ser considerado ineficiente, salvo las excepciones justificadas que puedan plantearse.

Consideramos aplicación este cambio de concepción al caso objeto del expediente **432/2024**, en el que se cuestionaba la falta de aplicación de la contención física a una persona interna en una residencia para mayores, solicitada por la familia a causa de las múltiples caídas sufridas durante su estancia en la misma, para lo que realizamos las gestiones de investigación oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, de cuyo resultado se concluyó que no podía validarse jurídicamente en este caso el uso de la contención solicitada al no darse los requisitos para su aprobación y adopción, por lo que no pudo deducirse, en consecuencia, irregularidad en la denegación de tal utilización por parte del centro residencial.

Pero con independencia de que la actuación cuestionada en este expediente se hubiera ajustado a la legalidad vigente, resultó objeto de la preocupación del Procurador del Común una cuestión directamente relacionada con la aplicación de este nuevo modelo de atención libre de sujeciones. Preocupaba, en concreto, que el cambio que debían experimentar los distintos recursos para instaurar ese novedoso sistema de cuidados pudiera llegar a dilatarse en el tiempo o, incluso, desatenderse y, con ello, pudieran darse actuaciones contrarias a la legalidad en los distintos recursos de nuestra Comunidad.

Por ello, se puso el foco en la importancia de la intervención de la Administración autonómica, al estar obligada a proteger el derecho de todas las personas residenciadas a recibir una atención libre de sujeciones y, por ello, a exigir a sus responsables ese cuidado sin contenciones, a salvo los principios básicos de excepcionalidad, necesidad que debe ser apreciada mediante prescripción facultativa, ser proporcional y provisional.

En este contexto, en la Resolución , que fue aceptada, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adopción de diferentes medidas, tales como verificar

si las residencias de la Comunidad Autónoma habían procedido a desarrollar e implantar el necesario plan de eliminación de sujeciones; exigir a aquellas que no lo hubieran hecho que procedieran a su inmediata elaboración y puesta en marcha; incluir en las actuaciones de inspección y comprobación sobre las residencias el control del efectivo respeto del derecho de los usuarios a recibir una atención sin sujeciones; adoptar las medidas necesarias en caso de verificar la utilización desviada de medios de contención; y desarrollar planes o programas de formación del personal de los centros residenciales en esta materia.

Junto a la protección de los derechos de los usuarios se trata también, como indicábamos, de dar satisfacción a sus necesidades asistenciales. Objetivo que fue solicitado en la queja que dio lugar al expediente **119/2023**, en el que se relataba el incumplimiento constante de la ratio de profesionales de enfermería en todas las residencias de esta Comunidad dotadas con unidades de convalecencia sociosanitaria.

Para determinar la veracidad de estas denunciadas carencias de personal, se llevaron a cabo las gestiones de investigación oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y la Consejería de Sanidad, por ser responsables de su gestión de forma conjunta, reconociéndose por las mismas situaciones concretas de falta de cobertura de esa categoría profesional en alguna de las unidades existentes.

Estas carencias ponían en riesgo la asistencia y la continuidad de cuidados de enfermería de alta especialización en los recursos afectados, precisando su abordaje en la Comisión de seguimiento de las obligaciones derivadas del convenio de colaboración suscrito entre ambas Administraciones para la gestión conjunta de las unidades de convalecencia sociosanitaria de Castilla y León.

En consecuencia, recomendamos a las dos Consejerías que promovieran la convocatoria de una reunión de esta comisión de control, con la finalidad de que se evaluaran los problemas existentes de dotación de personal y se propusieran las medidas necesarias para garantizar la cobertura de estos profesionales en todas las jornadas y turnos establecidos, en particular, por vacaciones, licencias o permisos y bajas laborales. Nuestras recomendaciones fueron expresamente aceptadas.

Junto a la práctica residencial, los servicios sociales no residenciales también han sido objeto de diversos pronunciamientos por parte del Procurador del Común.

Merece ser destacado el problema abordado en el expediente **1424/2024**, relacionado con la prestación efectiva de las horas reconocidas a los beneficiarios del servicio de ayuda a domicilio prestado por la Diputación Provincial de Burgos, dado que el tiempo de desplazamiento de los auxiliares corría a cuenta del tiempo de servicio asignado a los usuarios, soportando estos

la reducción de las horas de prestación de la ayuda en detrimento de sus necesidades de asistencia.

Esta problemática ya dio lugar, en ejercicios anteriores, a la formulación de resoluciones dirigidas a las Diputaciones Provinciales de Segovia y Valladolid, con recomendaciones similares a las efectuadas en este caso a la Diputación de Burgos, a la que se instó a incorporar en el contrato de prestación del servicio de ayuda a domicilio aquellas estipulaciones que garantizaran el cumplimiento íntegro de las horas de atención reconocidas a las personas beneficiarias, de modo que el tiempo de desplazamiento no supusiera en ningún caso una minoración de la atención y que los desplazamientos entre servicios no se computaran como parte de la jornada laboral de los trabajadores. La Resolución fue aceptada.

En relación con el Programa de Termalismo para personas mayores desarrollado por la Administración de la Comunidad de Castilla y León dentro del Club de los 60, en el expediente **245/2024** se alegaba la falta de reintegro de las cantidades abonadas por los adjudicatarios de las estancias hoteleras contratadas en un balneario adscrito a dicho programa, en concepto de gastos de gestión. Devolución que resultó estar justificada al haberse cancelado el servicio a causa de la emergencia sanitaria provocada por la Covid-19, conforme a las condiciones generales de contratación del servicio.

A resultas de la investigación realizada por esta Defensoría con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se comprobó que la actuación de la Administración autonómica se había limitado a apelar a la voluntad de la entidad hotelera, que adujo dificultades económicas para proceder al pago, sin haber exigido cumplimiento alguno al respecto.

Por ello, fue preciso reclamar a la citada Administración el inicio de un proceso de devolución de tales cantidades satisfechas por los adjudicatarios afectados, efectuando los requerimientos oportunos a la entidad en cuestión para garantizar el cumplimiento de su obligación de reintegro. Esta Resolución fue también aceptada.

Destaca, por otra parte, la queja que dio origen al expediente **799/2024**, en la que se cuestionaba la forma en que la Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades se dirigía a las personas mayores en los escritos de bienvenida remitidos por esa Administración junto con la tarjeta del Club de los 60, pues, a juicio dela persona autora de la queja, las expresiones utilizadas implicaban un exceso de familiaridad no ajustado a una comunicación fundamentada en un trato respetuoso a la ciudadanía.

Aunque dicha Consejería justificaba la utilización de tales expresiones en el uso social de la cordialidad y en la intención de mantener un trato cercano con las personas mayores, se

consideró que se estaba empleando un lenguaje edadista, bajo el que se ocultaba una aparente familiaridad y amabilidad que podía generar malestar en sus destinatarios.

Por ello, consideramos necesario promover unas interacciones adecuadas con las personas mayores para evitar la infantilización en las comunicaciones escritas remitidas a las mismas, formulando para ello una Resolución a la referida Administración autonómica a fin de que valorase la conveniencia de evitar en sus escritos la utilización de un lenguaje paternalista o con un tono excesivamente protector, familiar o cariñoso hacia los mayores, que pudiera generar malestar entre ellos por no existir un vínculo afectivo previo que lo justificara.

La Consejería aceptó la propuesta recomendada y, en atención a lo solicitado, estimó necesario modificar la fórmula de bienvenida que se venía utilizando con el envío del carné del Club de los 60 a los nuevos socios.

1.2. Menores

La defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia y la prevención de los problemas que pueden comprometer su desarrollo sigue siendo objeto de nuestro trabajo debido a la situación de especial indefensión y vulnerabilidad que caracteriza a esta población.

En particular, ha sido la política de atención a la infancia en desprotección el principal objeto las reclamaciones, constatándose de forma generalizada el inicio y desarrollo de la intervención 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 de separación temporal del menor de su familia de origen para promover su integración en un entorno de convivencia alternativo, adecuado y estable. Razón por la que en este ejercicio afortunadamente no ha sido necesario formular pronunciamiento supervisor alguno en esta materia.

Por el contrario, ha sido preciso promover la acción pública para proteger la salud de los menores de edad en el ámbito de la prevención del consumo de bebidas alcohólicas, reclamando el cumplimiento estricto de la normativa vigente para evitar la disponibilidad de este tipo de productos para esta parte de la población en los lugares destinados a su venta.

Como ejemplo, cabe citar el expediente **1176/2024**, en el que se denunciaba el consumo de alcohol en la vía pública por menores de edad durante la celebración de una fiesta popular en la ciudad de Burgos.

Desarrolladas las gestiones de información oportunas con el Ayuntamiento de ese municipio, se pudo constatar por esta Defensoría que el evento en cuestión se había celebrado contando con la autorización y cartelería informativa necesaria, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e Integración Social de

Drogodependientes, modificada por la Ley 3/2007, de 7 de marzo. Sin embargo, no constaba la adopción de medidas especiales de control por parte del Ayuntamiento para evitar la venta o el suministro de alcohol a la población menor de edad, práctica expresamente prohibida en la normativa autonómica citada y en la Ordenanza Municipal de Drogodependencias de Burgos.

Esta inactividad advertida en la celebración señalada justificó que recordáramos a dicho Ayuntamiento la necesidad de desarrollar una eficaz política de control en futuras celebraciones de la citada festividad mediante la dotación policial suficiente para evitar la disponibilidad de bebidas alcohólicas por los menores de 18 años, recomendándose, además, la adopción de las medidas necesarias frente a aquellas prácticas comerciales que durante dicho evento facilitaran el consumo de alcohol o incumplieran la prohibición de su venta, suministro o dispensación a esta población.

La contestación a estas recomendaciones quedó pendiente en la fecha de cierre de este Informe anual.

Por otra parte, en relación con la protección de los menores de edad frente a cualquier situación de discriminación, hemos de hacer mención a la reclamación que dio origen al expediente **1085/2023**, centrado en la prohibición de acceso al bar de una piscina municipal impuesta a un menor con discapacidad por parte del titular de la concesión, sin que existiera causa justificada que pudiera fundamentar esta restricción, ni razones de seguridad u orden público.

Tras las gestiones de información realizadas con el Ayuntamiento titular del servicio, se confirmó que esa restricción se había producido de forma arbitraria o contraria a la legalidad, de manera que resultaba obligado que esa Administración velara para evitar la repetición de este tipo de prácticas abusivas o discriminatorias y garantizara en todo caso el respeto al derecho de igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los servicios a disposición del público, especialmente en relación con los menores con discapacidad.

La Resolución que en este sentido se formuló a la Corporación concernida fue plenamente aceptada.

También debemos hacer mención al expediente 1236/2025, en el que se manifestaba la disconformidad con la normativa reguladora de las instalaciones deportivas municipales de Burgos en cuanto al uso de los vestuarios de las piscinas, al no permitirse que los niños mayores de seis años pudieran acceder o permanecer en los mismos en compañía de un adulto responsable.

La cuestión de fondo referida en este expediente ya había sido objeto de pronunciamiento por parte del Procurador del Común en el año 2023, al haberse formulado

Resolución a ese mismo Ayuntamiento, como resultado de la tramitación del expediente 1847/2022, recomendando la adopción de medidas para evitar que en las instalaciones deportivas municipales los niños y adultos utilizaran de forma compartida los espacios destinados a vestuarios o, cuando menos, para que dicha concurrencia conjunta (de ser inevitable) se produjera de forma que, en todo caso, quedara garantizada la privacidad, intimidad y seguridad de los menores.

Si bien en aquel momento no fue aceptada la recomendación formulada por esta Defensoría, en la comunicación remitida en contestación a la petición de información efectuada en relación con este nuevo expediente, se advirtió un cambio en el criterio municipal, al haberse adoptado finalmente por el Ayuntamiento el acuerdo de modificar, de manera urgente, el Reglamento de las instalaciones deportivas municipales, elevando a 10 años el límite de edad para que los menores puedan estar acompañados de un adulto en esas dependencias, además de proceder a la creación de vestuarios familiares en aquellas instalaciones con mayor afluencia de niños y familias. Por este motivo, se consideró solucionada la problemática planteada en la nueva queja sin necesidad de dictar en este ejercicio resolución al respecto.

Finalmente, y por lo que respecta a las reclamaciones ciudadanas presentadas por la participación de menores en espectáculos taurinos, haremos mención al expediente **654/2025**, en el que se ponía de manifiesto la falta de resolución de un recurso de alzada interpuesto ante la Agencia de Protección Civil y Emergencias contra la desestimación presunta de una denuncia presentada por la participación de menores en un evento taurino popular, y en la que se solicitaba la incoación del correspondiente expediente sancionador.

Tras llevar a cabo las gestiones de información necesarias con la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio, se confirmó, en efecto, el transcurso del plazo legalmente establecido sin haberse emitido resolución expresa de dicho recurso.

Dado que las obligaciones que derivan del derecho de la ciudadanía a una buena administración se concretan en la obligación de dar respuesta a las solicitudes que se formulen por los administrados y, en su caso, a los recursos administrativos, se instó a dicha Consejería a resolver de forma expresa y sin demora, en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo, el referido recurso de alzada, sin perjuicio del contenido material y fundamentación jurídica que pudiera tener la resolución administrativa. Esta recomendación fue expresamente aceptada por la Administración.

1.3. Protección a las familias

En relación con ello, debemos destacar el expediente **696/2024**, en el que se cuestionaba la inexistencia en Castilla y León de un procedimiento específico y homogéneo

regulador de la obtención de los informes o certificados acreditativos de la vulnerabilidad, impidiendo, así, a las familias en riesgo de exclusión social el acceso, en condiciones de igualdad, a las ayudas o beneficios públicos.

En efecto, en Castilla y León el acceso a estos apoyos se ve condicionado por la necesidad de acreditar de forma fehaciente esa situación de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión social mediante un informe emitido por los servicios sociales comunitarios, existiendo una variada casuística de normas que establecen esta condición, pero sin regular muchas de ellas el procedimiento a seguir para su emisión.

Este vacío legal, confirmado mediante la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, generaba en las familias una importante incertidumbre, inseguridad jurídica y dificultades a la hora de acceder a los apoyos previstos, lo que subrayaba la importancia de aprobar un procedimiento único para la expedición de estas certificaciones, aplicable a todas las administraciones de la Comunidad, a fin de facilitar el acceso de esas personas con mayor fragilidad al sistema público de protección social en condiciones de igualdad y, a su vez, de prevenir situaciones de exclusión o pobreza.

Con esta finalidad, recomendamos a la citada Consejería la elaboración y aprobación de una normativa específica reguladora del procedimiento de emisión de los informes de vulnerabilidad en esta Comunidad Autonómica, de conformidad con la competencia atribuida en el artículo 47.2 f la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

Esta Resolución no fue aceptada por la Administración autonómica, pues aun cuando compartía el problema existente y valoraba de forma positiva una armonización de los criterios para la determinación de la vulnerabilidad, consideró que la cuestión rebasaba las competencias normativas tanto del legislativo como del ejecutivo autonómicos, además de entender que un procedimiento común a los servicios sociales de la Comunidad de Castilla y León no modificaría los diferentes requerimientos regulados ya existentes, especialmente los derivados de normativas estatales.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

Los asuntos planteados sobre esta cuestión se centraron con carácter general en el acceso a servicios o programas de conciliación y en la adaptación de los horarios de los centros docentes a las condiciones personales y profesionales de los progenitores.

Merece especial consideración el expediente registrado con la referencia **161/2024**, en el que se alegaba la vulneración del Convenio Colectivo para el Personal Laboral de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos

dependientes de está, al haberse denegado la continuidad de la adaptación de la jornada laboral de algunos trabajadores de un centro residencial para mayores dependiente de la Administración autonómica, de la que venían disfrutando desde años atrás por razones de conciliación de la vida familiar y laboral.

En la información facilitada a esta Defensoría por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se justificó la imposibilidad de continuar con dicha adaptación por razones organizativas. Sin embargo, no constaban acreditadas las dificultades organizativas que el reconocimiento del horario solicitado podía ocasionar en el centro de trabajo. Tampoco que las decisiones denegatorias de las adaptaciones horarias solicitadas hubieran sido emitidas previo análisis de las necesidades de la situación familiar de los trabajadores.

En consecuencia, no podíamos deducir que las solicitudes de adaptación horaria presentadas se hubieran resuelto desde la necesaria ponderación de la dimensión constitucional del derecho a la no discriminación por razón de circunstancias personales o familiares.

Esta conclusión determinó que recomendáramos a dicha Administración que valorase la posibilidad de revocar tales denegaciones, siempre que ello no resultara contrario al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico y, especialmente, en tanto no se renunciara o se hubiera renunciado a esta posibilidad por parte del personal afectado.

Esta Resolución no fue aceptada por la Administración autonómica, por considerar que tal revocación resultaría contraria al principio de igualdad y al interés público.

Resulta oportuno resaltar, a su vez, el expediente **1342/2023**, centrado en el daño emocional provocado a un menor de cuatro años de edad, al privarle el Ayuntamiento de Salamanca de la posibilidad de participar en las actividades municipales de conciliación, a causa de padecer un estreñimiento funcional crónico que le obligaba a llevar pañal por la falta de control de esfínteres.

Desarrolladas por esta Procuraduría las gestiones de información oportunas con dicha Administración para determinar si en el caso expuesto se había producido una discriminación hacia el referido menor, se argumentó que los programas de conciliación en cuestión no tenían naturaleza asistencial, sino lúdico, y que entre las condiciones de participación se exigía que los niños contaran con una capacidad funcional suficiente y un nivel de autonomía que les permitiera desarrollar las actividades programadas.

Era cierto que este tipo de programas estaban destinados a la atención lúdica y socioeducativa de los menores durante las vacaciones escolares, con el fin de facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de sus progenitores o tutores; pero, al mismo tiempo, estaban concebidos como programas orientados a su desarrollo integral. De hecho, su finalidad

se centraba en favorecer actitudes de aceptación de la diferencia, promover la educación en la igualdad de oportunidades y fomentar la relación social sin ningún tipo de discriminación.

Por ello, la participación en esos programas de conciliación condicionada a la capacidad funcional de los menores fue considerada por esta Defensoría contraria al interés superior de los niños, pues su prevalencia implicaba la necesidad de prohibir cualquier diferencia de trato derivada de la organización, medios o características de las actividades programadas.

En esa línea, recomendamos al Ayuntamiento de Salamanca a desarrollar políticas conciliadoras compensatorias que aseguraran a los menores el disfrute de sus derechos de forma plena, igual y no discriminatoria y, consecuentemente, le recomendamos la adopción de las medidas organizativas y de personal necesarias para garantizar en adelante la participación en estos programas de conciliación de aquellos menores con especiales dificultades de integración y, en particular, de los que presentasen necesidades fisiológicas o de control corporal e higiene. Esta Resolución fue aceptada.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Sistema de atención a la dependencia

La atención a las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal constituye uno de los principales retos a que se enfrentan los poderes públicos, comprometidos con las políticas sociales, por lo que se precisan respuestas firmes, sostenidas y adaptadas a las necesidades de la sociedad en cada momento.

Castilla y León, en particular, ha venido ocupando a lo largo de los años una posición relevante a nivel nacional en el desarrollo del modelo de asistencia destinada a la población dependiente. Los datos estadísticos del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia de 31 de diciembre de 2025 reflejan que el 99,9 por cien de las personas con Grados II y III estaban atendidas, de forma que mientras en el resto del país la lista de espera era del 4,1 por cien, en esta Comunidad Autónoma era prácticamente inexistente. También el 99,9% de dependientes de Grado I fueron incorporados al sistema, por encima de la media del país, en el que la lista de espera era del 9,1 por cien, por lo que en nuestra Comunidad era también prácticamente inexistente.

Los mismos datos estadísticos señalan que también en Castilla y León el 99,9 por cien de las personas dependientes con derecho a prestaciones ya las recibían en aquella fecha, siendo superior en seis puntos a la media nacional y situándose a la cabeza de las comunidades autónomas en concesión de prestaciones. A su vez, la atención se presta en esta Comunidad prioritariamente a través de los servicios, suponiendo el 78,5 por cien del total de prestaciones,

mientras que la media nacional es el 69,2 por cien. No obstante, esta situación no puede suponer que la Administración autonómica no deba seguir promoviendo mejoras en la atención a las personas dependientes, pues aún seguimos recibiendo reclamaciones en materia de dependencia.

Así, podemos destacar el expediente **300/2025**. Aunque a resultas de las gestiones de información realizadas en este caso con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se comprobó que esta Administración había concedido a la persona afectada una prestación económica vinculada para sufragar los gastos por su estancia en un centro privado, el problema revelaba una ausencia de recursos públicos suficientes para cubrir la demanda de plazas residenciales de atención a la dependencia.

Esta Defensoría consideró, por ello, que la efectividad del sistema autonómico de atención a la dependencia requería la constitución de una red suficiente y adecuada para satisfacer las necesidades específicas existentes, reducir las listas de espera, garantizar el acceso rápido a la atención concedida y el carácter excepcional de las prestaciones económicas. Con esta finalidad se recomendó a la Consejería citada la ampliación de las plazas residenciales públicas y concertadas suficientes para atender la demanda insatisfecha.

La Administración autonómica no acogió favorablemente esta Resolución, argumentando que se estaba trabajando para facilitar que las personas pudieran permanecer en sus entornos de referencia, realizando para ello un importante esfuerzo de desarrollo, crecimiento y modernización de recursos y prestaciones en el ámbito comunitario.

También en el expediente **1099/2025** se planteó la necesidad de ingreso de una persona con un grado 3 de dependencia en una residencia pública para personas mayores cercana a su domicilio, debido a que el centro privado en el que residía, cuya estancia era costeada en parte con una prestación económica vinculada, no cubría sus necesidades especiales de atención. Para ello había sido solicitado su acceso a un centro residencial de titularidad de la Diputación provincial de Soria. Sin embargo, pese a reunir dicha persona los requisitos necesarios para ser beneficiario del recurso residencial demandado, tal como se confirmó mediante la información facilitada por dicha Administración provincial, no había podido ejercer esa posibilidad por la existencia de más personas en situación de espera; lo que implicaba una inadecuada capacidad de respuesta del sistema público al prolongarse en el tiempo la falta de efectividad del derecho de acceso al servicio público solicitado.

Por ello, recomendamos a la citada Diputación Provincial de Soria la realización de las acciones oportunas para facilitar a ese solicitante en el menor tiempo posible una plaza residencial en el centro solicitado y adaptada a sus necesidades y características, atendiendo a la excepcionalidad de las circunstancias sanitarias y sociofamiliares concurrentes, las cuales

determinaban una situación prioritaria. A su vez, se sugirió a la misma Institución provincial que valorase la posibilidad de ampliar las plazas existentes en su red de recursos residenciales de atención a la dependencia a fin de reducir las listas de espera y de garantizar el acceso rápido a la atención reconocida.

La Administración provincial se comprometió a gestionar el citado ingreso residencial con la mayor diligencia posible cuando existiera una plaza disponible. No aceptó, por el contrario, la ampliación de plazas recomendada, considerando que la Administración autonómica la obligada a la planificación y financiación de recursos.

Nuestra intervención también se centró en este ejercicio en los retrasos en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia, como fue el caso que motivó el expediente **1890/2024**, derivado del fallecimiento de la persona interesada sin que se hubiera procedido por la Administración autonómica al reconocimiento o denegación de la situación de dependencia solicitada.

Las gestiones de investigación desarrolladas por esta Institución permitieron comprobar que dicho fallecimiento había tenido lugar una vez transcurrido el plazo de seis meses de duración del procedimiento previsto en el artículo 9.3 de la Orden FAM/824/2007, de 30 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia.

La Administración autonómica debía haber impulsado la tramitación del proceso y dictado la resolución procedente en el plazo previsto, reconociendo o denegado la declaración de la situación de dependencia del interesado con anterioridad su fallecimiento. E, incluso, dicha obligación persistía tras la defunción en favor de los eventuales herederos, pues aunque el derecho al reconocimiento de un determinado nivel de dependencia era personal del afectado, nada impedía la ulterior transmisión a sus causahabientes, en cuanto que podía ser constitutivo de determinadas prestaciones económicas.

Esta conclusión determinó que recomendáramos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que llevara a cabo las actuaciones precisas para culminar con una resolución final el procedimiento de dependencia en cuestión, con las consecuencias económicas que conforme al contenido de la misma se derivaran para los causahabientes de la persona fallecida.

En este caso la Administración autonómica no consideró oportuno aceptar la recomendación efectuada, considerando que no podía realizar actuación alguna para valorar al solicitante.

También en relación con los procedimientos de dependencia debemos destacar el problema planteado en el expediente **1393/2023**, en el que se cuestionaba el sistema de cita

previa exigido a los interesados para la realización de cualquier trámite al respecto, ya que al no interrumpirse los plazos administrativos con la solicitud de cita, podía darse el caso de que la cita concedida fuera posterior al vencimiento de un plazo, causando indefensión al interesado.

En efecto, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, no prevé reglas sobre la operatividad e incidencia del sistema de cita previa en los trámites administrativos, como la presentación de solicitudes, la formulación de alegaciones, la proposición de prueba, o la interposición de reclamaciones y recursos en vía administrativa. Trámites que suelen estar sujetos a un plazo preclusivo, y cuyo incumplimiento acarrea consecuencias perjudiciales para los administrados. Así, la previa solicitud de cita antes de la expiración de ese plazo no sustituye ni libera de la obligación de cumplir el plazo del acto para el que se concierta la cita.

No obstante, con el objetivo de dar encaje a la cita previa en el sistema de derechos y garantías que el ordenamiento reconoce a los ciudadanos, se ha desarrollado una interpretación jurisprudencial y doctrinal amplia y flexible que le confiere eficacia como acto iniciador del procedimiento administrativo. A su tenor, entendimos que la cita previa, como forma de gestión administrativa, debía ser objeto de una regulación que, partiendo de su carácter voluntario para la ciudadanía, introdujera mejoras que facilitaran el acceso y obtención de la misma y le reconociera efectos jurídicos en el marco de los procedimientos administrativos de dependencia.

Con base en este criterio se formuló una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, que fue aceptada, a fin de que valorase instaurar en el ámbito de las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales un sistema de cita previa que incluyera las necesarias garantías en favor de quienes la necesitaran para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comportara la pérdida de derechos para el ciudadano en sus relaciones con la Administración.

2.2. Personas con discapacidad

La protección de las personas con discapacidad viene siendo un objetivo prioritario de la intervención de esta Institución por su situación de especial vulnerabilidad, relacionada con la persistencia de condiciones inadecuadas en el entorno social y de prácticas discriminatorias que afectan a su vida cotidiana.

Muchos de los obstáculos a que se enfrenta esta parte de la población son evitables, pero las políticas públicas no siempre tienen en cuenta sus necesidades ni se identifican las carencias existentes para planificar la adopción de medidas dirigidas a su plena cobertura o para dar cumplimiento a las normas existentes, sin que puedan, por tanto, llegar a superarse muchas de las desventajas asociadas a las situaciones de discapacidad.

Pese a la disminución del número de quejas recibidas, 52, frente a las 88 que fueron presentadas en el año anterior, las personas con discapacidad siguen encontrándose con diferentes obstáculos que dificultan o entorpecen el normal desarrollo de su vida diaria. Lo que exige continuar trabajando en la consecución de un modelo social que se oriente, dentro de la generalidad de derechos, en el plano de la igualdad y la no discriminación.

Destacan, en primer término, las quejas relacionadas con los procesos de valoración del grado de discapacidad. Nos referimos, en concreto, a un problema que se ha venido planteando en los últimos años por los retrasos administrativos en la tramitación y resolución de estos procedimientos.

De hecho, el pasado año 2024 ya se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el desarrollo de un plan de choque específico, junto a reformas estructurales, organizativas, de dotación de personal y de innovación tecnológica, para reducir progresivamente los tiempos de demora en la resolución de los expedientes, recomendaciones que fueron aceptadas por dicho órgano administrativo; pese a lo cual dichos retrasos procedimentales se siguen produciendo y, con ello, las consiguientes consecuencias desfavorables para los ciudadanos.

Pueden señalarse, como ejemplo de ello, los expedientes **130/2025**, **1190/2025** y **1944/2025**, en los que se recordó a la Administración autonómica la necesidad de dar cumplimiento al plazo máximo establecido para la resolución de estos procedimientos, que fue modificado de tres a seis meses mediante la ORDEN FAM/741/2024, de 5 de julio, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Las Resoluciones que se formularon a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con la finalidad de acabar con las demoras procedimentales constatadas y resolver los procesos en cuestión, fueron todas aceptadas.

Es necesario tener en cuenta que detrás de cada procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad se encuentran situaciones personales que requieren dicha resolución para acceder a determinados servicios públicos o prestaciones económicas, a desgravaciones fiscales, exenciones o bonificaciones de impuestos, a cupos de reserva para participar en procesos selectivos públicos, a la tarjeta de estacionamiento, o a otros beneficios derivados de dicho reconocimiento.

Por ello, un retraso en la resolución de estos procesos atribuible a la administración, que impida el acceso a alguno de los recursos, apoyos o beneficios previstos para esta población,

puede incluso a determinar una posible responsabilidad por el deficiente y anormal funcionamiento del servicio público.

En este sentido, merece especial consideración el caso que fue objeto del expediente **2141/2024**, dado que el retraso constatado en la resolución del procedimiento instado para el reconocimiento de la discapacidad de una persona, había impedido su participación en diferentes procesos selectivos convocados para el acceso al empleo público por el turno reservado para personas con discapacidad. Téngase en cuenta a estos efectos que, para poder acceder a tales procesos selectivos por el turno reservado a personas con discapacidad, debe contarse con el reconocimiento de esta condición antes de finalizar el plazo de presentación de las solicitudes.

Pues bien, como resultado de la tramitación de este expediente, quedó acreditado que la resolución de tal procedimiento se había emitido fuera del plazo legalmente establecido, resultando difícil de justificar tal dilación, con todos los elementos de juicio de que disponía esta Defensoría, dentro de un funcionamiento normal de la administración.

Esta conclusión determinó la necesidad formular una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se decidiera, previa valoración de los requisitos exigidos, el inicio de oficio de un expediente de responsabilidad patrimonial por un funcionamiento deficiente o anormal en su actuación causante de un daño antijurídico y efectivo.

La citada Administración no consideró oportuno aceptar esta recomendación, objetando que existía la posibilidad de que el interesado se hubiera presentado por el turno de discapacidad en los distintos procesos selectivos con el correspondiente reconocimiento del INSS.

En la misma Resolución, por otro lado, se instó a dicha Administración a seguir trabajando en la adopción de las medidas necesarias para agilizar la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de grado de discapacidad en las distintas Gerencias Territoriales de Servicios Sociales. Sugerencia que se consideró aceptada, al comunicarse por la Administración autonómica que se habían incrementado en un 22 por cien los profesionales de los equipos de valoración y atención a personas con discapacidad para reducir los tiempos de espera en la tramitación y resolución de estos procesos.

El empleo público de las personas con discapacidad también sigue formando parte de las reclamaciones formuladas ante esta Institución, pues dicha condición continúa revelándose como una importante dificultad para la incorporación laboral, precisando que las administraciones públicas promuevan acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades, de acuerdo con los principios de no discriminación y accesibilidad universal.

Merece, así, especial consideración el expediente **1527/2024**, en el que se alegaba que el actual sistema de selección de personal de la función pública docente de Castilla y León

seguía sin facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la bolsa de empleo público temporal.

Esta problemática ya había sido objeto de la intervención por nuestra parte durante el pasado ejercicio (1/2023), intervención que concluyó con la formulación de una Resolución a la Consejería de Educación para que procediera a tratar en la Mesa sectorial de educación de personal docente de centros públicos no universitarios el desarrollo de la previsión contenida en el apartado 7.7 del Acuerdo de 19 de mayo de 2006, de mejora de las condiciones laborales y profesionales del personal docente de centros públicos de enseñanzas escolares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, al objeto de establecer las medidas necesarias para favorecer el acceso de las personas con discapacidad a puestos docentes en régimen de interinidad.

Si bien en aquel momento la Administración educativa aceptó esta Resolución, en el nuevo expediente (**1527/2024**), se confirmó que el problema seguía estando pendiente del necesario abordaje.

Consecuentemente, consideramos que no podía aceptarse que la población con discapacidad continuara soportando una situación de discriminación frente al resto de la población. Por ello, reiteramos a la Consejería de Educación la necesidad de que procediera sin más demora al establecimiento de los mecanismos necesarios para facilitar la adjudicación de puestos de personal docente en régimen de interinidad a los aspirantes con discapacidad.

En contestación a esta nueva recomendación, que fue aceptada, la Consejería aseguró una vez más que en cuanto fuera posible la cuestión sería tratada en la referida Mesa sectorial.

Por otra parte, se ha reclamado también ante esta Defensoría un tratamiento fiscal más favorable para las personas con discapacidad. Concretamente, en el expediente **530/2023** se planteó una iniciativa ciudadana para mejorar en el ámbito de esta Comunidad la protección de las personas con discapacidad en la liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de forma que la deducción autonómica prevista para este colectivo, generada en un ejercicio económico y que no pudiera aplicarse en el mismo por falta de cuota íntegra suficiente, pudiera ser trasladada a los periodos impositivos siguientes; tal y como estaba previsto para las denominadas deducciones familiares autonómicas (por familia numerosa, por nacimiento o adopción y por cuidado de hijos menores).

Frente a esta posibilidad, la Consejería de Economía y Hacienda argumentó en la información facilitada a esta Defensoría que el abono de las citadas deducciones familiares no aplicadas en plazo ya había sido eliminado en esta Comunidad Autónoma. Eliminación que, a juicio de esta Defensoría, no impedía que las personas con discapacidad pudieran acogerse al referido abono de la deducción autonómica en periodos impositivos posteriores, puesto que esa

falta de previsión en el sistema tributario autonómico contradecía la necesidad de discriminar positivamente a los contribuyentes con discapacidad.

Para que fuera revertida esta situación, se formuló una Resolución a la citada Consejería, que fue aceptada, a fin de que procediera a la aplicación de un tratamiento más favorable en la fiscalidad de las personas con discapacidad como reconocimiento de sus necesidades y cargas adicionales, mejorando o perfeccionando la regulación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en el sentido reclamado en el expediente.

De igual relevancia resulta la aplicación de acciones positivas para favorecer la inclusión del mismo colectivo en el sistema educativo. Así, se reclamó por esta Defensoría, a resultas de la tramitación del expediente **1134/2023**, en el que si bien se descartó cualquier irregularidad en el proceso de calificación de un aspirante con discapacidad en una prueba de acceso a un ciclo formativo de grado medio, se consideró necesario que la Administración educativa adaptara el procedimiento general de admisión en los estudios de Formación Profesional a las exigencias legales en materia de no discriminación y accesibilidad universal.

En concreto, en la Resolución, que fue aceptada, se recomendó a la Consejería de Educación el establecimiento de pruebas o exámenes de acceso a estas enseñanzas ajustados o adaptados a las propias circunstancias de esa parte de la población, tratando los casos de modo individualizado y atendiendo a las específicas condiciones de cada aspirante.

También los problemas en el acceso de los jóvenes con discapacidad a las residencias juveniles dependientes del Instituto de la Juventud han sido objeto de nuestra consideración.

Como se pudo constatar con la tramitación del expediente **250/2023**, la normativa de aplicación implicaba que los empadronados fuera de Castilla y León quedaran excluidos del acceso a las plazas (fueran personas con o sin discapacidad) y que solo en el caso de que el número de plazas adjudicadas fuera inferior a las ofertadas, era posible adjudicar estas plazas vacantes a aquellos jóvenes que hubieran quedado excluidos por no reunir el requisito de empadronamiento en Castilla y León.

Con estas premisas, concluimos que el empadronamiento en Castilla y León, por sí solo, no constituye una circunstancia con relevancia jurídica suficiente para establecer normativamente un trato diferenciador excluyente en el acceso a las residencias juveniles, en tanto que implicaba la lesión del contenido esencial del derecho de igualdad ante la Ley.

Este fundamento se utilizó para recomendar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la modificación de dicha normativa reguladora del sistema de acceso a las plazas de las residencias juveniles autonómicas, eliminando el empadronamiento en esta Comunidad como un requisito excluyente y/o preferente en el acceso a estos recursos. Sugiriendo, a su vez,

el establecimiento de un trato diferente para los jóvenes con discapacidad dada la prioridad que el ordenamiento jurídico reconoce a este sector con especiales dificultades, mediante una reserva específica de plazas o la adjudicación preferente de las plazas adaptadas existentes, en todo caso con independencia de su lugar de empadronamiento.

La Administración comunicó que se incluiría la excepción a la exigencia del empadronamiento en un municipio de Castilla y León en relación con las personas con discapacidad que necesitasen una habitación adaptada. A su vez, informó de la previsión de modificar la normativa cuestionada para incluir la reserva específica de plazas solicitada.

En último término, los problemas relacionados con el incumplimiento de la normativa aplicable en materia de supresión de todo tipo de barreras (urbanísticas y arquitectónicas, en el transporte y en la comunicación sensorial) han originado el mayor número de reclamaciones ciudadanas en materia de discapacidad durante 2025, en concreto 31.

Comenzando por las barreras urbanísticas en distintas vías públicas de las ciudades y pueblos de Castilla y León, son destacables algunos expedientes, como los registrados con las referencias **1503/2023**, **1778/2024** y **1779/2024**, centrados en la inaccesibilidad de los itinerarios peatonales de algunos municipios por su ocupación parcial con vegetación, pequeños jardines, bancos o portones de viviendas, que condicionaban el tránsito peatonal en las calles afectadas.

Confirmada esta situación tras el desarrollo de las gestiones oportunas, se recomendó a los Ayuntamientos de tales municipios la adopción de las medidas necesarias para impedir que se mantuviera dicha ocupación y garantizar la existencia de unas vías públicas libres y accesibles, aplicando la normativa vigente en materia de accesibilidad y, en su caso, la regulación de la concesión o autorización administrativa, teniendo en cuenta para ello la protección del interés general y la garantía de la utilización de los bienes de dominio público de forma común y general por parte de la ciudadanía.

En el primero de los expedientes citados, el Ayuntamiento manifestó que procedería a la retirada de los elementos que ocupaban la calle, por lo que se consideró aceptada nuestra Resolución. En los dos restantes, por el contrario, se comunicó que no se aceptaban nuestras recomendaciones por entender dichas Corporaciones que no resultaba posible emprender las acciones sugeridas.

Destacable, a su vez, resulta el expediente **103/2024**, en el que se constató que la anchura de las aceras de una vía pública situada en un pequeño municipio de la provincia de Palencia no permitía la disposición del espacio libre necesario para garantizar el paso de todas las personas. Estas condiciones de inaccesibilidad determinaron que se recomendara a su

Ayuntamiento el desarrollo de la intervención necesaria para dotar a la citada calle, conforme a sus características técnicas, de las condiciones de accesibilidad exigidas.

Esta recomendación no fue aceptada, entendiendo dicha Corporación que la calle en cuestión se ajustaba a las posibilidades reales del espacio disponible.

Por su parte, la tramitación del expediente **852/2024** permitió constatar barreras urbanísticas relevantes en diferentes vías públicas de una localidad, consistentes en una excesiva pendiente, el elevado desnivel de los vados peatonales y la insuficiente anchura de las aceras para garantizar el espacio de paso mínimo libre.

Toda esta situación exigía que el Ayuntamiento de dicho municipio convirtiera en accesibles tales itinerarios, ejecutando las obras necesarias para garantizar el tránsito a todas las personas sin riesgo para su seguridad y con independencia de sus condiciones de desplazamiento. La Resolución que con esta finalidad se formuló al Ayuntamiento de dicho municipio fue aceptada de forma parcial, teniendo en cuenta que no todas las deficiencias detectadas habían sido o iban a ser eliminadas.

Siguiendo con las barreras arquitectónicas en inmuebles públicos, destacamos el expediente **196/2024**, en el que se confirmó, como resultado de su tramitación, la situación de inaccesibilidad de una vivienda municipal arrendada a familia, al haberse procedido por el anterior inquilino a anular el baño existente originariamente, y dejar en exclusiva un pequeño aseo de difícil utilización para uno de los miembros de dicha familia, aquejado de un importante deterioro físico.

Siendo responsabilidad de la Administración municipal la conservación y adaptación de los inmuebles de su titularidad, se formuló una Resolución al Ayuntamiento propietario y arrendador de la vivienda en cuestión para que se repusiera a su estado anterior el baño anulado por el anterior inquilino o a su conversión en una dependencia adaptada a las condiciones de discapacidad de los actuales arrendatarios, en el caso de que fuera susceptible de ajustes razonables. Adaptación recomendada fue expresamente asumida por la Corporación.

Por lo que se refiere a los aparcamientos reservados para vehículos con personas con movilidad reducida, destaca el expediente **1573/2024**, en el que se reclamaba la instalación de dos plazas de estacionamiento de esta tipología en una vía pública de la ciudad de León, dada la insuficiencia de estos espacios en dicha zona.

Aun cuando con la oferta de plazas reservadas existente en esa calle se cumplía con lo exigido en la normativa vigente, ello no implicaba que estuvieran cubiertas las necesidades reales de estacionamiento de la población con movilidad reducida en la zona en cuestión. De hecho, como resultado de la tramitación de la queja, se comprobó que la existencia de dos únicas plazas

ubicadas en la zona, en un kilómetro aproximado de longitud, podía no ser suficiente para reducir la distancia de desplazamiento peatonal, perjudicando, consecuentemente, el acceso a los servicios existentes en ese entorno.

Se solicitó, por ello, al Ayuntamiento de León que valorase las necesidades reales de estacionamiento para los vehículos destinados a personas con movilidad reducida en la citada avenida, adoptando las medidas de acción positiva necesarias, aun por encima de la ratio mínima establecida, para garantizar la plena accesibilidad, ubicando, a tal efecto, nuevas plazas de aparcamiento reservadas en esa zona. Recomendación que fue expresamente aceptada.

Por otra parte, en la queja que dio origen al expediente **1229/2024**, se aludía al incumplimiento de las especificaciones mínimas establecidas en la normativa de accesibilidad en relación con una plaza de estacionamiento de la misma tipología que había sido instalada en una zona de aparcamientos públicos de un municipio de la provincia de Segovia.

Constatada esta situación de inaccesibilidad a resultas de las gestiones realizadas por esta Defensoría, fue necesario recomendar al Ayuntamiento la adaptación de dicha plaza, ejecutando los ajustes o arreglos necesarios para que tanto el área de estacionamiento como el área de acercamiento reunieran los requisitos técnicos exigidos en la normativa vigente en materia de accesibilidad.

La contestación remitida al respecto por la Administración no confirmó la realización de las obras de adaptación del citado espacio, por lo que no se consideró aceptada la recomendación formulada.

Finalmente, por lo que respecta a la accesibilidad universal en los medios de transporte, fueron objeto de intervención, a través del expediente **1614/2024**, los problemas existentes en los autobuses urbanos de Soria, derivados de la imposibilidad de que las personas con movilidad reducida pudieran hacer uso del servicio debido al deficiente funcionamiento de las rampas de acceso de estos vehículos. Esta situación suponía un incumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, al exigir dicha norma que las rampas de acceso instaladas en estos vehículos estén destinadas a garantizar la entrada y salida de las personas con movilidad reducida.

Tras confirmarse, como resultado de las investigaciones desarrolladas, que en tales mecanismos de acceso se producían fallos, se recordó al Ayuntamiento de Soria la necesidad de evitar cualquier situación que supusiera discriminación en la utilización de este medio de transporte público, recomendando para ello que se requiriera a la entidad concesionaria del

servicio la realización de las actuaciones de mantenimiento y control necesarias para garantizar de forma continua en todos los vehículos el funcionamiento eficiente y eficaz de sus rampas.

La Resolución emitida en este sentido fue aceptada por la Administración municipal.

2.3. Asistencia a personas con enfermedad mental

Los cambios producidos en los últimos años en el sistema de atención a la salud mental en Castilla y León, con fundamento en una mayor sensibilidad y responsabilidad de los poderes públicos, han provocado mejoras en la propia organización y prestación de la asistencia psiquiátrica. Quizá sea ésta una de las circunstancias por la que es reducido el número de reclamaciones ciudadanas presentadas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental.

En concreto, se han registrado 4 quejas en 2025; en 2 de ellas se solicitaba la cobertura de necesidades hospitalarias psiquiátricas, siendo una de ellas archivada por haber sido objeto de la intervención del Defensor del Pueblo estatal, y estando la otra en tramitación al cierre de este Informe anual. Otra de las reclamaciones, en la que se denunciaban presuntas infracciones penales causadas por conflictos supuestamente provocados por una persona con patologías psiquiátricas, también fue archivada por estar siendo objeto de supervisión judicial. Y la última, motivada por una posible atención deficiente en un recurso de salud mental, permanecía en trámite de investigación en la fecha de cierre de este Informe.

2.4. Mujer

En el ámbito de la atención a la mujer no se emitido ninguna resolución. A fecha de cierre de este Informe anual, 3 expedientes se encontraban en tramitación sobre cuestiones relacionadas con la acreditación de la condición de víctima de violencia de género, el pago de subvenciones a centros de acogida y la supuesta discriminación por razón de género en el acceso al empleo público. Otra queja fue archivada a petición de la persona interesada y la cuarta fue objeto de la intervención del Defensor del Pueblo estatal, tras ser remitida por nuestra Institución al tratarse de un asunto de su competencia.

3. PERSONAS CON ADICCIÓN AL ALCOHOL

La única queja recibida en 2025 en esta materia permanecía en trámite de investigación al cierre de este Informe anual, estando su objeto relacionado con la concesión de subvenciones a asociaciones destinadas a la rehabilitación de las personas con adicción al alcohol.

4. JUVENTUD

En materia de juventud se recibió solamente una reclamación relacionada con la existencia de supuestas deficiencias en la gestión de actividades de tiempo libre organizadas por el Instituto de la Juventud. Queja que estaba en tramitación en la fecha de cierre de este Informe.

ÁREA J

SANIDAD Y CONSUMO

En el Área de Sanidad y Consumo hemos recibido 230 quejas, de manera que se ha experimentado un incremento en el número de reclamaciones en relación con los años anteriores. Del total de quejas presentadas, hicieron referencia a cuestiones relativas a la Sanidad 205 y las 25 restantes a la materia de Consumo.

1. SANIDAD

Durante el año 2025, del total de solicitudes de actuación presentadas 125 estaban relacionadas con asuntos relativos a los derechos y deberes de los usuarios, constituyendo el epígrafe relativo a los tratamientos y plazos el más numeroso, con 95 escritos de queja presentados. Del resto de reclamaciones, 68 se relacionaban con la protección de la salud y 6 con el control sanitario. Las 6 restantes hicieron referencia a cuestiones diversas vinculadas a esta materia.

De estas solicitudes de actuación, por razones relacionadas con los límites al ejercicio de nuestras funciones, 4 fueron remitidas al Defensor del Pueblo.

Se han emitido 46 Resoluciones, de las que 20 fueron aceptadas en su totalidad, 2 de forma parcial, 17 no fueron aceptadas. A fecha de cierre de este Informe anual, 6 se encontraban a la espera de que la Administración autonómica nos comunicara su postura.

Las listas de espera y las demoras en la atención sanitaria han vuelto a constituir el asunto que ha acaparado el mayor número de quejas presentadas. Otras cuestiones, como la disconformidad de los ciudadanos con la atención sanitaria dispensada o con el trato recibido, la atención pediátrica, la asistencia farmacéutica y sanitaria prestada en el medio rural, la dotación de personal, el acceso al historial clínico o la financiación de determinados gastos sanitarios, como las prestaciones ortoprotésicas o los gastos por desplazamiento con fines asistenciales, también han dado lugar a la presentación de reclamaciones por parte de los ciudadanos de Castilla y León.

Debemos hacer referencia, asimismo, a la presentación de una queja múltiple a finales del mes de noviembre de 2025, sustentada en 476 escritos que denunciaban la reducción de las consultas de pediatría en el centro de salud de Cistierna (León), que actualmente se encuentra en tramitación.

Por lo demás, en lo concerniente a la colaboración de la Administración, en términos generales y en la línea de años anteriores, sigue siendo satisfactoria. No obstante, en relación con las respuestas a nuestras resoluciones, debemos indicar, al igual que pusimos de manifiesto en los informes anuales de 2023 y 2024 que, en algunas de ellas, predominantemente relacionadas con retrasos en la prestación del servicio sanitario, la Consejería de Sanidad nos ha indicado que no estimaba oportuno seguirlas; sin embargo, al apreciar una coincidencia entre lo que se nos indicaba que estaba realizando dicha Consejería y lo recomendado en nuestras resoluciones, hemos considerado que las mismas habían sido objeto de aceptación.

En este punto, y con anterioridad al análisis de los apartados concretos, es pertinente aludir a la resolución recaída en el expediente **160/2025**, que versaba sobre la falta de convocatoria de los Consejos de Salud de Zona de Salamanca y provincia.

En el marco de la tramitación del expediente, se recibió un informe en el que se hacían constar las fechas en las que se habían celebrado los indicados Consejos de Salud e igualmente se exponían las razones por las que sus reuniones no se habían realizado con la periodicidad normativamente establecida. Asimismo, se señalaba que se estaba trabajando en un grupo de trabajo para la mejora de la dinamización y organización de dichos Consejos, que se había publicado una guía metodológica y que se estaba realizando formación a los profesionales implicados.

A la vista de esta información, se pudo comprobar que no se estaban convocando una vez por cuatrimestre, tal como dispone la normativa reguladora. Por ello, se destacó el carácter de estos Consejos como órganos participativos y de colaboración, señalando que su paralización impedía la participación activa de los vecinos en la gestión de los servicios sanitarios. En consecuencia, consideramos oportuno recomendar a la Consejería de Sanidad que la convocatoria de los Consejos de Salud de Zona de Salamanca se ajustara a la normativa vigente y, a tal efecto, que se dictasen las instrucciones precisas para garantizar su cumplimiento.

La Resolución, a fecha de cierre de este Informe, no había sido objeto de respuesta por parte de la Consejería de Sanidad.

1.1. Control sanitario

1.1.1. Centros y actividades sanitarias (farmacias)

La problemática derivada del cierre, en marzo de 2018, de la farmacia comarcal del Valle del Cidacos, en el municipio de Villar del Río (Soria), que ya había sido abordada por esta Procuraduría, dio lugar a la tramitación de un nuevo expediente (**9/2025**), dado que según el

autor de la queja no se habían llevado a cabo las actuaciones tendentes a la declaración de Zona Farmacéutica Especial y a la reapertura de dicha oficina de farmacia.

Solicitada información a la Consejería de Sanidad se nos indicó que se había aprobado la Orden SAN/1135/2024, de 29 de octubre, por la que se establecía la delimitación y actualización de las Zonas Farmacéuticas de la Comunidad de Castilla y León. Dicha Orden incluye a Villar del Río en la Zona Farmacéutica Rural de San Pedro Manrique, y establece que la atención farmacéutica en el municipio se realiza mediante un botiquín farmacéutico adscrito a la oficina de farmacia de San Pedro Manrique, situada a 12 kilómetros de distancia. La Consejería explicó que no se cumplían los módulos mínimos de población establecidos en la Ley de Ordenación Farmacéutica para autorizar la apertura de una oficina de farmacia. Además, los escasos datos de frecuentación del botiquín farmacéutico condicionan la viabilidad de una oficina de farmacia en Villar del Río. Asimismo, se hacía referencia a un informe del Colegio Oficial de Farmacéuticos de Soria y del Consejo de Colegios Profesionales de Farmacéuticos de Castilla y León, en el que se manifestaba su oposición a la apertura de una oficina de farmacia en el municipio, al considerar que el botiquín autorizado garantizaba de manera adecuada la cobertura farmacéutica necesaria para los habitantes de Villar del Río.

En atención a la información proporcionada por la Administración se presentaron alegaciones por los interesados en las que se mostraba su disconformidad con la medida adoptada y se reiteraba la necesidad de que fuese declarada Zona Farmacéutica Especial puesto que la situación actual no era la misma que existía en el momento del cierre y que la farmacia de Villar del Río no solo atendía a los habitantes de esta localidad, sino a toda la comarca.

Ante la situación planteada, analizamos la prestación farmacéutica en esta zona e insistimos en la necesidad de valorar las circunstancias particulares de los municipios rurales poco poblados, de manera que se garantizase el acceso a la prestación farmacéutica en condiciones de igualdad con respecto al resto de la población. Señalamos que las farmacias ubicadas en el medio rural desempeñan un servicio esencial, al asegurar la accesibilidad de la población a los medicamentos y ofrecer distintos servicios relacionados con la salud.

En esta misma línea, apreciamos que la situación de los habitantes de la Comarca del Valle del Cidacos, en cuanto a la accesibilidad a los productos farmacéuticos y a la atención farmacéutica en su sentido más amplio, no era comparable con la existente antes del cierre de la farmacia de Villar del Río. Estimamos, por tanto, comprensible la demanda de la población de esta comarca, reclamando la reapertura de la misma.

Por ello, emitimos una resolución solicitando a la Consejería de Sanidad que valorase la declaración de Zona Farmacéutica Especial del Valle del Cidacos y que procediese a autorizar la reapertura de la farmacia de Villar del Río.

En el momento de cierre de este Informe no se había obtenido respuesta a nuestra Resolución.

1.2. Protección de la salud

En este apartado hemos formulado 20 Resoluciones, de las cuales 5 no tienen un subepígrafe específico.

La atención pediátrica prestada en Guardo (Palencia) fue analizada en el expediente **407/2024**.

El Centro de Salud de Guardo, según se nos hacía saber en la queja, no disponía de pediatra, situación que no era la primera vez que sucedía, de tal manera que, principalmente, eran los profesionales de Atención Primaria los responsables de la atención sanitaria de la población infantil.

A este respecto, la Consejería de Sanidad nos informó sobre cómo se abordaba una problemática que reconoció como existente, describiendo las dificultades a las que se enfrentaba la Administración autonómica en relación con la cobertura de la plaza de pediatría del referido centro de salud. Asimismo, se destacó que la población pediátrica contaba con atención sanitaria garantizada, ya que los menores eran atendidos en las consultas de Medicina Familiar y Comunitaria. Se indicó también que se habían adoptado determinadas medidas de acuerdo con la legislación vigente y los recursos disponibles, teniendo en cuenta el déficit de profesionales que afectaba de manera particular a los licenciados o graduados especialistas en pediatría y sus áreas específicas.

A la vista de dicha información y de la documentación obrante en esta Institución, formulamos una resolución en la que manifestamos que, sobre esta misma cuestión, ya habíamos emitido una resolución en el año 2020 y que, por lo tanto, se trataba de una situación que parecía recurrente. A pesar del tiempo transcurrido, no se había conseguido dotar a este centro de un servicio de pediatría estable que garantizara a los menores una atención de calidad. En consecuencia, insistimos en que, si bien la atención a la población infantil estaba garantizada, la misma era susceptible de mejora y debería prestarse por profesionales especializados en Pediatría. Asimismo, ante la escasez de profesionales, consideramos que deberían buscarse fórmulas adecuadas y eficaces a nivel nacional para atender los problemas específicos que plantea la prestación sanitaria a la población pediátrica en el medio rural.

La Consejería de Sanidad no aceptó la Resolución al considerar que en el centro de salud de Guardo la asistencia sanitaria a la población infantil estaba asegurada.

También en relación con la sanidad rural, la reapertura del Consultorio local de Villamol (León) motivó la tramitación del expediente **1865/2024**.

Iniciada la oportuna investigación sobre esta cuestión, la Administración autonómica nos informó que el citado consultorio se encontraba pendiente de la autorización sanitaria de funcionamiento, cuya solicitud correspondía al Ayuntamiento de la localidad, y que la atención sanitaria de la población estaba garantizada. Por tal motivo, nos dirigimos al Ayuntamiento de Villamol para que nos aclarara la situación y las actuaciones llevadas a cabo para proceder a la reapertura del consultorio local. A este respecto, por parte de dicha corporación municipal se pusieron de manifiesto ciertas circunstancias que habían dificultado dicha reapertura, haciendo referencia a una presunta falta de colaboración por parte de la Consejería de Sanidad, si bien se indicaba que se había remitido nuevamente a la Consejería documentación tendente a la renovación de la autorización sanitaria de funcionamiento.

Analizadas las informaciones remitidas por ambas administraciones realizamos una serie de consideraciones sobre la atención sanitaria en el medio rural y pusimos de relieve la obligación de las Administraciones Públicas de actuar en las poblaciones rurales para garantizar una correcta prestación de los servicios públicos y facilitar a sus habitantes los servicios básicos que les permitiesen el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones a los que disfrutaban los residentes de las áreas urbanas. También destacamos la importancia de los consultorios locales, que fueron puestos en funcionamiento para facilitar en proximidad el acceso equitativo al sistema sanitario y que proporcionan una atención primaria adaptada a las circunstancias de la población rural, mayoritariamente envejecida.

Por ello, entendimos que, con el objetivo de hacer efectivo el principio de proximidad y en el marco de la necesaria colaboración entre la Consejería de Sanidad y el Ayuntamiento de Villamol, debían llevarse a cabo las actuaciones oportunas para solventar cualquier problema que pudiera suponer un obstáculo en la tramitación de la solicitud de autorización sanitaria de funcionamiento del consultorio médico. Así, cuando se cumplieran los requisitos establecidos en la normativa vigente, se debería proceder a la reapertura del consultorio local con la mayor celeridad posible.

El Ayuntamiento de Villamol ha aceptado la Resolución; sin embargo, la Consejería de Sanidad no la ha aceptado puesto que entendía que la atención sanitaria a la población de esta localidad estaba garantizada y que el consultorio local se encontraba pendiente de la renovación

de la autorización sanitaria de funcionamiento, que requería de la presentación de documentación por parte del Ayuntamiento, que no había sido aportada.

Por último, hacemos referencia a una queja relativa al funcionamiento del servicio de reclamaciones y sugerencias de la Consejería de Sanidad, en relación con las reclamaciones dirigidas a los centros sanitarios privados, que dio lugar a la tramitación del expediente **1912/2023**.

Según se señalaba en el escrito de queja, en estos casos, una vez presentada la reclamación, la Administración se dirigía al centro privado y, una vez recibida la respuesta, daba por cierta la información facilitada por dicho centro, sin realizar ningún trámite ni investigación para verificar la veracidad de los hechos.

En respuesta a nuestra solicitud de información sobre la cuestión planteada, la Administración autonómica señaló que una vez determinado que el Servicio Territorial de Sanidad correspondiente era competente para contestar a la reclamación, se llevaban a cabo las actuaciones oportunas para esclarecer los hechos y valorar las posibles responsabilidades.

Así las cosas, recordamos a la Administración que nuestras actuaciones se iniciaron precisamente porque la respuesta ofrecida al autor de la queja se basó únicamente en la información facilitada en el hospital privado e hicimos referencia a que aquella no podía limitarse a reproducir el criterio del centro privado. En consecuencia indicamos que la contestación a la reclamación formulada debía estar argumentada, una vez analizada la cuestión planteada en la misma y después de realizarse las oportunas investigaciones. En este sentido, señalamos a la Consejería de Sanidad que, en aplicación del carácter contradictorio de la tramitación y del deber de la Administración de motivar sus actos, en este tipo de reclamaciones debían realizarse las actuaciones necesarias para comprobar la realidad de los hechos, con la finalidad de ofrecer al interesado una respuesta fundamentada y argumentada.

La Consejería de Sanidad no estimó adecuado seguir nuestra Resolución, puesto que señalaba que en estos casos las facultades de realización de una investigación se ejercían cuando la reclamación reunía los requisitos mínimos establecidos en la normativa y cuando de la exposición de los concretos hechos se pudiera derivar un posible incumplimiento del ordenamiento jurídico por parte del centro sanitario privado.

1.2.1. Práctica profesional

En este subepígrafe hemos emitido 10 resoluciones a la Administración.

En el expediente **582/2024** analizamos las circunstancias del ingreso y posterior fallecimiento de un usuario del sistema sanitario de 94 años, quien, según se indicaba en el escrito

de queja, no había recibido el control médico que precisaba ni la oportuna asistencia ni seguimiento por parte de enfermería.

Solicitada información al respecto, se nos indicó cual había sido el diagnóstico del enfermo, así como su evolución y la atención dispensada. Se constataba también que el seguimiento había sido el adecuado. A la vista de dicha información y de la documentación obrante en esta Institución, dejamos constancia de la imposibilidad por parte de esta Defensoría de verificar la validez de las decisiones médicas adoptadas ni de solicitar dictámenes médicos contradictorios; sin embargo, nos encontrábamos con una percepción de los hechos por parte de la familia del interesado que merecía nuestra consideración, puesto que incluso se había aportado documentación fotográfica que evidenciaba su situación, al tiempo que se relataban diferentes episodios de falta de seguimiento, más allá de la estricta atención médica, sobre los que ya se había presentado una reclamación en la correspondiente Gerencia de Atención Especializada.

En nuestra Resolución recomendamos a la Consejería de Sanidad que se realizasen las comprobaciones correspondientes para valorar la atención sanitaria recibida e igualmente recordamos la necesidad de ofrecerle una asistencia sanitaria de calidad basada en la humanización de la atención dispensada a las personas, especialmente en los casos de personas enfermas vulnerables que afrontan situaciones de mayor indefensión debido a su dependencia de quienes les brindan tratamiento y cuidados.

La Resolución no fue aceptada ya que la Consejería de Sanidad estimó que a partir de la reclamación formulada por la familia del beneficiario del sistema se había realizado la obligada investigación mediante la solicitud de los informes oportunos a los responsables de las unidades que prestaron la asistencia sanitaria y se señalaba que el seguimiento había sido el adecuado. Por otra parte, también se afirmaba que se trabajaba con protocolos para la personalización de la atención sanitaria.

En el expediente **1796/2023** también se ponía de manifiesto la disconformidad con la asistencia sanitaria y el trato recibido por un usuario en un centro de salud en relación con la administración de un medicamento que contenía un componente al que, según se indicaba, era intolerante.

En relación con este hecho se presentó una reclamación en la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia, que fue contestada pidiendo disculpas pero sin que se ofreciera una explicación que diese una respuesta concreta a la queja presentada.

De acuerdo con la información de la Administración, resultaba que la actuación del profesional que atendió al paciente estaba basada en los datos clínicos que, en el momento de la consulta, figuraban en su historia clínica, sin que existiese constancia de un diagnóstico que

confirmase la intolerancia manifestada y que una vez confirmada la misma, esta se había incorporado a su historia clínica. Por lo tanto, si bien consideramos, que en relación con este aspecto no se había producido un incumplimiento normativo, entendimos que era procedente, porque así lo había solicitado el reclamante, aludir a la respuesta ofrecida por la Consejería de Sanidad a la reclamación presentada, que se limitaba a lamentar la situación vivida y a pedir disculpas por los hechos acontecidos.

A este respecto hicimos referencia a que, tal como establece la legislación vigente, el interesado ante la presentación de una reclamación sanitaria tiene derecho a recibir una respuesta razonada. Una contestación que únicamente incluía las disculpas por lo ocurrido no ofrecía una respuesta adecuada y coherente a lo puesto de manifiesto en la reclamación.

En nuestra Resolución solicitamos a la Consejería de Sanidad que se ofreciesen las explicaciones correspondientes y que con carácter general se evitasen este tipo de contestaciones, de manera que se facilitasen a los ciudadanos respuestas fundamentadas y adecuadas a las reclamaciones presentadas.

Una vez obtenida respuesta a nuestra Resolución, consideramos que había sido aceptada parcialmente, puesto que si bien se indicaba que la demanda del ciudadano fue resuelta una vez realizadas las actuaciones clínicas acordes a la *lex artis*, por otra parte se manifestaba que se habían dado las recomendaciones pertinentes a todos los Servicios de Atención al Usuario de los Centros Sanitarios en relación con la contestación en tiempo y forma a los reclamantes.

La disconformidad de un usuario del sistema sanitario con la atención recibida en los servicios de psicología de un centro de salud mental en Segovia, dio lugar a la tramitación del expediente **1945/2023**.

Solicitada información se nos indicó que tanto la actuación médica como el trato recibido habían sido correctos y que en todo momento se respetaron los sentimientos y consideraciones del enfermo, comprendiendo su problemática, escuchando su discurso e inquietudes y reconociéndole su derecho a decidir sus alternativas terapéuticas.

En atención a lo informado, si bien nos encontrábamos en un ámbito en el que carecíamos de elementos suficientes para determinar lo acontecido, especialmente puesto que existían versiones contrapuestas, consideramos pertinente realizar una serie de reflexiones acerca de la transcendencia de la humanización en la atención sanitaria, fundamentalmente en lo relativo a la atención de las personas con problemas que afectaban a su salud mental, que requerían de un trato más cercano, emocional y empático que les sirviese de apoyo.

En la Resolución de este expediente pusimos de relieve la importancia de promover una asistencia humanizada en la atención de estos pacientes. En aplicación del Plan Persona, de la

Estrategia en Salud Mental de Castilla y León 2024-2030, en la que se realiza un análisis de las prioridades y los aspectos susceptibles de mejora para llevar a cabo las acciones necesarias que permitan avanzar en la mejora del sistema de asistencia psicológica de Castilla y León y en virtud del principio de mejora continua, destacamos la importancia de un trato cercano y que la falta de entendimiento en la relación médico-paciente podía llegar a incrementar las emociones negativas y dificultar la adecuada atención de las personas afectadas por trastornos psicológicos.

Por estos motivos, recordamos a la Consejería de Sanidad que la mejora en el funcionamiento de los servicios públicos y el derecho de los ciudadanos a que dichos servicios se presten con la debida calidad deben guiar la actuación de la Administración, incorporando esta perspectiva humanizadora, especialmente en los procesos de atención de las personas que precisan de atención psicológica.

A pesar de que la Consejería de Sanidad nos comunicó que no estimaba oportuno aceptar la Resolución, hemos deducido la aceptación de la misma, puesto que se hacía referencia a diversas actuaciones tendentes a la humanización de la asistencia sanitaria, entre las que se encontraba el Plan de Humanización de Salud Mental en Castilla y León.

En relación con los retrasos en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial médica se formularon 3 resoluciones en los expedientes **1438/2024**, **1862/2024** y **944/2025**.

En estos casos el plazo de seis meses establecido legalmente para la finalización de este tipo de procedimientos se había sobrepasado con creces, tal como se desprendía de la información facilitada por la Consejería de Sanidad. Por ello, emitimos las oportunas resoluciones, en las que en aplicación de la normativa reguladora del procedimiento de responsabilidad patrimonial, así como de los principios de buena administración, eficacia, celeridad, eficiencia y servicio a los ciudadanos, recomendamos a la Consejería de Sanidad que se diesen las instrucciones oportunas para la agilización de los procedimientos de responsabilidad patrimonial a fin de dar cumplimiento al deber de resolver en plazo, correlativo al derecho de los administrados a obtener una respuesta en el plazo previsto por las normas legales.

A la vista de las respuestas ofrecidas por la Consejería de Sanidad a las Resoluciones emitidas, consideramos aceptadas las dos primeras, puesto que si bien en ambos casos los procedimientos se habían resuelto superando el plazo de seis meses establecido legalmente, se hacía referencia a que se estaba trabajando con el objetivo de agilizar este tipo de procedimientos, teniendo en cuenta la complejidad de su instrucción; sin embargo, la Resolución correspondiente al tercer expediente no la consideramos aceptada, ya que, aunque se exponían

los mismos argumentos indicados anteriormente, transcurridos más de dos años desde la iniciación del procedimiento, este seguía en tramitación.

Por último, para finalizar este subepígrafe, analizaremos la Resolución del expediente **1972/2024**, que versaba sobre la falta de seguimiento de un proceso de reasignación genital.

Se exponía a este respecto en el escrito de queja que, a pesar de que dicho proceso no había terminado, no se estaba realizando un seguimiento periódico ni un control médico continuo y coordinado ni tampoco se estaban llevando a cabo las cirugías precisas para su finalización.

En atención a nuestra petición de información se remitió por la Administración sanitaria informe, en el que se dejaba constancia del seguimiento realizado al paciente así como de las intervenciones quirúrgicas que se le habían realizado para su reasignación de género.

Examinada dicha información y la documentación aportada al expediente realizamos una serie de consideraciones en relación con la asistencia sanitaria prestada, en atención a que su percepción de dicha asistencia y el relato de los hechos distaba de lo manifestado por la Administración, así como a que seguían existiendo unos problemas de salud que no habían sido solucionados y a que el interesado se encontraba en "un estado intermedio".

Puesto que estos procesos de reasignación de género son casos complejos que precisan de una importante coordinación de los diferentes servicios implicados y de un seguimiento médico exhaustivo y ya que era evidente que tras la correspondiente cirugía de reasignación de género estos enfermos deben recibir la atención médica necesaria para asegurar su recuperación, en nuestra Resolución pusimos de relieve que en este caso se apreciaba una falta de seguimiento por las complicaciones que habían surgido en el postoperatorio de su cirugía de reasignación de género y que precisaba de una atención sanitaria humanizada y adaptada a sus concretas necesidades asistenciales. Por otra parte, también aludimos a la transcendencia que tiene para estos usuarios del sistema concluir estos procesos sin que se dilaten excesivamente en el tiempo y que en este caso debía ofrecerse una respuesta rápida y eficaz a las demandas asistenciales que requería el beneficiario del sistema.

La Consejería de Sanidad contestó a la Resolución estimando que no veía adecuado seguirla por considerar que se había realizado una atención integral y coordinada durante todo su proceso de reasignación masculinizante. Así mismo, se hacía referencia a que se estaba gestionando la derivación del usuario del sistema a un centro médico de Barcelona para su intervención y que después del alta se seguiría garantizando su seguimiento clínico.

1.2.2. Financiación de gastos sanitarios

En relación con esta materia hemos emitido resolución en 5 expedientes.

En los expedientes **541/2025** y **981/2025** la intervención de esta Procuraduría se produjo a consecuencia de las quejas de dos ciudadanos que denunciaban la falta de resolución expresa de unas solicitudes de reintegro de prestaciones ortoprotésicas por parte de la Gerencia de Salud de Áreas de Valladolid.

Iniciada la oportuna investigación, se nos remitió informe en el cual se constataba que en la tramitación de estos expedientes se había sobrepasado el plazo establecido normativamente para resolver el procedimiento y para notificar las correspondientes resoluciones, que era de seis meses a contar desde la fecha de presentación de la solicitud.

En aplicación de dicha normativa y del procedimiento administrativo común, así como de los principios de buena administración, eficacia, celeridad, eficiencia y servicio a los ciudadanos, en las Resoluciones de ambos expedientes recordamos a la Consejería de Sanidad la obligación de resolver expresamente y de notificar en los plazos establecidos y que, en consecuencia, deberían adoptarse las medidas necesarias para reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos.

La Consejería de Sanidad estimó que no procedía aceptar la Resolución del expediente 541/2025, dado que, según indicaba en su respuesta, la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid había realizado la tramitación en tiempo y forma, dependiendo el pago solamente de la fiscalización previa de la Intervención Territorial de Valladolid.

Por lo que respecta a la Resolución del expediente 981/2025, la Consejería de Sanidad tampoco la ha aceptado, con la misma argumentación que en el expediente anterior.

La denegación de una solicitud de reintegro de gastos derivados de la adquisición de una ortesis craneal que precisaba una paciente diagnosticada de craneosinostosis y sometida a una intervención neuroquirúgica, motivó la tramitación del expediente **1634/2025**.

De conformidad con la información remitida por la Administración, no parecía que en el presente caso existiese irregularidad en la denegación de dicha solicitud de reintegro, puesto que no se cumplía con los requisitos establecidos en la normativa reguladora del procedimiento; sin embargo, a pesar de esta circunstancia, consideramos oportuno formular una Resolución a la vista de que este tipo de productos ortoprotésicos no están cubiertos por parte del sistema sanitario español ni tampoco estaban incluidos en el catálogo de material ortoprotésico de SACYL.

En atención a la relevancia que tenía la utilización de este tipo de ortesis en el tratamiento de las patologías relacionadas con las malformaciones craneales de los bebés, especialmente en los casos de deformidad craneal severa y siempre que estuviera justificada clínicamente la necesidad de las mismas; del coste que suponía la adquisición de estas ortesis, que debía ser asumido en su totalidad por las familias y puesto que la normativa preveía la

posibilidad de que las comunidades autónomas pudieran configurar sus respectivos catálogos de prestaciones ortoprotésicas, que podían incluir nuevos dispositivos que no eran financiados a través de la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud, tal como ya habían realizado otras comunidades autónomas, recomendamos a la Consejería de Sanidad que valorase la inclusión de las ortesis craneales en el catálogo de material ortoprotésico de SACYL. La Resolución, a fecha de cierre de este Informe, estaba pendiente de respuesta.

El expediente **212/2023** se refería a los requisitos de acceso a las ayudas para el desplazamiento con fines asistenciales, el alojamiento y la manutención derivadas del mismo y a la cuantía de estas ayudas.

Según se indicaba en el escrito de queja, la población de Soria que reside en municipios sin determinadas dotaciones sanitarias se veía obligada a desplazarse a otros municipios para poder acceder a los centros sanitarios inexistentes en su localidad, asumiendo gastos que no tienen quienes viven en localidades con acceso directo a dichos servicios. En este contexto, se señalaba que estos usuarios, a pesar de verse obligados a desplazarse, no reciben ninguna ayuda, ya que no cumplen los requisitos establecidos normativamente para acceder a las subvenciones destinadas al desplazamiento con fines asistenciales.

En este mismo orden de ideas, se señalaba que los importes de las ayudas, a pesar de haber sido actualizadas en el año 2022, no cubrían mínimamente los gastos reales que soportaban los beneficiarios, situación que generaba desigualdad.

La Administración autonómica nos remitió informe en el cual se hacía constar que este tipo de ayudas no eran prestaciones sanitarias y que eran una medida de carácter compensatorio. Igualmente, se señalaba que la Orden reguladora de estas ayudas se aprobó con el fin de reforzar la equidad del sistema sanitario y por ello estableció una serie de criterios de acceso, priorizando su aplicación para grupos de pacientes teniendo en cuenta la edad, el grado de discapacidad, el grado de dependencia, la situación clínica y la situación económica del usuario, además de establecer un régimen especial para los enfermos oncológicos. Por último, se hacía referencia a que, siempre que fuera posible en el marco presupuestario vigente en cada momento, se confiaba en la posibilidad de realizar nuevas actualizaciones de las cuantías de estas ayudas.

A la vista de estos extremos pusimos de manifiesto la importancia que para esta Comunidad Autónoma debía tener la búsqueda de soluciones para hacer efectivo el acceso de los ciudadanos a las distintas prestaciones sanitarias, teniendo en consideración la realidad geográfica y demográfica de su territorio. En consecuencia, destacamos que la Orden reguladora de estas ayudas establecía unos requisitos muy concretos de acceso que no hacían referencia a las circunstancias de usuarios de provincias, como Soria, que se veían obligados a desplazarse

para obtener la asistencia sanitaria que precisaban y que no podíamos obviar que la regulación y concesión de estas ayudas era un elemento importante a la hora de cumplir con el principio de igualdad en el acceso a la sanidad y el principio de universalidad que inspira el conjunto del sistema y que, por lo tanto, debía favorecerse el derecho a la asistencia sanitaria compensando, en la medida de lo posible, el gasto que generaban los desplazamientos en aquellos casos en los que el criterio poblacional y la dispersión geográfica eran la causa de que no pudiese prestarse la asistencia sanitaria en la provincia de residencia del usuario. Asimismo, consideramos oportuno recomendar la actualización de las cuantías de las ayudas, puesto que las mismas no parecían suficientes y, por ello, compensaban escasamente el esfuerzo económico inevitable que debían hacer las personas asistidas y sus acompañantes.

La Consejería de Sanidad contestó a nuestra Resolución estimando que no veía adecuado seguirla ya que entendía que en relación con el establecimiento de los requisitos de acceso se habían priorizado criterios de carácter clínico y social y en cuanto a la posible actualización de las cuantías se señalaba que el incremento de las cuantías estaba supeditado a la disponibilidad presupuestaria existente.

Para finalizar, haremos referencia al expediente **1773/2023**, en el que se ponía en conocimiento de esta Procuraduría la situación de los mutualistas de MUFACE que recibían asistencia sanitaria de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, a quienes se les desestimaban las solicitudes de ayudas por desplazamiento, manutención y alojamiento, ya que en la Orden reguladora de las mismas se establecía como requisito que para ser beneficiario de las mismas el interesado tenía que tener reconocido el derecho a la asistencia sanitaria por el Instituto Nacional de la Seguridad Social y debía encontrarse registrado en la base de datos de usuarios y tarjeta sanitaria de SACYL.

La Administración sanitaria nos informó que los usuarios de MUFACE que recibían asistencia sanitaria de la Gerencia Regional de Salud, si bien poseían tarjeta sanitaria de SACYL, no cumplían con todos los requisitos previos previstos en el apartado 1 del artículo 3 de la Orden SAN/144/2017, de 22 de febrero. En este sentido se señalaba que estos enfermos ostentaban la condición de beneficiarios de un régimen especial de la Seguridad Social gestionado por MUFACE, no por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En nuestra Resolución indicamos que los servicios de salud de las Comunidades Autónomas debían facilitar a los beneficiarios de MUFACE, que hubieran escogido el sistema público de la Seguridad Social para recibir la asistencia sanitaria, el acceso a todas las prestaciones incluidas en la cartera se servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y que la Comunidad de Castilla y León se encontraba obligada a prestar asistencia sanitaria a los mutualistas que optasen por recibirla del Sistema Público de Salud y debía hacerlo de manera

que se garantizase un mismo nivel de protección a los mutualistas procedentes del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado que a los pacientes incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social, y aunque estas ayudas no se encontraban incluidas en la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, las comunidades autónomas podían mejorar dicha cartera de servicios y establecer prestaciones complementarias a las prestaciones sanitarias comunes. En el caso de Castilla y León, tal como ya había puesto de relieve el Defensor del Pueblo, la aplicación del requisito previsto en el artículo 3.1 de la precitada Orden suponía una exclusión de los mutualistas que habían optado por recibir la asistencia sanitaria a través de las instituciones públicas de la Seguridad Social.

En consecuencia, recomendamos a la Consejería de Sanidad que se adoptasen las medidas necesarias para que el acceso a este tipo de ayudas se reconociese de modo igualitario en esta Comunidad Autónoma, garantizando así la protección integral de la salud en condiciones de igualdad a todas las personas a las que se prestase el servicio sanitario.

La Resolución no fue aceptada. La Consejería de Sanidad nos indicó que debido a que estas ayudas no estaban incluidas en la cartera básica de servicios del Sistema Nacional de Salud, el abono de los gastos por desplazamiento, manutención y alojamiento a los mutualistas de MUFACE no correspondía a SACYL.

1.3. Derechos y deberes de los usuarios

Sobre esta cuestión, hemos emitido 24 Resoluciones en el año 2025, de las cuales una no está incardinada en ningún apartado concreto.

En el expediente **1286/2024**, se ponía en nuestro conocimiento la disconformidad de un ciudadano con la negativa de acceso a un centro de salud con un vehículo de movilidad personal pese a llevarlo plegado a modo de maletín, ya que según indicaba, no se le ofreció una justificación motivada de dicha prohibición de acceso.

La Consejería de Sanidad nos informó que no existía una normativa específica que prohibiese acceder a un centro sanitario a un usuario con un patinete eléctrico. No obstante, se indicaba que se debería regular que los usuarios portadores de este tipo de vehículos accediesen a los centros sanitarios con ciertas restricciones y se hacía referencia al posible peligro que podían suponer estos vehículos, así como a las dificultades para el personal de control de acceso a estos centros para verificar los diferentes criterios o requisitos que debían cumplir los patinetes eléctricos para que pudieran acceder con garantías de seguridad. Se hacía referencia por la Administración sanitaria regional a que la situación ocasionada llevaba a considerar a la Gerencia Regional de Salud la proposición de una norma o instrucción para evitar el acceso de estos vehículos a las dependencias de los centros de asistencia sanitaria.

A la vista de dicha información, ante la proliferación de los vehículos de movilidad personal y las situaciones que podían crearse en relación con el adecuado uso, control y seguridad y teniendo en cuenta las características de los espacios sanitarios, con una importante afluencia de usuarios y dotados de aparatos médicos cuyo correcto funcionamiento podía verse afectado, en nuestra Resolución, en atención a la iniciativa manifestada de proponer una norma o instrucción que estableciera una limitación de acceso de este tipo de vehículos a los centros sanitarios, indicamos a la Consejería de Sanidad la importancia de que dicha regulación se realizase en el menor tiempo posible, que se establecieran lugares seguros y adecuados para el estacionamiento de este tipo de vehículos y que ante la falta de una regulación general, deberían adoptarse por cada centro de salud u hospital, o a través de las Gerencias de Asistencia Sanitaria, unan reglas específicas que prohibiesen o limitasen el uso en sus dependencias de los patinetes eléctricos.

La Resolución no fue aceptada al considerar la Consejería de Sanidad que, en relación con el acceso a los centros sanitarios con vehículos de movilidad personal, era preciso realizar estudios que permitiesen determinar la necesidad de establecer restricciones para salvaguardar la seguridad en las instalaciones y por otra parte se informaba que en la construcción de edificios destinados a la prestación de asistencia sanitaria y en el marco de la normativa municipal que resultase de aplicación, la Gerencia Regional de Salud ya valoraba si era posible incluir espacios aptos para el estacionamiento de, entre otros, los vehículos de movilidad personal.

1.3.1. Intimidad y confidencialidad; acceso a historia clínica.

El expediente **1927/2023** versaba sobre el posible extravío de documentación correspondiente a la historia clínica de un paciente, en concreto los informes de dos consultas que el interesado alegaba que habían estado en su poder y, asimismo, se señalaba que se habían presentado varias reclamaciones sin que hubiera sido posible acceder a dichos informes.

En la información remitida por la Consejería de Sanidad se hacía referencia a que revisado el historial de esa persona no constaba la existencia de ningún informe realizado ni digitalizado por el doctor que le atendió en relación con dichas consultas. También se señalaba que se había remitido al interesado la transcripción de una de las consultas y se indicaba, como posible explicación de la inexistencia en su historia clínica de los dos informes que solicitaba, que las dos consultas podrían referirse a episodios en seguimiento en los que no se realizaba informe.

A la vista de lo informado, destacamos el carácter de la historia clínica como el soporte más apropiado para acreditar el estado de salud del enfermo y para dejar constancia de su proceso asistencial y que en este caso parecía constatarse, de acuerdo con la información facilitada, que las consultas habían tenido lugar y que dichos informes no estaban incorporados

a su historia clínica, de manera que el extravío de dicha documentación suponía un quebranto de las obligaciones que tenía cada centro de archivar las historias clínicas de sus pacientes, cualquiera que sea el soporte en el que constasen, al tiempo que no se había ofrecido al reclamante una explicación de por qué esos informes no estaban incluidos en su historia clínica.

Recomendamos a la Consejería de Sanidad que se adoptasen las medidas oportunas para que los documentos que integran la historia clínica sean debidamente custodiados y que se revisen los protocolos o prácticas existentes en el seguimiento y cumplimentación de las peticiones de historia clínica, implantando fórmulas de organización y gestión de las solicitudes que proporcionen a la parte peticionaria toda la información oportuna acerca de las actuaciones realizadas respecto a la recuperación de la documentación que compone la historia clínica. La Resolución no fue aceptada, ya que se consideraba que en este caso no existía prueba alguna de que se hubiese producido un extravío de documentación.

1.3.2. Tratamiento y plazos

En este apartado se han presentado 95 quejas y constituye la materia a la que han hecho referencia la mayor parte de las solicitudes de actuación recibidas en el área de Sanidad.

Hemos emitido 20 resoluciones. La mayoría de las que han obtenido respuesta a fecha de cierre de este Informe las hemos considerado aceptadas en su totalidad a la vista de los argumentos esgrimidos por la Administración sanitaria, puesto que éstos coincidían con nuestras recomendaciones.

En relación con esta materia, al igual que hemos indicado en informes anuales anteriores, debemos reiterar nuestra preocupación por la gestión de las listas de espera ya que sigue siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a los castellanos y leoneses. Prueba de ello es que del total de quejas que se han presentado en esta materia, 76 de ellas tenían relación con esta problemática.

Las listas de espera de los Servicios de Traumatología de los Hospitales de Castilla y León han motivado la actuación de la Procuraduría. En concreto, a este respecto, debemos hacer referencia a las listas de espera en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, asunto sobre el que hemos emitido 5 resoluciones.

El expediente **2063/2024** versaba sobre la situación de un usuario del sistema que había sido incluido en la lista de espera quirúrgica hacía más de un año para ser intervenido de una rodilla, sin que existiera previsión de cuándo sería operado, dado que, en respuesta a las reclamaciones presentadas, se le indicaba que los tiempos de espera eran elevados.

Solicitada información a la Administración sanitaria, se corroboró este dato. Se señalaba que se habían desarrollado una serie de iniciativas para mejorar las listas de espera y medidas extraordinarias como la autoconcertación y la actividad concertada y también se hacía alusión a los datos relativos al incremento de actividad y a la disminución tanto de pacientes en las listas de espera como de las demoras medias.

A la vista de estos extremos, hicimos referencia a la aplicación de los criterios de prioridad, puesto que el hecho de que la patología del interesado, atendiendo a la prioridad clínica asignada, permitiese un cierto lapso de tiempo, no podía significar que este tuviese que verse sometido a plazos de espera que superaban lo recomendable e igualmente, valoramos la información que se facilitaba a los interesados en relación con su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas.

En consecuencia, recomendamos que se agilizase la cirugía del enfermo y con carácter general, que se adoptasen las medidas necesarias para evitar plazos dilatados de espera para que los beneficiarios del sistema fueran intervenidos quirúrgicamente. Por último, aludimos a que se facilitase a los usuarios incluidos en las correspondientes listas de espera una información sencilla, comprensible y ajustada a la realidad de la gestión de dichas listas.

A pesar de que la Consejería de Sanidad nos comunicó que no estimaba oportuno aceptar la Resolución, dedujimos la aceptación de la misma, puesto que el usuario del sistema fue intervenido, se hacía referencia a que se habían establecido diversas medidas a fin de mejorar las listas de espera y se señalaba también que la información sobre la cuestión se encontraba a disposición de los pacientes a través del personal de Admisión-Documentación Clínica, de manera que cada usuario tiene acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial.

La demora en la citación de una paciente por el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos para recibir una infiltración de plasma rico en plaquetas dio lugar a la tramitación del expediente **1610/2024**.

De acuerdo con el informe remitido por la Consejería de Sanidad la persona finalmente había sido citada y en el mismo se hacían diversas referencias a las medidas adoptadas en orden a reducir las listas de espera y los efectos que las mismas habían tenido en el incremento de actividad realizada, especialmente de quirófanos, y en el número de personas incluidas en la lista de espera quirúrgica así como en el tiempo medio de espera para ser intervenido.

En atención a dicha información reiteramos a la Administración que la problemática de las listas de espera seguía constituyendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupaban a los ciudadanos de Castilla y León y en este sentido pusimos de relieve que una

excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria, como había ocurrido en el caso concreto de este expediente, ya que la enferma había sido citada 1 año y 8 meses después, no se correspondía con el derecho a la buena administración ni respondía a las expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada.

A la vista de la respuesta remitida por la Consejería de Sanidad a la Resolución, la consideramos aceptada parcialmente, puesto que, si bien, se justificaba el retraso en la aplicación del tratamiento de la interesada en la necesidad de estudio y revisión en la comisión facultativa correspondiente y en la programación del Servicio de Traumatología, las actuaciones realizadas por esa Consejería en aras de agilizar las listas de espera se situaban en la línea de lo recomendado.

Por otra parte, en el expediente **945/2025** atendimos a una queja acerca de la situación de una persona en lista de espera quirúrgica para una intervención de rodilla que no había recibido información sobre la fecha de la cirugía ni del preoperatorio y al que se le había denegado el ejercicio del derecho de garantía de demora.

En respuesta a nuestra petición de información, se nos indicó que se había realizado el preoperatorio al paciente y que la intervención quirúrgica que requería no era susceptible de acogerse al derecho de garantía de demora. A este respecto, pudimos comprobar que aunque el preoperatorio se había realizado, había transcurrido un año desde que el interesado había sido incluido en la lista de espera sin que hubiera sido intervenido y que, además, la demora media para una intervención quirúrgica en el Hospital Universitario de Burgos, tanto en relación con la prioridad asignada a la cirugía como en la especialidad de Traumatología, era la más alta de la Comunidad. En atención a esta situación consideramos que debía agilizarse la intervención demandada e igualmente buscar soluciones para agilizar las citas de los beneficiarios pendientes de una intervención quirúrgica con prioridad 3 en el Servicio de Traumatología del citado hospital. A la vista de la postura manifestada por la Consejería de Sanidad consideramos aceptada la Resolución, dado que las actuaciones que venía realizando se situaban en la línea de lo recomendado.

En relación con las demoras en las consultas de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos hacemos referencia al expediente **1554/2024**, en el que se planteaba la citación de un usuario un año después de haber sido derivado, con carácter preferente, por su médico de Atención Primaria.

Solicitada información a la Administración autonómica, resultaba que se había procedido a la modificación de la prioridad de la consulta pasando a prioridad normal, de tal manera que se

había llevado a cabo la citación del paciente de conformidad con esta nueva prioridad. Asimismo, se aludía a las diferentes medidas que se habían adoptado para mejorar las listas de espera.

Realizamos, en relación con este asunto, unas reflexiones sobre las demoras en el acceso a la atención sanitaria y expusimos los argumentos que hemos venido reiterando en relación con la implementación de un sistema de priorización en base a criterios clínicos para abordar la problemática de la gestión de las listas de espera, de tal manera que su aplicación no podía suponer que no se abordase la dolencia del interesado con la debida celeridad.

En la respuesta remitida por la Consejería de Sanidad a la Resolución, se indicó que se había podido reprogramar la cita y que la mejora de las listas de espera seguía siendo un objetivo constante para la Gerencia Regional de Salud que había establecido líneas de trabajo en relación a mantener los niveles de equidad en el acceso. A la vista de lo expuesto, consideramos aceptada nuestra Resolución.

Las listas de espera de los Servicios de Traumatología de los Hospitales de León, Río Hortega de Valladolid y del Hospital El Bierzo, también motivaron la actuación de la Procuraduría en términos muy similares a los puestos de manifiesto en relación con el Hospital Universitario de Burgos. Haremos referencia a dos expedientes.

Por lo que respecta a la Resolución del expediente **1768/2024** atendimos a la situación de una persona en lista de espera quirúrgica con prioridad 3, en el Servicio de Traumatología del Hospital de León, que no había sido citada para una intervención quirúrgica de columna, habiéndose superado ampliamente los tiempos medios de demora.

Se remitió un informe por la Consejería de Sanidad, en el cual se hacía constar que la persona afectada había sido intervenida (1 año y 7 meses después de su inclusión en la lista de espera quirúrgica) y que la programación de la asistencia sanitaria se realizaba atendiendo a la prioridad clínica, al orden que ocupaban los usuarios en la lista de espera y teniendo en cuenta las posibilidades estructurales y organizativas del centro. Igualmente, se aludía a las medidas adoptadas y a la incidencia de las mismas en la reducción de las listas de espera, con indicación en concreto de los datos registrados en la prioridad 1 para ser intervenidos.

En atención a los datos publicados en el Portal de Salud de Castilla y León y a la información recibida, al margen de las consideraciones que ya hemos puesto de manifiesto en relación con otros expedientes, señalamos que los principales problemas de retrasos en las listas de espera quirúrgicas se planteaban en relación con los pacientes clasificados en los niveles de prioridad 2 y 3, y que por tanto deberían adoptarse las medidas necesarias para reducir los tiempos de espera en estos niveles.

La Consejería de Sanidad remitió su respuesta a la Resolución, que estimamos aceptada, puesto que se señalaba que se estaba trabajando en el abordaje de las listas de espera a través de diversas actuaciones que estaban consiguiendo reducir la demora.

En el expediente **1694/2024** la queja se planteaba en términos muy similares a los indicados en el expediente anterior, en este caso en relación con la demora en la colocación de una prótesis de cadera, en el Hospital Río Hortega. También se hacía constar que no se había facilitado información acerca del lugar que ocupaba el interesado en la lista de espera ni sobre la fecha probable de la intervención.

La Consejería de Sanidad nos informó que el enfermo había sido intervenido e igualmente se incluían referencias a la reducción de las listas de espera.

En este expediente formulamos Resolución al entender que, a la vista del tiempo transcurrido (un año y siete meses para ser intervenido), no se había ofrecido al interesado una respuesta satisfactoria. Por otra parte, y en relación con la información que se había proporcionado al usuario, señalamos que, una vez decidida la prioridad clínica, los pacientes deberían conocer el lugar que iban ocupando en la lista de espera. Igualmente, indicamos que, en relación con la previsión de intervención, las demoras medias que figuraban en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León no se aproximaban a los tiempos reales de espera y que no era posible estimar, a partir de dichas demoras medias, el tiempo que tendrían que esperar para ser intervenidos. Por último, abordamos los criterios de prioridad y, al igual que en el expediente anterior, recomendamos a la Administración sanitaria que se agilizasen los plazos de espera en las intervenciones consideradas como no prioritarias. La Administración autonómica nos comunicó su respuesta a la Resolución formulada, que consideramos aceptada, dado que se advertía una coincidencia entre lo que nos indicaba que estaba realizando la Consejería de Sanidad para mejorar y agilizar las listas de espera y lo que habíamos recomendado.

Por lo que se refiere a las demoras asistenciales, también hemos analizado esta problemática en otras especialidades médicas. En concreto, hacemos referencia a 2 expedientes.

Por una parte, en el expediente **1335/2024** atendimos una queja relativa a la situación de una persona que había sido citada en la Unidad del Dolor del Hospital Universitario de Salamanca un año después de una consulta de traumatología, en la que se le propuso un bloqueo como opción para abordar los intensos dolores incapacitantes que padecía.

La Administración autonómica, en el informe remitido a esta Institución, confirmó la fecha de la citación e hizo constar que la programación de la asistencia sanitaria se establecía de acuerdo con la prioridad clínica. Asimismo, incluyó referencias a la organización de dicha Unidad y a su elevada actividad.

A este respecto, pusimos de manifiesto que un retraso excesivo en la asistencia sanitaria determina que las personas afectadas vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones y que resulta evidente que las consultas en este tipo de Unidades deben producirse en un plazo razonable, con la finalidad de aliviar el dolor invalidante que pueden padecer. A la vista de todo ello, nos dirigimos a la Consejería de Sanidad con el fin de que se adoptasen las medidas organizativas y asistenciales necesarias para superar estas situaciones de prolongada espera.

En la respuesta remitida por la Consejería de Sanidad a la Resolución se indicó que se estaban mejorando ciertas formas de actuación y abordando los tiempos de demora y que se seguía trabajando de forma multidisciplinar en la atención a las personas con dolor crónico en Castilla y León. En consecuencia, consideramos aceptada la Resolución.

La disconformidad de una beneficiaria del sistema con la asistencia sanitaria recibida en relación con un importante problema en la piel que padecía y que le había obligado a acudir a Urgencias del Hospital Universitario de Burgos hasta en cuatro ocasiones e incluso al Hospital de Cruces (Bilbao), donde permaneció ingresada, dio lugar a la tramitación del expediente **476/2025**.

En la información facilitada por la Administración autonómica se hacía referencia al proceso asistencial y a las distintas circunstancias que se habían producido en relación con las consultas de la paciente en el Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Burgos. Del referido informe se dio traslado a la interesada, quien puso de manifiesto su desacuerdo con el mismo y relató la asistencia sanitaria recibida, que no coincidía con lo informado por la Administración sanitaria.

A la vista de lo indicado por ambas partes, señalamos que resultaban llamativas las distintas ocasiones en las que la interesada había acudido al Servicio de Urgencias reclamando atención y que hubiera tenido que recurrir al Hospital de Cruces. Además, a estas circunstancias se añadían los lapsos de tiempo que había tenido que esperar para recibir la asistencia sanitaria que requería, con cancelaciones de citas y consultas que solo se adelantaban si mediaba una previa reclamación. Por lo tanto, indicamos que debía ofrecerse a la persona afectada una respuesta adecuada en el tratamiento y seguimiento de su enfermedad, de manera que se agilizasen los plazos de espera sin que para acceder a la atención sanitaria que precisaba tuviera que presentar reclamaciones, ni por supuesto acudir a otros centros hospitalarios fuera de la Comunidad de Castilla y León. A fecha de cierre de este Informe no habíamos recibido la postura de la Consejería de Sanidad.

Para finalizar este apartado, analizaremos la Resolución del expediente **1952/2024**, relacionada con las demoras en las citaciones de Atención Primaria.

En este expediente atendimos a una queja en la que se puso en conocimiento de esta Procuraduría las demoras que se habían producido en la citación de una usuaria del Centro de Salud de San José (Salamanca).

Solicitada información al respecto se nos indicó que la existencia de situaciones temporales que afectaban a los facultativos habían dado lugar a que el resto de profesionales del equipo de Atención Primaria hubieran asumido la actividad asistencial e implicaban que se hubieran realizado modificaciones en la agenda del profesional que asumía la consulta, pero que se garantizaba la continuidad de la atención a los pacientes así como la atención urgente. También se aludía a las dificultades derivadas de la falta de facultativos disponibles en las bolsas de empleo temporal.

A este respecto emitimos Resolución en la que pusimos de manifiesto la importancia de la Atención Primaria en la mejora de la salud de la población y que debería potenciarse y fortalecerse, ya que en muchos casos los retrasos en las citas provocaban que los usuarios acudiesen a los servicios de urgencias como opción para recibir una atención rápida, aún sin padecer enfermedades graves o sin que concurriesen circunstancias que precisasen de esta atención urgente. En este sentido, indicamos que se debían seguir articulando las fórmulas necesarias para agilizar las citas médicas en atención primaria.

La Consejería de Sanidad no aceptó la Resolución, ya que el Servicio de Salud de Castilla y León tenía implementadas medidas que permitían garantizar, en el ámbito de la Atención Primaria, la atención clínica que precisasen los pacientes en cada momento y también se señalaba que se había establecido en todas las unidades administrativas de los centros de salud de Castilla y León un protocolo para la Canalización de la Demanda, con el objetivo de responder a las necesidades sanitarias de los usuarios.

1.3.3. Elección de médico y centro

En este apartado hemos formulado una resolución que puso fin al expediente **167/2025**, que versaba sobre la asistencia pediátrica prestada a dos menores en el Centro de Salud San Agustín (Burgos), a consecuencia de que no se había procedido a la sustitución de su pediatra, que se encontraba de baja, lo que había dado lugar a una falta de continuidad asistencial y a determinados inconvenientes. Asimismo, se hacía referencia a que se había solicitado que, o bien fuera contratado el personal necesario para cubrir el puesto de la pediatra ausente, o bien que se permitiese a los padres elegir otro pediatra; sin embargo, ambas pretensiones fueron denegadas.

Solicitada información, se nos indicó la forma en la que se había organizado la asistencia sanitaria de la población infantil afectada, haciendo referencia a las dificultades derivadas, entre

otros aspectos, del déficit de pediatras existente. Igualmente, se informó que la libre elección de pediatra no era un derecho absoluto, sino que tenía una serie de límites y que era necesario solicitar información a los profesionales correspondientes de la zona básica de salud con los que se quisiera solicitar una nueva asignación.

A la vista de estos extremos emitimos Resolución en la que indicamos que si bien se garantizaba la asistencia sanitaria pediátrica, resultaba que las medidas adoptadas para sustituir la ausencia del pediatra habían dado lugar a una serie de consecuencias negativas en la atención prestada y que debería llevarse a cabo una adecuada organización de los recursos materiales y personales con los que contaba la asistencia pediátrica en atención primaria y reforzarse la coordinación para alcanzar soluciones a nivel nacional al problema de la escasez de profesionales de pediatría. Por otra parte, respecto al derecho a la libre elección de pediatra pusimos de relieve que en Castilla y León no se facilitaba su ejercicio en el conjunto del área de salud y que, por lo tanto, de acuerdo con lo establecido en la normativa estatal y de conformidad con el artículo 38 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, debería impulsarse la aprobación de la correspondiente normativa de desarrollo en materia de la libre elección de pediatra en esta Comunidad Autónoma. En relación con esta Resolución, a fecha de cierre de este Informe, la Consejería de Sanidad no nos había comunicado su postura.

1.3.4. Tratamientos y cuidados paliativos

En el expediente **332/2025** se pusieron en nuestro conocimiento presuntas deficiencias en la atención dispensada a una persona que recibía cuidados paliativos. Se señalaba a este respecto que, al considerarse que se encontraba en estado terminal, no se realizaban pruebas ni exploraciones mínimas con la finalidad de comprobar la posible existencia de otras dolencias susceptibles de tratamiento que permitieran mejorar su condición. Asimismo, se aludía a una situación de desatención y abandono, denunciándose que se habían presentado numerosas reclamaciones y escritos sin que hubieran sido respondidos ni se hubieran adoptado medidas al respecto.

En atención a las circunstancias concurrentes en este expediente, se acordó su tramitación con carácter urgente.

Iniciamos la correspondiente investigación y la Administración autonómica remitió un informe en el que se hacía constar la grave situación clínica, los cuidados paliativos proporcionados y que las actuaciones médicas tenían como finalidad contribuir al mayor bienestar posible. Dichas actuaciones se habían adoptado conforme al juicio clínico del profesional sanitario y a la situación de enfermedad avanzada y progresiva, evitando cualquier intervención que pudiera suponer daño o perjuicio y priorizando las medidas de alivio. En relación con las

reclamaciones presentadas, se indicaba que habían sido atendidas en tiempo y forma, tanto por escrito como verbalmente, a través de varias reuniones presenciales.

Al margen de las cuestiones técnicas y científicas propias de la profesión sanitaria, que lógicamente correspondían a la valoración de los profesionales y estaban sujetas al criterio clínico de los especialistas intervinientes, reflexionamos sobre diversos aspectos relacionados con la atención prestada y solicitamos que se analizasen los hechos expuestos por el autor de la queja, con el fin de facilitar el mejor tratamiento posible, atendiendo al bienestar y a una calidad de vida digna hasta el final, así como al abordaje de las distintas dolencias que pudieran concurrir. Asimismo, destacamos la importancia de proporcionar una información completa y continuada tanto a la persona afectada como a sus familiares y, por último, subrayamos la relevancia de la humanización de la atención en situaciones de terminalidad.

La Resolución no fue aceptada en cuanto se afirmaba que la atención sanitaria y la cobertura de las necesidades paliativas del paciente se habían proporcionado en todo momento. Se indicaba asimismo, que se había facilitado la correspondiente información sobre la enfermedad, el pronóstico de la misma, así como del plan de cuidados y terapéutico. Por último, se concluía que el enfermo había sido tratado con humanidad.

2. CONSUMO

En esta materia, en el año 2025, se ha apreciado un incremento en el número de quejas recibidas en relación con los años anteriores, puesto que hemos recibido 25 solicitudes de actuación, de las cuales 13 corresponden a reclamaciones presentadas a título individual y 12 procedieron de asociaciones de consumidores y usuarios.

Las quejas presentadas se cerraron en la mayoría de los casos por solución y en algunos supuestos por inexistencia de irregularidad. Algunas de ellas han sido rechazadas por tratarse de asuntos entre particulares y una de ellas fue remitida al Síndic de Greuges de Cataluña.

2.1. Reclamaciones a asociaciones de consumidores y usuarios

La única resolución referida a este epígrafe es la recaída en el expediente **2074/2025**. El objeto de este expediente era la falta de respuesta a una reclamación presentada ante la Sección de Turismo del Servicio Territorial de Cultura, Turismo y Deporte en Valladolid.

Solicitada la correspondiente información, se ponía en nuestro conocimiento que el expediente se encontraba en tramitación y que la reclamación sería resuelta en el plazo más breve posible, teniendo en cuenta el volumen de expedientes en este Servicio Territorial y siempre en el marco de la obligación de la Administración autonómica de dar respuesta, de forma expresa y sin demora, a las denuncias presentadas en materia de turismo.

Ante esta falta de respuesta a la reclamación presentada, pusimos de manifiesto la obligación que tenían las Administraciones públicas de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes formulasen los administrados y que la garantía de una respuesta efectiva al ciudadano derivaba de la propia Constitución Española y formaba parte del derecho de la ciudadanía a una buena administración, en el que podíamos englobar el deber de responder de forma expresa a cada una de las cuestiones planteadas. También indicamos a la Administración autonómica que la reclamación presentada llevaba casi 11 meses sin haber obtenido respuesta e hicimos mención a los principios de celeridad y eficacia que debían presidir la actuación de la Administración pública y que exigían que el procedimiento fuera tramitado de manera dinámica.

Por ello nuestro expediente finalizó con la emisión de una Resolución en la que indicamos a la Consejería de Cultura, Turismo y Deporte que debía proceder a dar cumplida respuesta al interesado en relación con el escrito presentado.

La Consejería de Cultura, Turismo y Deporte aceptó nuestra Resolución.

ÁREA K

INTERIOR Y JUSTICIA

1. JUSTICIA

En el año 2025 el número de quejas registradas en el Área de Justicia ascendió a 43, suponiendo un destacado incremento respecto a las presentadas en 2024, que fueron 28.

A diferencia de lo que ha ocurrido en los dos años anteriores, en los que los problemas relacionados con el régimen penitenciario generaron el mayor número de quejas, en 2025 el funcionamiento de los órganos judiciales ha vuelto a ser la materia de mayor relevancia cuantitativa en esta Área, tal y como venía ocurriendo con carácter general a lo largo de los distintos ejercicios.

En este caso, en concreto, se han presentado 22 reclamaciones al respecto. En 8 de ellas se hacía referencia a posibles irregularidades o retrasos en la tramitación de distintos procedimientos judiciales; en 6 quejas se planteaba la disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales; en otras 6 se cuestionaban otros aspectos de la práctica judicial, centrándose las 2 últimas reclamaciones en la dilación de ejecución de sentencias.

Por lo que se refiere al régimen penitenciario, en 2025 se registraron 6 reclamaciones, de las cuales 3 estaban relacionadas con el funcionamiento de centros penitenciarios ubicados en el territorio de Castilla y León, concretamente por la asistencia sanitaria prestada, por el trato recibido por los internos y por la falta de abono de la retribución de la población reclusa. El objeto de las 2 quejas restantes se centró en solicitudes de traslado de prisión, reclamándose en la última de ellas la concesión de la medida de libertad provisional.

En materia registral y notarial se recibieron 10 solicitudes de actuación, 7 de ellas relacionadas con el funcionamiento de distintos registros civiles, en otras 2 se reclamaba la emisión de partidas de bautismo, estando la última relacionada con un supuesto error notarial.

A su vez, la actividad de profesionales del Derecho dio lugar a 3 reclamaciones, cuestionándose en una de ellas la actuación de un letrado y en las otras 2 la de Colegios de Abogados de Castilla y León.

Finalmente, en una de las 2 últimas quejas pertenecientes a esta Área se planteaban diversas iniciativas legislativas en materia de justicia, objetándose en la otra la tasación de costas procesales.

Debemos destacar, en todo caso, que ninguno de los expedientes tramitados en el Área de Justicia finalizó con la formulación de resolución alguna por parte de esta Procuraduría, ya que, como venimos poniendo de relieve en los sucesivos Informes anuales, los asuntos considerados se refieren a actuaciones de poderes públicos o administraciones excluidas del ámbito de supervisión del Procurador del Común de Castilla y León. Por esta razón, se ha adoptado, en la mayoría de los casos, el acuerdo de poner en conocimiento y remitir al Defensor del Pueblo estatal las referidas quejas a los efectos oportunos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, sobre normas de colaboración entre el Defensor del Pueblo y los Comisionados Parlamentarios Autonómicos, y en el artículo 4 de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, con arreglo a los criterios de cooperación, coordinación y colaboración entre ambas Instituciones. En concreto, durante 2025 se trasladaron a la Defensoría estatal 33 de los 43 expedientes tramitados.

Por el contrario, fueron archivadas por esta Institución las 10 quejas restantes, relativas 7 de ellas al contenido de concretas decisiones judiciales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117.1 de la Constitución, en el que se proclama que la función jurisdiccional consistente en juzgar y hacer ejecutar lo juzgado corresponde en exclusiva a los Juzgados y Tribunales. Otras 2 por resultar su objeto ajeno a la competencia del Procurador del Común, dada la implicación de la Administración diocesana. La última queja fue archivada a solicitud de la persona interesada.

2. INTERIOR

A lo largo del año 2025, se registraron 103 solicitudes de actuación sobre los diversos temas comprendidos bajo el epígrafe de Interior. De ellas, 76 quejas estuvieron relacionadas con cuestiones de tráfico y seguridad vial, mientras que las restantes se referían a problemas que de los que venimos conociendo como parte de esta misma área de trabajo; en concreto, se recibieron 19 reclamaciones vinculadas a la seguridad ciudadana, 6 sobre protección civil y 2 sobre otras materias relativas al Área.

Del conjunto de las quejas recibidas, 26 fueron remitidas al Defensor del Pueblo atendiendo al carácter estatal de las administraciones actuantes que habían de ser supervisadas.

Se han emitido 43 resoluciones, todas ellas dirigidas a la Administración local, de las que 20 fueron aceptadas en su totalidad, 5 de forma parcial, 8 no fueron aceptadas, 7 archivadas sin respuesta, con la consiguiente inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador el Común; 2 se encontraban pendientes de que las

Administraciones nos comunicasen sus decisiones, y 1 de que la Entidad local nos concretara su postura a fecha 28 de febrero de 2026.

Como en años anteriores la colaboración prestada por las administraciones públicas ha continuado siendo satisfactoria, lo que, como es común a todas las áreas de trabajo, la actitud colaborativa resulta fundamental no solo para la realización de nuestro trabajo, sino también, para que podamos cumplir eficazmente nuestra función de tutelar el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas.

2.1. Tráfico y seguridad vial

Los asuntos relativos a la ordenación del tráfico y a la necesidad de reforzar la seguridad vial en pueblos y ciudades, instrumentados a través de diversas medidas y actuaciones administrativas, así como la tramitación de procedimientos sancionadores en esta materia, dieron lugar a la emisión de las 43 resoluciones adoptadas. A continuación, destacamos aquellas que, por su alcance, impacto y relevancia en el ámbito de la gestión pública, consideramos de mayor trascendencia.

Por lo que respecta a la seguridad vial, reseñamos 8 resoluciones relevantes, tanto por su alcance como por las medidas adoptadas para garantizar la protección de los peatones y una circulación segura en los correspondientes municipios.

El expediente **380/2024** fue iniciado por la queja dirigida por un ciudadano al Ayuntamiento de León en la que denunciaba deficiencias en el semáforo situado en la avenida de Palencia, frente a la estación de ADIF, encargado de regular un paso de peatones. A su juicio, dichas deficiencias dificultaban el uso seguro del dispositivo. Asimismo, alegaba que, pese a haber remitido un escrito solicitando la corrección de las mismas, no había recibido respuesta alguna, ni se habían subsanado los defectos denunciados.

El Ayuntamiento nos informó que había respondido al ciudadano mediante correo electrónico, confirmando que el semáforo estaba equipado con pulsadores visibles y que se activaba un aviso luminoso cuando se accionaban. Además, se enviaban fotos como prueba de que los dispositivos estaban correctamente instalados y visibles.

Sin embargo, tras analizar el caso, en nuestra Resolución, destacamos que la seguridad y accesibilidad de la señalización debían cumplir estándares de claridad y universalidad, aunque el semáforo cumplía con lo básico, y que se podían implementar mejoras significativas para garantizar un uso más seguro, especialmente para personas con discapacidades visuales o auditivas.

Nuestra argumentación se apoyó en el marco normativo que atribuye a los ayuntamientos la competencia en materia de ordenación del tráfico, así como la responsabilidad de mantener las señales y marcas viales en condiciones que garanticen la seguridad; deber que incluye la adopción de medidas eficaces y claras que permitan a los peatones comprender y utilizar adecuadamente los sistemas de regulación vial.

En este contexto, se propusieron diversas medidas para mejorar la funcionalidad del semáforo, entre las cuales consideramos la colocación de carteles explicativos con ilustraciones que faciliten el uso del pulsador; la incorporación de pulsadores con vibración destinados a personas con discapacidades sensoriales; la instalación de señales en el pavimento que guíen hacia el pulsador; el uso de colores contrastantes o bandas reflectantes en el semáforo para aumentar su visibilidad; la mejora de la iluminación en el paso de peatones y, finalmente, la realización de evaluaciones periódicas para identificar y corregir posibles deficiencias. Nuestra Resolución fue aceptada.

La presencia habitual de bicicletas y patinetes eléctricos circulando por las aceras y zonas peatonales del Paseo de la Condesa y la Plaza de San Marcos, en la ciudad de León, conducta que el promotor de la queja consideraba peligrosa para los peatones, fue el objeto del expediente **103/2025**.

Pues bien, según indicaba el autor de la queja, esta situación se había puesto en conocimiento del Ayuntamiento a través de diversas comunicaciones electrónicas, sin que se hubieran adoptado medidas eficaces para corregirla.

La Entidad Local señalo en su informe que la Ordenanza municipal de circulación y seguridad vial ya prohibía expresamente la circulación de bicicletas, patinetes y otros vehículos similares por aceras y zonas peatonales, salvo en el caso de menores de 12 años acompañados de un adulto a pie, y únicamente permitía su uso con carácter deportivo en las zonas expresamente autorizadas.

Analizada la información recabada, esta Defensoría entendió que, si bien la normativa existía, la queja se centraba precisamente en la falta de una aplicación efectiva de la misma. Por ello, en nuestra Resolución se recordó al Ayuntamiento que, en su condición de titular de las competencias en materia de tráfico en las vías urbanas, tenía la obligación legal no solo de dictar normas, sino también de velar por su cumplimiento, de conformidad con el marco normativo general establecido en la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y en el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Asimismo, recordábamos una Resolución anterior emitida por esta Procuraduría en 2019, en la que ya se instaba a intensificar el control del uso de vehículos de movilidad personal en espacios urbanos, resolución que había sido aceptada por el propio Ayuntamiento de León.

En este contexto, se subrayó que el incremento del uso de bicicletas y patinetes eléctricos, si bien suponía un avance en términos de movilidad sostenible, también generaba preocupación ciudadana cuando su utilización no se ajustaba a la normativa vigente. Resultaba especialmente preocupante su circulación por las aceras, al poner en riesgo la seguridad de las personas mayores, menores y personas con discapacidad, colectivos todos ellos especialmente vulnerables frente a posibles atropellos u otro tipo de accidentes.

Por todo ello, consideramos que la normativa municipal debía ir acompañada de acciones concretas que hicieran efectiva su aplicación, y formulamos al Ayuntamiento de León una Resolución, que fue aceptada, recordando el deber que tenía de garantizar el cumplimiento de la Ordenanza en lo relativo al uso de estos vehículos. Asimismo, se sugirió la adopción de diversas medidas, tales como la realización de campañas informativas, la implantación de una señalización clara, el refuerzo de la vigilancia por parte de la Policía Local, el uso de medios tecnológicos de control, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora y la eventual actualización de la normativa conforme evolucionaran los usos y los problemas derivados de la circulación de este tipo de vehículos. Todo ello con el fin de garantizar la seguridad vial y la protección de los peatones en el espacio urbano.

La falta de respuesta a los escritos que varios vecinos del municipio de Dueñas (Palencia) habían dirigido a su Ayuntamiento, en distintas fechas, solicitando mejoras urgentes en materia de seguridad vial en la carretera P-102 a su paso por el municipio, fue objeto de análisis en el expediente **319/2025**.

En concreto, solicitaban para dicha vía la implantación de señalización horizontal y vertical, la instalación de badenes para peatones y la señalización de pasos peatonales en una zona de hostelería, con el fin de poder cruzar la calzada con seguridad. Según manifestaban, transcurrido más de un año desde la presentación del primer escrito, no habían recibido respuesta alguna por parte de dicha Entidad Local.

La contestación del Ayuntamiento a nuestra solicitud de información fue que no ostentaba la titularidad de dicha carretera ni podía actuar sobre la misma, al tratarse de una vía cuya competencia correspondía a la Junta de Castilla y León, motivo por el cual se descartaba la ejecución de la señalización solicitada por los vecinos.

A pesar de ello, en el expediente constaban informes emitidos por la Junta de Castilla y León que contradecían, al menos parcialmente, dicha afirmación. En estos informes, la

Administración autonómica señalaba que, al tratarse de un tramo situado en suelo urbano, las actuaciones relativas a la colocación de señales de STOP y a la instalación de pasos de peatones debían ser solicitadas y ejecutadas por el Ayuntamiento de Dueñas. Asimismo, indicaba que el desarrollo urbanístico del municipio debería haber previsto la existencia de itinerarios peatonales, y que no correspondía a la Administración autonómica dotar de estos elementos en suelo urbano, si bien cualquier actuación promovida por el Ayuntamiento sería informada favorablemente, siempre que se garantizara la integridad de la carretera.

En nuestra Resolución se destacó que la falta de respuesta del Ayuntamiento constituía una vulneración del principio de legalidad, ya que la Administración tiene el deber constitucional de resolver y notificar expresamente todas las peticiones ciudadanas según los artículos 21 y siguientes de la Ley del Procedimiento Administrativo Común. Deber que forma parte del derecho fundamental a una buena administración y no puede ser eludido alegando falta de competencia. La normativa local también establece específicamente que las solicitudes de los vecinos deben ser contestadas por escrito en los términos previstos en la legislación sobre procedimiento administrativo.

Asimismo, se identificó un problema de coordinación interadministrativa. Aunque existía una discrepancia competencial entre el Ayuntamiento y la Junta sobre quién debía actuar, esto no justificaba la inacción cuando estaba en juego la seguridad vial de los ciudadanos. Los principios de cooperación, colaboración y coordinación entre administraciones públicas establecidos en la normativa exigían que cuando concurrían competencias de distintas administraciones sobre una misma realidad física, como la intersección entre una vía autonómica y el entorno urbano municipal, se debían buscar soluciones conjuntas y coordinadas.

En consecuencia, se determinó, en primer lugar, que el Ayuntamiento, como receptor directo de las solicitudes vecinales, debía tomar la iniciativa dirigiéndose a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital de la Junta de Castilla y León. Esta comunicación debía incluir el traslado específico de las medidas solicitadas por los vecinos, una propuesta técnica de las soluciones convenientes y un ofrecimiento de colaboración para resolver coordinadamente el problema de seguridad vial. En segundo lugar, se estableció que el Ayuntamiento debía mantener informados puntualmente a los vecinos de todas las actuaciones realizadas y, fundamentalmente, cumplir con su obligación legal de dictar resolución expresa y notificarla debidamente a los interesados.

El Ayuntamiento aceptó parcialmente nuestra Resolución, concretamente la primera de nuestras recomendaciones, que consistía en trasladar el asunto a la Consejería de Movilidad y Transformación Digital de la Junta de Castilla y León. En particular, se comprometió a remitir al Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de Palencia tanto la solicitud presentada

por los vecinos como los escritos enviados por esta Procuraduría en relación con el problema planteado. No obstante, cabe señalar que la aceptación de este primer apartado tampoco fue completa, ya que el Ayuntamiento no mencionó expresamente la elaboración de una propuesta técnica de soluciones adecuadas ni el ofrecimiento de colaboración coordinada para resolver el problema de seguridad vial.

La solicitud formulada por varios vecinos, ante un Ayuntamiento de la provincia de Salamanca, para que se adoptaran medidas eficaces destinadas a garantizar la seguridad vial de los residentes en las inmediaciones de la carretera DSA-640, fue el origen del expediente **2154/2024**.

Los denunciantes manifestaban que las medidas implementadas hasta la fecha habían resultado insuficientes para resolver los problemas de seguridad existentes. En concreto, consideraban necesaria la instalación de badenes fijos y de señalización adecuada con el fin de lograr una reducción efectiva de la velocidad de los vehículos que circulen por la zona.

El Ayuntamiento remitió un informe detallado en el que aclaraba que había recibido únicamente la queja de un vecino, y no de varios, como se afirmaba en la queja. Justificó su actuación amparándose en el principio de autonomía local, explicando que la Corporación municipal había resuelto la situación de la manera que consideró más adecuada, priorizando la seguridad vial y los intereses generales de todos los vecinos. Además, detalló exhaustivamente las medidas adoptadas para abordar la problemática denunciada.

Entre las actuaciones implementadas, destacaba la delegación de competencias sancionadoras por infracciones de tráfico en la Jefatura Provincial de Tráfico de Salamanca. Asimismo, había solicitado expresamente a dicho organismo la instalación de radares móviles en puntos de acceso desde la localidad a la carretera con el fin de prevenir daños y accidentes causados por exceso de velocidad. Además, había elaborado y aprobado una ordenanza reguladora del tráfico en el casco urbano.

En cuanto a mejoras físicas, señalaba que había instalado señales siguiendo las recomendaciones de la Jefatura Provincial de Tráfico para solucionar problemas de visibilidad ocasionados por aparcamientos indebidos, y había procedido a limpiar los accesos de vegetación, mediante personal municipal. El informe municipal concluía alegando que había hecho todo lo posible para asegurar la seguridad, considerando sus limitaciones de medios económicos, materiales y personales.

En la Resolución que emitimos se reconoció expresamente el esfuerzo realizado por la Corporación municipal para abordar la problemática de seguridad vial, especialmente teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias y de personal propias de las entidades locales de

pequeño tamaño. Asimismo, se valoró que las medidas adoptadas constituían un conjunto de actuaciones coherentes y técnicamente adecuadas, que evidenciaban la voluntad de la municipalidad de responder a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

Se confirmó que la invocación del principio de autonomía local como fundamento de la decisión era jurídicamente correcta, dado que la Constitución y la Ley de Bases del Régimen Local reconocen a los municipios la capacidad de autoorganizarse y de adoptar las decisiones más adecuadas para la gestión de sus intereses. No obstante, se aclaró que esta autonomía no puede interpretarse como una discrecionalidad absoluta, sino que debe ejercerse dentro del marco competencial establecido y con sujeción a los principios de legalidad, proporcionalidad e interés general.

Se valoraron las medidas adoptadas como un primer paso necesario y adecuado, señalando que debían evaluarse dentro de un plazo razonable para verificar su eficacia antes de plantear acciones adicionales. No obstante, se recordó que la seguridad vial constituye un bien jurídico de primer orden, respaldado por los derechos fundamentales a la vida y a la integridad física reconocidos en la Constitución, lo que genera obligaciones positivas para todos los poderes públicos dentro de marco competencial de cada uno. Por tanto, se argumentó que, si transcurrido un período prudencial las medidas implementadas no alcanzaban los objetivos de reducción de velocidad y mejora de la seguridad previstos, la Administración debería considerar la adopción de medidas complementarias, incluida la instalación de elementos reductores de velocidad.

Se entendió que la eficacia de las actuaciones debía evaluarse mediante indicadores objetivos, como la evolución de las velocidades de circulación, la reducción del número de infracciones detectadas, la disminución de la accidentalidad y la percepción ciudadana sobre la seguridad vial. Asimismo, se elaboró un catálogo de alternativas técnicas disponibles, señalando que los elementos reductores de velocidad no constituían la única opción.

Se describieron diferentes categorías de medidas de calmado de tráfico: elementos reductores físicos, como badenes, almohadas berlinesas y bandas rugosas; medidas de estrechamiento físico, como ampliaciones de aceras y mini-rotondas; técnicas de modificación visual, mediante marcas viales y cambios de pavimento; y medidas de reorganización del espacio urbano, como las zonas 30. Se destacó que la efectividad aumentaba cuando estas medidas se implementaban de manera combinada y coherente.

Con el objeto de articular una solución integral, se formularon dos propuestas principales. La primera consistió en sugerir al Ayuntamiento que mantuviera las medidas ya implementadas, estableciendo un período de evaluación entre doce y dieciocho meses para medir su eficacia mediante indicadores objetivos específicos: velocidades medias, número de

accidentes, infracciones detectadas y percepción ciudadana de seguridad. Si transcurrido este plazo las velocidades no se reducían a niveles seguros o persistían los problemas de seguridad, se recomendaba adoptar medidas complementarias, sin descartar la instalación de badenes reductores.

La segunda propuesta indicaba que, para la ejecución de estas medidas, la Entidad Local podría solicitar cooperación técnica y económica de la Administración titular de la carretera, es decir, de la Diputación Provincial de Salamanca.

Finalmente se concluyó que debía mantenerse un equilibrio entre los diversos intereses en juego, mediante un examen permanente que permitiera adaptar las medidas a los resultados efectivamente obtenidos, siempre con el objetivo último de garantizar el derecho fundamental a la seguridad de todos los ciudadanos.

Nuestra Resolución fue aceptada.

En el expediente **1028/2025**, se analizó la falta de respuesta a una reclamación que un ciudadano había dirigido a un Ayuntamiento de la provincia de Palencia solicitando la instalación de badenes para la reducción de velocidad en una determinada calle de la localidad. El interesado no había recibido contestación a su petición ni se habían adoptado las medidas solicitadas.

El Ayuntamiento respondió argumentando, en primer lugar, que el plazo para resolver la petición del ciudadano no había concluido en la fecha de recepción del oficio de esta Procuraduría, por lo que se había paralizado la resolución a la espera de la decisión que se pudiera adoptar.

Adjuntó un estudio urbanístico de la vía en cuestión, descrita como un tramo urbano de casi 800 metros de longitud, con calzada de doble sentido, carril bici en uno de sus laterales y dos aceras. Tras medir la sección de la vía en cuatro puntos distintos, se obtuvieron anchuras medias de entre 1,70 y 2,80 metros para las aceras y el carril bici, y de entre 6,40 y 6,60 metros para la calzada. Asimismo, se determinó que la visibilidad era buena a lo largo de todo el tramo y que la población residente era reducida, con aproximadamente 16 viviendas unifamiliares y algunos almacenes de uso agrícola.

El Consistorio argumentó técnicamente que la instalación de badenes no constituía la solución más idónea ni viable para la configuración de esa vía, teniendo en cuenta la Orden FOM/3053/2008 sobre instalación de reductores de velocidad, que entendía aplicable únicamente a carreteras estatales. Además citó jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid y de otros tribunales radicados en la Comunidad Autónoma de Galicia, que reprochaba la colocación

de resaltos o badenes por considerarlos obstáculos que alteraban la circulación normal y que, por ello, podían causar daños e incluso generar responsabilidad patrimonial.

El informe concluía señalando que no existían razones técnicas u objetivas para la instalación de badenes en la vía, aunque aludía a la intención de llevar a cabo un estudio integral para toda la localidad sobre otros posibles métodos de reducción de velocidad, como la señalización vertical y el ejercicio de la potestad sancionadora.

La Defensoría realizó un valoración jurídica de los hechos objeto de análisis, comenzando por la cuestión formal de recordar al Ayuntamiento que las comunicaciones dirigidas a la Defensoría no sustituyen la obligación de resolver expresamente y notificar en legal forma al interesado, conforme al artículo 12.2 de la Ley 2/1994 que atribuía a la Institución la función de velar porque la Administración cumpliera su deber de resolver en plazo todas las solicitudes ciudadanas.

Se examinó la interpretación que el Ayuntamiento había dado a la Orden FOM/3053/2008, según la cual esta solo sería aplicable a las carreteras del Estado y, por tanto, no estaría obligado a cumplirla en las vías municipales, interpretación que no se consideró correcta. El artículo 5 del Reglamento General de Circulación establece que los resaltos en la calzada que cumplan con lo dispuesto en la mencionada orden no se consideran obstáculos. Por el contrario, aquellos resaltos que no cumplan con lo establecido en la orden sí se consideran obstáculos en la calzada y, por tanto, su instalación está prohibida. Dado que el Reglamento General de Circulación es de aplicación general en todas las vías, independientemente de su titularidad, se entendió que obliga tanto a los ayuntamientos como a las comunidades autónomas a cumplir los requisitos técnicos establecidos en la citada Orden del Estado. En definitiva, aunque la Orden FOM/3053/2008 había sido dictada por el Ministerio de Fomento para regular las carreteras estatales, sus criterios técnicos son de cumplimiento obligatorio para todas las administraciones que instalen resaltos en cualquier tipo de vía, tal como lo exige el Reglamento General de Circulación.

Se defendió la eficacia de los badenes reductores de velocidad como medida de seguridad vial, explicando que contribuían significativamente a la reducción de la siniestralidad urbana mediante la limitación física de la velocidad de circulación. Se destacó que su instalación generaba un incremento notable de la protección de usuarios vulnerables como peatones, menores y personas con movilidad reducida, favoreciendo la pacificación del tráfico en zonas residenciales. Desde la perspectiva de la ordenación urbana, se argumentó que estos dispositivos fomentaban la movilidad sostenible, mejoraban la calidad del espacio público, disuadían el tráfico de paso indebido y potenciaban la función residencial de las vías. Su efectividad radicaba en constituir un mecanismo de cumplimiento automático de las limitaciones de velocidad,

complementando la señalización vertical y resultando más eficaces que las medidas meramente sancionadoras.

La Resolución formulada, que fue aceptada, recordó al Ayuntamiento su obligación de responder directamente al ciudadano; en ella valoramos positivamente la iniciativa municipal de realizar un estudio integral de métodos de reducción de velocidad para toda la localidad; pero recomendamos incluir específicamente la vía objeto de la queja en dicho estudio y sugerimos considerar también la instalación de badenes reductores conforme a la regulación técnica establecida en la Orden FOM/3053/2008, cuyo cumplimiento resultaba aplicable en virtud del Real Decreto 1428/2003, habida cuenta de la probada eficacia de estos dispositivos para la mejora de la seguridad vial y la protección de usuarios vulnerables.

El estado de deterioro del espejo de tráfico situado en una calle de la localidad de Trobajo del Camino, en el municipio de San Andrés del Rabanedo (León), que dificultaba la visibilidad al incorporarse a la vía y suponía un peligro para vehículos y conductores fue el motivo de la queja que determinó el inicio del expediente **1492/2024**.

El Ayuntamiento fue requerido en varias ocasiones por esta Procuraduría para informar sobre dicha situación, pero no respondió a nuestros requerimientos. Ante esta falta de colaboración, se decidió incluir a la mencionada Entidad Local en el Registro de entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Pese a ello, se entró a valorar el fondo del asunto planteado. A estos efectos, se recordó que la normativa estatal y autonómica atribuye a los ayuntamientos la responsabilidad de regular el tráfico urbano y velar por la seguridad vial. Esta competencia incluye la instalación de elementos, como el espejo de tráfico (como el que motivó la queja), siempre atendiendo a criterios técnicos y ajustándose a las circunstancias de cada zona. El Tribunal Supremo también ha reconocido que los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones adopten medidas eficaces para garantizar la seguridad en las vías públicas, razones que en este caso no nos fueron puestas de manifiesto en la información que requerimos.

En todo caso, consideramos que si el propio Ayuntamiento había considerado, en su momento, necesaria la instalación de dicho espejo, su reposición suponía una medida razonable y coherente con el ejercicio de sus competencias. Por ello, se propuso que, realizadas las valoraciones técnicas oportunas, se procediera a reponer el espejo, cuyo deterioro dificultaba, además, la visibilidad en la zona. Asimismo, se recordó expresamente al Ayuntamiento su deber legal de colaborar con el Procurador del Común, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

Nuestra resolución fue aceptada en su totalidad.

La disconformidad manifestada por una persona con la ubicación de un espejo exterior que había instalado el Ayuntamiento de Ardón (León) fue el objeto del expediente **43/2025**.

Según las manifestaciones de la persona denunciante, el dispositivo no cumplía adecuadamente la función para la que había sido instalado debido a su emplazamiento, y además generaba un problema de invasión de la intimidad de un vecino , ya que se reflejaba en el interior de su propiedad, permitiendo que cualquier persona pudiera observar espacios privados de su vivienda.

Cuando el Procurador del Común solicitó información al Ayuntamiento sobre esta cuestión, la respuesta municipal incluyó un análisis de la problemática planteada desde la perspectiva de los derechos en conflicto. El informe municipal comenzó analizando el derecho a la intimidad reconocido en la Constitución Española y la competencia municipal en materia de seguridad del tráfico, llegando a la conclusión de que estos *"dos intereses, que sin duda merecen ser preservados, han confrontado, siendo necesario, si ello es posible, hacerlos convivir o, elevar uno frente a otro, prevaleciendo (sabido que ningún derecho es absoluto)"*. Se argumentó que en ningún caso la instalación parecía afectar al núcleo esencial de la intimidad, entendiendo por tal *"aquella parte de la vida personal y familiar, de la esfera privada, que se desarrolla en el interior del hogar con voluntad rotunda de su plena preservación del conocimiento de terceros"*.

No obstante, el Ayuntamiento mostró cierta disposición a reconsiderar la situación, concluyendo que no existía inconveniente en revisar la instalación del espejo colocado, buscando una orientación óptima que evitara las pretendidas intromisiones en la intimidad, aunque calificó esta valoración como *"absolutamente excesiva"*.

Desde la Procuraduría recordamos que el artículo 18 CE reconoce el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar, garantizando "el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen". También hicimos referencia al artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, que protege el derecho al respeto de la vida privada y familiar incluyendo el domicilio, así como a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que garantiza el tratamiento lícito de imágenes que puedan identificar personas físicas o afectar a su vida privada.

Desde un punto de vista competencial, destacamos que la ordenación del tráfico en las vías urbanas se atribuye efectivamente a los municipios, según la Ley de Bases del Régimen Local y la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. Indicamos que la potestad discrecional de la Administración para la ordenación del tráfico y la instalación de señalización vial debe responder a la necesidad de aumentar la seguridad, atendiendo a criterios

técnicos que garanticen estos objetivos y ajustándose a las circunstancias del caso concreto, valorando las características específicas de la zona.

También reconocimos que el Ayuntamiento, presumiblemente tras haber realizado las valoraciones técnicas y las consideraciones relativas a la seguridad vial correspondientes, había considerado adecuada y necesaria la instalación del espejo convexo-parabólico en la ubicación controvertida. No obstante, se subrayó el principio fundamental de que la instalación de dispositivos de seguridad vial, aunque forme parte del ejercicio legítimo de potestades públicas vinculadas al interés general, no puede implicar una vulneración de derechos fundamentales, como el derecho a la intimidad protegido por la Constitución.

El análisis determinó que, si bien la mera colocación del espejo no constituía en principio una vulneración de derechos, la situación cambiaba si el ángulo de visión del dispositivo permitía la observación directa, continua y con claridad del interior de espacios privados, tales como patios, interiores de viviendas o terrazas. En tales casos se produciría una colisión jurídica entre el interés público que representa la seguridad vial y el derecho fundamental a la intimidad personal. Se apreció que la colocación de un espejo como medio para favorecer la seguridad del tráfico que, como efecto indirecto, permitiera observar el interior de una vivienda, constituiría una intromisión ilegítima en el ejercicio del derecho a la intimidad. Para que la instalación pudiera considerarse legítima en tales circunstancias, debía quedar demostrada su estricta necesidad y, sobre todo, la ausencia de alternativas menos invasivas para alcanzar la finalidad legítima de garantizar la seguridad vial. Incluso, en ese caso, se consideró que podría ser necesaria la autorización judicial que avalara la proporcionalidad de la medida adoptada.

Basándose en esta argumentación, recomendamos a la Administración varias medidas alternativas. En primer lugar, la revisión técnica del emplazamiento y, en su caso, la reorientación del espejo, con la finalidad de garantizar no solo el derecho a la intimidad de los residentes en la zona, sino también que no se proyectaran imágenes o reflejos hacia zonas privadas. Como segunda opción, se propuso la sustitución del dispositivo por otro de menor ángulo, o el empleo de pantallas antirreflejo, si ello permitía compatibilizar la funcionalidad vial con el respeto al ejercicio de otros derechos. En última instancia, consideramos la posibilidad de reubicar del espejo a otro lugar que cumpliera igualmente la función de seguridad.

Se sugirió que el órgano competente realizara una verificación in situ de las condiciones de visibilidad del espejo desde el interior de la vivienda afectada, contando con el permiso de los residentes, y adoptara, si procedía, medidas correctoras proporcionadas para asegurar tanto la funcionalidad del dispositivo como la salvaguarda de los derechos, particularmente la intimidad de las personas.

En definitiva, se formularon tres recomendaciones específicas. En primer lugar, se instó al Ayuntamiento a realizar, con la mayor brevedad, una inspección técnica in situ, con el fin de valorar si el actual emplazamiento y orientación del espejo permitía visualizar zonas interiores o privadas de la vivienda afectada. En segundo lugar, se estableció que en caso de apreciarse dicha visualización, se debería garantizar el derecho a la intimidad de los residentes, valorando la adopción de medidas alternativas que permitieran alcanzar el objetivo de seguridad vial sin vulnerar el derecho a la intimidad, tales como la modificación del ángulo de instalación del espejo, la colocación de elementos complementarios que limitaran el campo visual hacia la propiedad privada, o la reubicación del dispositivo en otro punto de la vía que también permitiera cumplir su función. Finalmente, se recomendó que en futuras instalaciones de elementos de seguridad vial se tuviera en cuenta el necesario equilibrio entre la mejora de la seguridad y el respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos. Nuestras recomendaciones fueron aceptadas en su totalidad.

En el expediente **1895/2024** se analizó una queja promovida por un grupo político debido a que el Ayuntamiento de Terradillos (Salamanca) no retiró un cartel informativo instalado a la entrada de una urbanización, a pesar de que el Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de la Junta de Castilla y León había recomendado su reubicación por motivos de visibilidad.

El Ayuntamiento respondió que el informe del Servicio Territorial era favorable a la instalación del cartel y que la recomendación de distancia no era obligatoria. Explicó que, debido a las dimensiones del cartel, había sido necesario colocarlo en una ubicación distinta a la recomendada, aunque consideraba que esto no afectaba la visibilidad. Sin embargo, no se aportó ningún informe técnico que respaldara dicha afirmación.

Al analizar la documentación, observamos que el informe autonómico establecía claramente que el cartel debía colocarse sin interferir en la visibilidad y que recomendaba una distancia específica para evitar riesgos.

Considerando las medidas del cartel, 5 metros de largo por 0,70 metros de alto, valoramos que existía la posibilidad de que obstaculizara la visión de los conductores que accedían a la rotonda. Por ello, recomendamos que el Ayuntamiento efectuara una evaluación técnica rigurosa y, a resultas de la misma, se pudiera confirmar su mantenimiento en la ubicación actual o, en caso de que este emplazamiento comprometiera la seguridad vial de la rotonda, proceder a su retirada para instalarlo en el lugar señalado por el Servicio Territorial de Movilidad y Transformación Digital de la Delegación Territorial de Salamanca de la Junta de Castilla y León. Nuestra Resolución fue expresamente aceptada.

En relación con la ordenación y disciplina del tráfico municipal, nos referiremos a continuación a 8 resoluciones representativas, tanto por las materias abordadas como por las medidas correctoras propuestas, con el fin de garantizar la correcta regulación de la circulación. Cada una de ellas incluye las actuaciones que corresponde desarrollar a la Administración para optimizar la gestión viaria y velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas.

En el expediente **1152/2024** se abordó la denegación a un ciudadano de una licencia de vado, fundamentada en que el vial en cuestión se consideraba privado, a diferencia de lo que había ocurrido en otra urbanización que, en condiciones similares, sí había obtenido la licencia por parte del Ayuntamiento de Sotillo de la Adrada (Ávila).

Tras iniciarse la oportuna investigación, se solicitó y obtuvo información de la Entidad Local competente, que incluía copia del expediente y un informe técnico. En este se constataba que la escritura del inmueble para el que se solicitaba el vado no mencionaba la parte proporcional de vial afectado como privada; que en el inventario de bienes municipales no se reconocía la zona como calle pública; y que, pese a que la documentación catastral y los planos la identificaban como vial público, la urbanización no había sido recibida formalmente por el Ayuntamiento. Se añadía que, dado que la concesión de la licencia de vado implicaba la ocupación del dominio público, resultaba imprescindible la recepción de la urbanización para certificar la naturaleza pública del vial y, en consecuencia, poder conceder la licencia solicitada.

En nuestra argumentación subrayamos que, considerando que habían transcurrido casi treinta años desde la fecha de otorgamiento de la escritura del inmueble, el Ayuntamiento había contado con un plazo razonable para efectuar los trámites de recepción de la urbanización y que, al no haberse realizado dicha recepción, resultaba desproporcionado denegar la licencia sobre esa base. Se invocaron, además, los principios de buena fe y confianza legítima establecidos en la normativa estatal, complementados por recientes resoluciones del Tribunal Supremo, las cuales apoyaban que la falta de recepción formal no constituía un obstáculo insalvable para la concesión de permisos de vado, siempre que se cumplieran los requisitos técnicos y de seguridad exigibles.

Asimismo, se añadió que la normativa en materia de tasas permitía la imposición de tributos por la utilización de espacios de uso público, incluso cuando la titularidad formal no se encontrara reflejada en el inventario municipal. De acuerdo con la enumeración contenida en el apartado 3 del artículo 20 de la Ley de Haciendas Locales, resultaba lícito exigir tasas no sólo por la utilización privativa o aprovechamiento especial del "dominio público local", sino también de "terrenos" o espacios de "uso público" local. En este caso consideramos que la expresión "terrenos" o "espacios de uso público", empleada por el legislador, hacía referencia a un ámbito territorial que ya, desde su origen, posee carácter público o, al menos, no podía ser calificado de

manera incuestionable como privado, y en el que, además, se venía observando un uso público y generalizado por parte de la ciudadanía.

Sentado lo anterior, resultaba conforme a Derecho exigir la tasa de vados no sólo respecto a viales de pacífica e indiscutida titularidad municipal, sino también respecto a calzadas que, si bien desde un punto de vista estrictamente formal no habían pasado a formar parte del dominio público municipal, fueran de uso público efectivo por parte de la generalidad de la ciudadanía.

Con todo, en nuestra Resolución recomendamos que se adoptase la decisión formal que correspondía sobre la recepción de la urbanización, considerando el extenso plazo transcurrido sin que se hubiera producido tal actuación, y que, hasta que se formalizara dicha recepción, se valorara la concesión de licencias de vado a los residentes de la zona, atendiendo a los argumentos y fundamentos jurídicos expuestos.

Nuestras recomendaciones se consideraron parcialmente aceptadas por el Ayuntamiento afectado, ya que nos comunicó que únicamente procedía a revocar el acto administrativo por el que se había denegado la solicitud de licencia de vado y a notificar al interesado que, si continuaba interesado, debía presentar una nueva solicitud y abonar la tasa correspondiente.

En el expediente **1302/2024** se trató una queja en la que se hacía alusión a que, en reiteradas ocasiones y de forma verbal, un ciudadano había puesto en conocimiento de una Entidad Local de la provincia de Burgos que algunos vecinos aparcaban sobre la acera, a la entrada de sus garajes, sin que el Ayuntamiento adoptara las medidas necesarias para preservar el legítimo derecho de los peatones a circular libremente por las aceras.

En su respuesta, el Ayuntamiento indicó que, tras recibir la reclamación, decidió elaborar y distribuir una nota informativa entre los vecinos, recordando la prohibición de estacionar sobre las aceras. Según su versión, la iniciativa tuvo un efecto positivo y el problema se resolvió, al menos momentáneamente, gracias al civismo de los residentes.

A pesar de ello, desde un punto de vista jurídico, recordamos a la Entidad Local que la regulación del tráfico y el estacionamiento en vías urbanas era competencia municipal, conforme a la Ley de Bases del Régimen Local y a la normativa sobre tráfico y seguridad vial. En concreto, el Reglamento General de Circulación determina que está prohibido estacionar en aceras y otras zonas destinadas al paso de peatones, y que los Ayuntamientos tienen el deber de garantizar la seguridad vial mediante la instalación de la señalización adecuada.

Dado que en este caso no constaba la existencia de una ordenanza municipal específica sobre tráfico en la localidad, se recomendó al Ayuntamiento que adoptara medidas para evitar la

reaparición del problema. Para ello, se propuso la instalación de señalización que prohibiera expresamente el estacionamiento en la zona afectada y que se valorara la opción de delegar la vigilancia y sanción de las infracciones de tráfico en la Jefatura Provincial de Tráfico, a través del convenio correspondiente.

Nuestra Resolución fue asumida por el Entidad Local concernida.

La falta de respuesta a un escrito presentado al Ayuntamiento de la provincia de Valladolid por un ciudadano, en el que se solicitaba la regulación del estacionamiento en una calle donde la acumulación de vehículos dificultaba la circulación y el acceso a garajes particulares, fue el objeto del expediente **2172/2024**.

El informe municipal argumentó que no existía prohibición de aparcar, que el estacionamiento se realizaba en un solo lateral de la calle, que los problemas eran consecuencia de las actividades que se desarrollaban en un local ubicado en la misma, y que la situación no alteraba de manera significativa la convivencia ni la funcionalidad de la vía pública.

En la tramitación de la queja quedó acreditado que el Ayuntamiento no había respondido formalmente al ciudadano, incumpliendo el deber de resolver de forma expresa, en tiempo y forma.

En cuanto al fondo del asunto, se indicó al Ayuntamiento que correspondía a los municipios regular y ordenar el tráfico en sus vías urbanas para garantizar la seguridad y fluidez de la circulación, y que la falta de una ordenanza específica no eximía de este deber, debiendo actuar de oficio en la instalación de señalización adecuada cuando fuera necesario. Además, se añadió que los municipios, aun sin policía local, podían ejercer labores de control del tráfico mediante funcionarios propios o a través de la firma de convenios con la Administración del Estado.

En consecuencia, se formuló Resolución, que fue aceptada, con la finalidad de recordar al Ayuntamiento su obligación de resolver todas las solicitudes ciudadanas, notificarlas en tiempo y forma, y atender, con diligencia, las necesidades de ordenación del tráfico planteadas en la queja.

En el expediente **1497/2024** se examinó el incumplimiento por parte de un Ayuntamiento de la provincia de León de una resolución previa de esta Procuraduría, en la que se le instaba a regular, mediante una ordenanza, el uso de las calles, la circulación y los aparcamientos, incluyendo los criterios para la concesión de licencias de acceso a garajes. El autor de la queja alegaba que, mientras a algunas personas se les permitía pintar líneas amarillas y colocar placas de "vado permanente", a otras no, todo ello sin una norma que lo regulara,

generando discriminaciones. Además, afirmaba que, a su juicio, existían frecuentes infracciones que no se sancionaban por falta de normativa y de recursos.

Durante la investigación, el Ayuntamiento nos informó que había autorizado de forma puntual estas medidas (pinturas y señales) a varios vecinos, aunque también reconoció no contar con ninguna ordenanza reguladora, alegando la falta de policía local, grúa y depósito municipal. También indicó que no había firmado convenio alguno con la Jefatura Provincial de Tráfico.

En nuestra Resolución, señalamos que este comportamiento resultaba incompatible con los principios de legalidad, igualdad, seguridad jurídica y eficacia administrativa. En efecto, el Ayuntamiento estaba imponiendo restricciones sobre la vía pública sin contar con una norma general que las avalara, tal como exige la Ley y, a la vez, reconocía que no tenía medios para controlar ni sancionar esas restricciones. Esa contradicción no solo debilitaba la validez jurídica de las señales colocadas, sino que podía generar confusión entre los ciudadanos, y responsabilidad para la Administración si se produjeran daños. Tampoco era admisible justificar esta omisión por falta de medios, ya que la ley permite firmar convenios con la Jefatura de Tráfico para delegar funciones de control y sanción en caso de no disponer de Policía Local.

Por ello, sugerimos a la Corporación que aprobara sin demora una ordenanza municipal que regulara de forma clara el uso del espacio público en materia de tráfico, paradas, estacionamientos y vados; así como que no autorizara más medidas restrictivas hasta contar con dicha norma; que firmara, si lo estimaba oportuno, un convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico para poder vigilar y sancionar los incumplimientos; y que revisara todas las autorizaciones ya otorgadas, para comprobar si tenían base legal y evitar mantener en vigor aquellas que no la tuvieran. Nuestras recomendaciones fueron expresamente asumidas.

En el expediente **235/2025,** la persona titular de una vivienda indicó que contaba con la autorización municipal del Ayuntamiento para un vado permanente, a fin de poder acceder con su vehículo al garaje del inmueble donde residía. Sin embargo, experimentaba serias dificultades para hacer un uso efectivo de este vado debido a las características específicas de la vía pública en la que se encontraba ubicado, particularmente la configuración y escasa anchura de la calle. La situación le había llevado a presentar varios escritos ante el Ayuntamiento solicitando la adopción de medidas para solucionar los problemas expuestos. No obstante, a pesar de las gestiones realizadas, los inconvenientes persistían, y el último escrito presentado, en el que planteaba las acciones necesarias para resolver definitivamente el asunto, había quedado sin respuesta.

En su informe, el Ayuntamiento indicó que el vado había sido autorizado mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local, adoptado en la fecha correspondiente; que se habían

contestado los numerosos escritos presentados por la interesada; y que, además, se habían realizado todas las actuaciones necesarias para permitir la entrada y salida al vado concedido. Como prueba de ello, se adjuntaban fotografías del estado actual de la calle, con el fin de acreditar que se había delimitado con línea amarilla un espacio mayor de lo habitual, extendiéndose tanto en los laterales como en el frente del vado, cuando normalmente se limitaba a pintar la línea amarilla únicamente frente al mismo.

Esta Procuraduría procedió a analizar la situación partiendo de los hechos constatados. Por un lado, era indiscutible que el inmueble contaba con la correspondiente autorización de vado concedida por el órgano municipal competente; por otro, existían dificultades objetivas para acceder al mismo.

El análisis de la situación reveló varios aspectos problemáticos. En primer lugar, la anchura reducida de la calzada limitaba significativamente el radio de giro necesario para el acceso de los vehículos al garaje. En segundo lugar, la presencia de plazas de aparcamiento situadas en la acera opuesta al vado generaba obstáculos físicos adicionales para las maniobras de entrada, ya que los vehículos estacionados actuaban como barreras que reducían efectivamente el espacio disponible. Estas condiciones convertían las maniobras de acceso al vado en operaciones técnicamente complejas, potencialmente peligrosas para los vehículos estacionados en las inmediaciones y, en determinadas circunstancias, incluso físicamente imposibles de ejecutar.

Este conjunto de circunstancias derivaba en la imposibilidad práctica de utilizar el vado en determinados momentos, afectando de manera sustancial al ejercicio efectivo del derecho reconocido mediante la autorización administrativa y pudiendo, en la práctica, dar lugar a su inutilidad funcional.

En nuestra Resolución se puso de manifiesto que el otorgamiento de una autorización de vado presupone que este pueda ser efectivamente utilizado para el fin que fue concedido, conforme al principio de funcionalidad. La Administración debía garantizar que las condiciones de la vía pública no impidieran el ejercicio efectivo del derecho concedido, asumiendo la obligación de asegurar la viabilidad práctica de las autorizaciones otorgadas. La situación descrita constituía un impedimento objetivo para el ejercicio efectivo del derecho derivado de la autorización de vado, circunstancia que generaba una incompatibilidad entre el derecho otorgado y las condiciones de uso de la vía pública.

Para fundamentar esta posición, se hizo referencia a la doctrina jurisprudencial que, si bien reconoce el carácter revocable de los vados y su subordinación al interés general, también protege la efectividad del derecho concedido, cuando este cumple las reglas de señalización y

rebaje, frente a obstrucciones causadas por terceros que comprometen la finalidad para la que fue otorgado. Por tanto, el Ayuntamiento tenía la obligación de actuar para garantizar el ejercicio del derecho reconocido.

Con el fin de resolver la situación planteada, se instó al Ayuntamiento a implementar señalización específica para prohibir el aparcamiento en las zonas que interferían con el acceso al vado, así como el establecimiento de marcas viales que delimitaran claramente el área de maniobra necesaria, contemplando incluso la reducción del número de plazas en la acera opuesta si ello resultara necesario para garantizar su funcionalidad. Como medidas complementarias, de carácter más general, se recomendó la realización de un estudio técnico para optimizar los accesos a los vados en todo el municipio, así como la revisión de la normativa local sobre distancias mínimas entre vados y plazas de aparcamiento, con el fin de garantizar la funcionalidad de todos los autorizados y evitar situaciones similares en el futuro. Nuestras recomendaciones fueron aceptadas.

El expediente **603/2025**, se refería a un vecino que había dirigido varios escritos a un Ayuntamiento de la provincia de Ávila, denunciando graves problemas de tráfico en su calle. Manifestaba que habitualmente tenía dificultades para salir y entrar a su vivienda debido a que varios vehículos se estacionaban de manera irregular en el lateral derecho de la vía, obligándole a realizar múltiples maniobras e incluso a solicitar a sus propietarios que retiraran los automóviles.

Además, se indicaba que los vehículos de suministro de bienes esenciales, como gasóleo o alimentos, tenían serias dificultades de acceso. El interesado alertaba especialmente sobre el riesgo para los servicios de emergencia, que podrían encontrar obstáculos graves para acceder rápidamente en caso de necesidad vital. Describía la calle como de doble sentido, con aceras a ambos lados, y señalaba que el ancho de la vía no permitía estacionar en condiciones seguras ni reglamentarias.

A pesar de haber presentado varios escritos, el Ayuntamiento nunca había proporcionado respuesta al ciudadano ni, tampoco, había procedido a adoptar medidas para resolver los problemas denunciados.

Durante la investigación, la Entidad Local remitió un informe en el que explicaba que había estado estudiando la situación desde la presentación del primer escrito, pero que las circunstancias especiales del caso habían impedido adoptar una decisión justa y legal. Reconoció que el principal problema de circulación y aparcamiento se debía a las dimensiones reducidas de la calle y, en tal sentido, adjuntaba planos con mediciones realizadas por personal municipal, así como fotografías de la zona. Como solución, proponía prohibir el aparcamiento en los tramos situados frente a las puertas de acceso a garajes, señalándolos con líneas amarillas. Añadía que,

si el problema persistiera, estudiaría la posibilidad de aprobar una ordenanza reguladora de la materia —que no existía en ese momento— y de establecer licencias de vados.

En nuestro análisis, se consideró que, desde el punto de vista jurídico, el Ayuntamiento había incurrido en una irregularidad al no dar respuesta a los escritos del ciudadano. Se subrayó que habían transcurrido más de tres años desde la presentación del primer escrito sin recibir contestación, lo que constituía un incumplimiento flagrante que menoscababa la seguridad jurídica y la confianza ciudadana en el funcionamiento de la institución municipal.

Respecto al problema en cuestión, se señaló que los municipios tienen competencia propia para la ordenación del tráfico en vías urbanas, incluida la regulación del estacionamiento de vehículos. Se añadió que esta competencia debe ejercerse respetando, en todo caso, la normativa general y mediante los procedimientos legalmente establecidos. Entendimos y, así lo manifestamos en nuestra Resolución, que la propuesta municipal de pintar líneas amarillas para prohibir el estacionamiento constituía una medida de ordenación del tráfico que debía sustentarse necesariamente en una ordenanza municipal aprobada por el Pleno, conforme a la legislación vigente.

Finalmente, advertimos que actuar sin ordenanza municipal resultaba contradictorio ya que, por un lado, se pretendían imponer limitaciones específicas al uso del dominio público en favor de particulares pero, por otro, no se disponía del marco normativo adecuado para controlar y sancionar la transgresión de esas limitaciones. Esta situación comprometía los principios constitucionales de legalidad, igualdad, seguridad jurídica y eficacia administrativa.

Con todo, se formularon diversas recomendaciones dirigidas a subsanar tanto los incumplimientos procedimentales como los problemas de fondo detectados. Se instó al Ayuntamiento a dar contestación formal, con la mayor celeridad, a los escritos que le habían sido dirigidos por el vecino, cumpliendo así con su obligación legal básica de responder a los ciudadanos. Paralelamente, se le recomendó iniciar el procedimiento para aprobar una ordenanza municipal que regulara de manera integral el uso de las vías urbanas, la parada, el estacionamiento y las reservas de espacio, ejerciendo sus competencias conforme a la legislación de tráfico y al régimen local. Asimismo, se le sugirió valorar la conveniencia de suscribir un convenio con la Jefatura Provincial de Tráfico para delegar las funciones de vigilancia, control y sanción de infracciones, especialmente considerando que no contaba con medios propios suficientes, como la Policía Local. Todo ello con el fin de garantizar que el cumplimiento del principio de legalidad y la protección de los derechos de los ciudadanos se sustentara en una actuación administrativa respaldada por normas formalmente aprobadas y dotadas de eficacia jurídica. Nuestra Resolución fue aceptada en todos sus términos.

La disconformidad de un ciudadano con un expediente sancionador de tráfico que se había tramitado en su contra por el Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo (Salamanca), así como con el posterior procedimiento de apremio (es decir, el cobro forzoso de la multa) fue objeto de consideración en el expediente **987/2024**. El denunciante mantenía que durante la tramitación del expediente se habían vulnerado principios básicos que debían respetarse en cualquier procedimiento sancionador, lo que a su juicio determinaba la nulidad de todo lo actuado.

En su respuesta a nuestra petición de información, la Administración municipal explicó que tenía delegadas sus funciones de gestión, recaudación, inspección y liquidación de los ingresos de derecho público municipales en el organismo autónomo provincial (REGTSA) desde agosto de 2020. Añadía que un agente de la autoridad había interpuesto una denuncia de tráfico contra el conductor por utilizar, sujetando con la mano, un dispositivo de telefonía móvil mientras circulaba. Tramitado el expediente sancionador, al no abonarse la sanción en plazo, se dictó providencia de apremio, que culminó con el embargo de la cuenta bancaria del denunciado. El Ayuntamiento consideraba que todo el procedimiento se había desarrollado correctamente.

Sin embargo, esta Procuraduría detectó irregularidades en la tramitación del expediente sancionador. En primer lugar, llamaba la atención una incongruencia temporal, pues según constaba en el propio informe municipal, la denuncia se había interpuesto en una fecha anterior a aquella en la que supuestamente se había cometido la infracción, lo cual carecía de toda lógica. En segundo lugar, en la notificación de inicio del procedimiento sancionador no se había identificado concretamente quién era el instructor del expediente ni quién actuaba como secretario, limitándose a indicar genéricamente que el instructor era "el Órgano designado por el Alcalde del Ayuntamiento correspondiente", omisión que impedía al ciudadano conocer quién tramitaba su expediente y, por tanto, la posibilidad de recusar a esa persona, vulnerándose así su derecho fundamental a la defensa.

La Defensoría también constató que el denunciado había solicitado expresamente la práctica de una prueba testifical, pidiendo que el agente denunciante declarara sobre el lugar exacto en el que se encontraba al momento de observar la supuesta infracción, dado que esto era determinante para valorar si desde esa ubicación podía realmente haber visto con claridad que el conductor sujetaba un teléfono móvil con la mano. Sin embargo, la Administración nunca se pronunció sobre esta solicitud de prueba, ni la admitió ni la denegó de manera motivada, limitándose a ignorar la solicitud. Posteriormente, en la propuesta de resolución, se afirmó únicamente que las alegaciones del interesado no aportaban datos nuevos y que los hechos constatados por el denunciante debían considerarse ciertos al no haberse probado lo contrario. Esta forma de actuar entendimos que invertía indebidamente la carga de la prueba, obligando al ciudadano a demostrar su inocencia cuando correspondía a la Administración probar la comisión

de la infracción, y, además, le impedía ejercer su derecho de defensa al no permitirle aportar las pruebas solicitadas que consideraba necesarias.

Adicionalmente, se observó que no se había realizado el trámite de audiencia previo a la emisión de la resolución sancionadora, ni se había notificado al interesado la propuesta de resolución para que pudiera formular nuevas alegaciones antes de adoptarse la decisión final. La Administración pasó directamente de recibir las alegaciones iniciales a dictar la resolución sancionadora, sin otorgar al ciudadano la oportunidad de conocer y contradecir los argumentos que finalmente se utilizarían para sancionarlo. Según la jurisprudencia del Tribunal Supremo, esta omisión del trámite de audiencia determina la nulidad de pleno derecho de todo lo actuado.

Asimismo, se detectó que el ciudadano había presentado un recurso de reposición contra la resolución sancionadora, en el cual desarrollaba extensamente argumentos en su defensa y solicitaba la nulidad del expediente. Sin embargo, el Ayuntamiento no resolvió expresamente dicho recurso, sino que directamente inició el procedimiento de apremio y se procedió al embargo de su cuenta bancaria, sin dar respuesta a las cuestiones planteadas en el recurso; actuación que contradecía frontalmente la doctrina del Tribunal Supremo, que viene manteniendo que la Administración no puede ejecutar un acto mediante providencia de apremio sin resolver previamente el recurso administrativo pendiente, ya que aceptar lo contrario equivaldría a premiar el incumplimiento por parte de la Administración de su obligación legal de resolver y convertiría los recursos administrativos en trámites completamente inútiles.

Se puso de manifiesto que todas las irregularidades mencionadas no constituían meros defectos formales, sino transgresiones del ordenamiento con afectación de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución. Específicamente, se habría lesionado el derecho a la presunción de inocencia, que exige que ninguna persona pueda ser sancionada sin que previamente se hayan practicado pruebas suficientes que demuestren su culpabilidad, correspondiendo siempre a la Administración la carga de probar los hechos infractores y nunca al ciudadano tener que demostrar que no cometió la infracción. Asimismo, se había quebrantado el derecho de defensa, que incluye la facultad de proponer las pruebas que se consideren pertinentes y de que la Administración las admita o, en su caso, las rechace mediante resolución motivada que explique las razones por las cuales no se consideran necesarias. Por último, se había transgredido el derecho a un procedimiento con todas las garantías, que implica conocer quién tramita el expediente para poder recusarlo en caso de existir algún motivo de parcialidad, disponer de un trámite de audiencia antes de ser adoptada la decisión final y recibir una resolución debidamente motivada que argumente por qué se consideran probados los hechos y por qué se rechazaron las alegaciones formuladas.

Se destacó que, aunque las denuncias formuladas por agentes de la autoridad gozan de una presunción de veracidad, esta presunción es relativa y puede ser contradicha mediante otras pruebas. Sin embargo, en este caso la Administración había tratado la denuncia como si gozara de una presunción absoluta *iuris et de iure*, sin admitir prueba en contrario, lo cual era totalmente contrario a la normativa y a la jurisprudencia. La simple ratificación del agente denunciante no podía sustituir la necesidad de valorar adecuadamente las alegaciones y pruebas propuestas por el presunto infractor, especialmente cuando estas eran pertinentes para determinar si realmente se había cometido la infracción imputada.

Por todas estas razones, se consideró que el procedimiento sancionador había estado viciado desde su inicio y que todas las irregularidades detectadas determinaban la nulidad de pleno derecho tanto de la resolución sancionadora como del posterior procedimiento de apremio.

Como consecuencia de todo ello, se formuló una Resolución dirigida al Ayuntamiento en la que se le solicitaba que valorara, previos los trámites legales que resultaran preceptivos, revocar la sanción impuesta al ciudadano y proceder a la devolución de todos los ingresos indebidos que se hubieran producido como consecuencia del embargo ejecutado, incrementados con los correspondientes intereses legales. Nuestra Resolución fue expresamente aceptada.

La persona interesada en el expediente **2004/2024** denunciaba que, tras una infracción de tráfico, no había recibido notificación alguna de la sanción, hasta el inicio del procedimiento de apremio.

En respuesta a nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Zamora nos remitió una copia del expediente sancionador tramitado, cuyo examen nos permitió acreditar que había sido tramitado sin identificar al conductor ni garantizar una notificación efectiva, transgrediendo principios esenciales del procedimiento sancionador, como la presunción de inocencia y el derecho de defensa.

Además, el expediente carecía de datos indispensables, tales como el boletín de denuncia, la velocidad exacta infringida, las causas concretas por las que no se había detenido el vehículo, la calificación de la infracción (leve, grave o muy grave) y la norma con rango de ley aplicable.

La situación descrita motivó que nos dirigiéramos al Ayuntamiento de Zamora mediante Resolución, que fue aceptada, para que procediera a revocar la sanción impuesta, así como a devolver los ingresos indebidos realizados, incrementados con los intereses legales correspondientes.

3. MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Seguimos recibiendo, como en años anteriores, reclamaciones relacionadas con los derechos de los ciudadanos extranjeros en nuestro país y con la protección de nacionales españoles que emigraron en su día a otros países. En concreto, se registraron 16 quejas.

Cabe señalar que 7 de las reclamaciones presentadas se centraron en el funcionamiento del sistema de obtención de cita previa establecido por administraciones dependientes del Ministerio del Interior para la realización de trámites de extranjería. Otras 6 estuvieron relacionadas con la situación o régimen jurídico de personas de nacionalidad extranjera en España, particularmente con la falta de resolución de solicitudes de residencia por reagrupación familiar, de estancia por estudios no superiores, y de estancia y trabajo en el sector del transporte terrestre. Una de las 2 restantes versó sobre la instalación de un centro de acogida de protección internacional, y la otra estaba relacionada con la generación de conflictos de orden público.

Al tratarse de cuestiones de competencia de la Administración del Estado, ajenas a la función tuitiva de derechos del Procurador del Común, fueron remitidas al Defensor del Pueblo estatal.

Por el contrario, la última queja perteneciente a esta materia determinó el inicio de la intervención supervisora de la Procuraduría, al referirse a los requisitos económicos de las ayudas convocadas por la Consejería de la Presidencia para ciudadanos oriundos o procedentes de Castilla y León, residentes en el extranjero, con el objeto de apoyar y facilitar su retorno a la Comunidad. Reclamación que se encontraba en tramitación a la fecha de cierre de este Informe anual.

ÁREA L

HACIENDA

Las quejas recibidas durante el año 2025 en el Área de Hacienda fueron 102.

Las cuestiones vinculadas con tributos estatales originaron durante el último año la presentación de 6 quejas, 5 sobre asuntos relativos al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y 1 que tenía que ver con el fraccionamiento de una deuda. De ellas, 3 fueron remitidas al Defensor del Pueblo, al estar referidas a actuaciones de la Administración del Estado y carecer esta Procuraduría de competencia para su supervisión, 1 fue cerrada al ser rechazada por otras causas (asesoramiento), y las otras 2 fueron admitidas a trámite pese a que afectaban al IRPF pues concernían a la aplicación de una deducción autonómica por actuaciones de rehabilitación de viviendas destinadas a la mejora de la eficiencia energética.

En relación con la gestión tributaria de la Administración autonómica se registraron 7 quejas, 6 de ellas relacionadas con impuestos cedidos a esa Administración (Transmisiones Patrimoniales, Actos Jurídicos Documentados, y Sucesiones), y la otra estaba referida a una pretendida deducción tributaria para la contratación de personas dedicadas a proporcionar cuidados a las personas mayores.

La fiscalidad local, en lo referente a impuestos, tasas, contribuciones especiales y precios públicos, ha sido, un año más, el ámbito tributario que ha generado un mayor volumen de reclamaciones ante esta Defensoría, según acreditan las 80 solicitudes de actuación recibidas. En particular, las relativas a tasas municipales ascendieron a 49 y las referentes a impuestos locales fueron 19; asimismo, se registraron 9 quejas vinculadas a precios públicos y una relacionada con la exacción por contribuciones especiales; por último, 2 hacían referencia a otros asuntos conexos con el contenido del área, pero sin una adscripción concreta.

Completaron el número de reclamaciones recibidas 3 quejas relativas a discrepancias con la actuación del Catastro, las cuales fueron remitidas al Defensor del Pueblo, y 4 vinculadas a actuaciones de entidades financieras y seguros, de las que 3 se archivaron por tratarse de cuestiones pertenecientes al ámbito privadas, ajenas, por tanto, a la actuación de la Administración, y una fue remitida al Defensor del Pueblo, al tratarse de un asunto que afectaba al ámbito de su actuación. Finalmente, 2 se referían a otras cuestiones que, aunque relacionadas

con esta área de trabajo, fueron trasladadas al Defensor del Pueblo por ser ajenas a las funciones encomendadas al Procurador del Común.

Hemos formulado 58 resoluciones, de las que 34 fueron aceptadas en su totalidad, 3 lo fueron parcialmente, 3 estaban pendiente de concreción de postura a partir de lo que se nos había comunicado por las administraciones afectadas, 8 no fueron aceptadas, 7 fueron archivadas por falta de respuesta (con la consiguiente inclusión en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común), y otras 3 se encontraban pendientes de que las Administraciones correspondientes nos comunicasen sus decisiones sobre el contenido de nuestras resoluciones.

Por lo demás, la colaboración de las Administraciones, en términos generales y en la línea de años anteriores, sigue siendo satisfactoria, tanto en lo que se refiere a la remisión de la información requerida, como de la contestación a las resoluciones formuladas.

En el ámbito de la gestión tributaria autonómica, en el expediente **341/2025** analizamos una queja en la que se indicaba que una contribuyente había presentado una reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Castilla y León (TEAR), solicitando la corrección de una liquidación provisional del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales por la compra de una moto usada, debido a un aparente error en la valoración del vehículo. La reclamación llevaba demasiado tiempo pendiente de resolución.

La investigación realizada nos permitió conocer la secuencia completa de los hechos. La interesada había presentado inicialmente la autoliquidación del impuesto declarando correctamente el valor de la moto según los precios oficiales establecidos (2.800,00 euros), determinando una base imponible de 280,00 euros y una cuota de 14,00 euros. Posteriormente se había aportado la documentación requerida, incluyendo el contrato de compraventa, donde constaba el precio real de *"250,00 euros"*. Sin embargo, el Servicio Territorial de Hacienda de Segovia había interpretado erróneamente este precio como *"25.000,00 euros"*, al no apreciar correctamente la coma decimal, por lo que consideró que existía una diferencia sustancial entre lo declarado y lo que constaba en el contrato, exigiendo el ingreso adicional de 1.236,00 euros.

En su informe, la Consejería de Hacienda reconoció explícitamente el error cometido. En efecto, al examinar las alegaciones remitidas al TEAR el Servicio Territorial de Segovia se dio cuenta de que no había apreciado *"una coma"* en el valor de la moto, interpretando que el importe era "*25.000 euros*" en lugar de "*250,00 euros*". Sin embargo, la Administración alegaba que no podía anular la liquidación a través de un procedimiento de revocación ya que se había presentado, previamente, un recurso de reposición, lo que, según interpretación que realizaba del artículo 235.3 de la Ley General Tributaria, impedía la corrección del error.

En nuestra Resolución argumentamos que esa interpretación no era correcta, pues existían mecanismos legales para su rectificación. En efecto, dada la inexactitud en la cuantía de la base imponible detectada por el Servicio Territorial de Segovia permitía aplicar el artículo 219 de la Ley General Tributaria, en el que se admite que la Administración tributaria pueda revocar sus actos cuando *"infringen manifiestamente la ley"*, previsión en la que encaja la vulneración normativa que supone la incorrecta determinación de la base imposible.

Se consideró que la revocación prevista en el mencionado precepto era un procedimiento especial de revisión de oficio con regulación propia y autónoma, que no estaba condicionado por las previsiones del artículo 235.3 de la Ley General Tributaria. Ambos institutos tienen naturaleza, finalidad y ámbito de aplicación diferentes, por lo que no existía base legal para reconocer limitaciones a la revocación del acto. El desarrollo reglamentario, por lo demás, confirmaba plenamente la autonomía de este procedimiento revocatorio, pues permite expresamente que los actos puedan ser revocados aunque hubieran sido objeto de impugnación en vía económico-administrativa, mientras no se hubiera dictado resolución definitiva por el tribunal. Se recomendó, por tanto, a la Consejería afectada que valorara iniciar el procedimiento de revocación de actos tributarios, previsto en el artículo 219 de la Ley General Tributaria, al apreciarse que concurrían todos los requisitos legales necesarios para ello. Específicamente, propusimos la rectificación inmediata del error en la determinación de la base imponible mediante resolución motivada, debiendo comunicar posteriormente al Tribunal Económico-Administrativo la pérdida sobrevenida de objeto del recurso planteado ante él. En todo caso, la Administración debía tramitar dicho procedimiento con audiencia previa a la persona interesada y dictar resolución motivada en el plazo máximo de seis meses. No obstante, como alternativa se sugirió que podría valorarse la posibilidad de promover el allanamiento por parte de la Administración en el marco del procedimiento económico-administrativo en tramitación, lo que también resolvería la cuestión suscitada de forma eficaz y justa. Nuestra Resolución fue aceptada, comunicándonos que se había anulado la liquidación indebidamente efectuada.

En lo relativo a las haciendas locales de las 57 resoluciones emitidas, nos referiremos a las que consideramos más representativas y, en primer lugar consideraremos aquellas que guardan relación directa con la aplicación e interpretación de las normas reguladoras de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los impuestos locales.

En los expedientes **1315/2024**, **1316/2024** y **1317/2024**, se denunciaba que el Ayuntamiento de Laguna de Duero (Valladolid) había denegado la bonificación del 50 % del IBI correspondiente a los inmuebles, titularidad de los reclamantes, por la instalación fotovoltaica que se había llevado a cabo en sus respectivos domicilios. La denegación se basaba en una interpretación de un artículo de la Ordenanza Fiscal que discrepaba con la redacción publicada

en la web municipal y que, además, había sido aplicada durante 2022 y parte de 2023. Según aquella interpretación ahora se exigía una potencia instalada superior a la exigida con anterioridad para poder acceder a la bonificación, incluso para los mismos metros construidos de uso residencial.

Literalmente el artículo objeto de controversia establecía que "El sistema debe disponer de una potencia instalada mínima de 1,50 kW. y un incremento de 1,00 kW cada 100 m^2 o fracción a aplicar sobre la superficie construida de uso residencial".

Inicialmente, el cálculo de la potencia instalada se efectuaba aplicando 1,5 kW para los primeros 100 m^2 de superficie construida residencial, incrementándose en 1 kW por cada 100 m^2 adicionales o fracción. Con posterioridad, se estableció un nuevo criterio según el cual la potencia mínima exigible para acceder a la bonificación debía ser de 1,5 kW como cuota fija inicial, a la que había que sumar 1 kW por cada 100 m^2 o fracción de la superficie total de la vivienda.

La investigación reveló que, al recalcular con el nuevo sistema la potencia mínima exigida, determinaba que las instalaciones objeto de controversia no alcanzaran el umbral exigido según la reformada regla interpretativa, debido a que este era ahora superior al que tenían las viviendas a las que se les había denegado.

A la vista de ello, consideramos que la Administración no podía desconocer su propia interpretación inicial, basada en los criterios sostenidos por los técnicos municipales, recogida en la página web municipal y en la información que se había trasladado a los interesados.

En nuestras Resoluciones, que fueron aceptadas, se argumentó que este cambio vulneraba los principios de buena fe, confianza legítima, seguridad jurídica e igualdad, así como la doctrina de los actos propios. Por ello, se propuso revocar la denegación y adoptar medidas que garantizaran la seguridad jurídica y la transparencia en las futuras solicitudes.

La disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Valladolid mostrada por un contribuyente respecto a la liquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica del año 2024, correspondiente a su vehículo eléctrico, fue objeto de examen en el expediente **816/2025**. El ciudadano denunciaba que no se le había aplicado la bonificación del 75% establecida para este tipo de automóviles, a pesar de que al realizar el pago inicial (autoliquidación) había incluido dicha bonificación en su declaración y, además, en el recibo que había abonado se indicaba claramente que el beneficio tributario había sido aplicado. Asimismo, señalaba que, en ese momento, no había recibido ninguna indicación por parte del Ayuntamiento sobre la existencia de una cantidad pendiente de pago.

El Ayuntamiento en su informe confirmó que el ciudadano había abonado inicialmente lo correspondiente a una autoliquidación, aplicando la bonificación del 75 % para vehículos

eléctricos, pero añadía que esta no había sido solicitada formalmente durante el ejercicio 2024, según lo establecido en la ordenanza fiscal municipal. Por este motivo, efectuó una liquidación complementaria por el importe pendiente, que el contribuyente abonó. Posteriormente, al presentar el ciudadano una solicitud expresa de bonificación, se le concedió la misma, pero únicamente con efectos a partir del ejercicio 2025, sin que resultara aplicable de manera retroactiva.

Nuestra Resolución determinó que la aplicación de una bonificación fiscal en la propia autoliquidación que el contribuyente había realizado, constituía ya una solicitud implícita de la misma, siendo suficiente para el reconocimiento del beneficio fiscal, sin que fuera necesaria una solicitud expresa adicional. Esta conclusión se fundamentó en la doctrina de los actos concluyentes en materia tributaria, según la cual determinados comportamientos del contribuyente poseen una significación jurídica inequívoca. Por lo tanto, había de considerar la autoliquidación tributaria como una verdadera manifestación tácita de la pretensión jurídica del contribuyente, especialmente, al incluir beneficios fiscales específicos.

Argumentamos, además, que exigir una solicitud formal adicional, cuando el contribuyente ya había manifestado su voluntad aplicando la bonificación en la autoliquidación, constituía un formalismo contrario a los principios de eficiencia, economía procedimental y buena administración. Asimismo, se identificó que la ausencia de solicitud expresa podía deberse, de manera probable, al incumplimiento por parte de la Administración de su deber de información, previsto en la legislación administrativa y tributaria, que obliga a los órganos administrativos a informar a los ciudadanos sobre sus derechos y obligaciones, incluyendo el acceso a los beneficios fiscales legalmente establecidos.

Se formularon tres recomendaciones. En la primera de ellas, se instó al Ayuntamiento a valorar la conveniencia de revocar la liquidación practicada y a proceder a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos, junto con los intereses legales correspondientes. En la segunda, se propuso que se establecieran mecanismos efectivos de información y asistencia a los contribuyentes, implementando medidas como la incorporación en los formularios de autoliquidación de apartados específicos para solicitar bonificaciones, la publicación de guías informativas actualizadas y la mejora de la información disponible en la sede electrónica y oficinas de atención ciudadana. En la tercera, se sugirió revisar los procedimientos administrativos en materia de gestión tributaria para evitar que las formalidades procedimentales constituyan obstáculos al ejercicio efectivo de derechos legalmente reconocidos, favoreciendo la aplicación de los principios de proporcionalidad, eficacia y buena administración en las relaciones con los ciudadanos.

La Resolución se entendió estimada parcialmente al aceptar el Ayuntamiento de Valladolid las segunda y la tercera de nuestras propuestas, rechazando la primera de ellas al considerar que la aplicación de la bonificación al practicar la autoliquidación, en el momento de la adquisición del vehículo, no excluía el deber que tenía el contribuyente de realizar la solicitud dentro del ejercicio fiscal correspondiente.

El expediente **1864/2024**, se inició a raíz de denuncia formulada por un ciudadano, contra la Diputación Provincial de Soria, motivada por el embargo de una cuenta bancaria derivado del impago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica correspondiente a un vehículo de su propiedad. El denunciante alegaba que nunca había recibido comunicación alguna de los servicios de recaudación, ni durante el período voluntario de pago ni en la vía ejecutiva, atribuyendo esta situación a un posible error en la identificación de su domicilio. Como consecuencia de esta falta de notificación, las cantidades adeudadas se habían incrementado considerablemente debido al cobro de intereses de demora, recargos de apremio y costas del procedimiento.

La Diputación Provincial de Soria proporcionó información detallada sobre el procedimiento seguido, explicando que el origen del problema se remontaba al momento en que el obligado tributario había dado de alta nuevamente un vehículo que había estado de baja temporal durante varios años. Cuando el Servicio Tributario Provincial recibió la información de la Dirección General de Tráfico sobre la puesta en circulación del vehículo, aprobó las liquidaciones del IVTM correspondientes a los ejercicios pendientes de pago. En ese momento, la Administración procedió a notificar el Decreto de aprobación de liquidación y, posteriormente, la providencia de apremio, en el domicilio que, según sus registros, constaba en el padrón municipal. Para respaldar su alegato, aportó como prueba el listado de variaciones personales del obligado tributario reflejado en el padrón, incluyendo los cambios de domicilio que se habían producido, facilitado por el ayuntamiento correspondiente.

A pesar de todo, ambas notificaciones habían resultado infructuosas: la primera había sido devuelta por no retirada en la lista de Correos, y la segunda por destinatario desconocido. Tras los intentos fallidos, la Administración procedió a la notificación por comparecencia mediante publicación en el Boletín Oficial del Estado, de conformidad con la normativa aplicable cuando no es posible localizar al interesado en su domicilio. En ese momento la Diputación revisó nuevamente la dirección del deudor utilizando los datos facilitados por la Agencia Tributaria (AEAT) y, según se indicaba, fue en ese momento cuando se había identificado el domicilio correcto, en el que finalmente se pudo notificar la diligencia de embargo bancario.

El informe continuaba argumentando que la Institución provincial había actuado en todo momento conforme a la normativa tributaria vigente, indicando que, según los artículos 48 y 110

de la Ley General Tributaria, los contribuyentes están obligados a comunicar su domicilio fiscal y cualquier modificación del mismo. Añadía que el interesado no había cumplido con este deber y que, además, al ser notificado del embargo, tampoco había ejercido su derecho a presentar recurso de reposición o contencioso-administrativo, dentro del plazo establecido.

Esta Procuraduría procedió a realizar un análisis de la documentación aportada y de la normativa aplicable, lo que nos permitió conocer que el domicilio correcto del contribuyente ya constaba en los datos del padrón municipal, facilitados por el ayuntamiento titular del tributo a la Diputación desde una fecha muy anterior al inicio del procedimiento tributario. Así lo acreditaba el propio listado de variaciones personales que nos había aportado la Administración provincial, donde ya figuraba ese cambio de domicilio. Ello demostraba que la Administración contaba con la información necesaria para localizar correctamente al contribuyente antes de iniciar cualquier actuación dirigida al cobro forzoso del tributo. Sin embargo, antes de practicar las notificaciones y acordar el embargo posterior, no se había verificado adecuadamente dicho domicilio.

Nuestra argumentación se fundamentó en la abundante jurisprudencia que establece el carácter subsidiario de la notificación en el BOE, que constituye, siempre, el último recurso al que debe acudirse cuando han fracasado los intentos de notificación personal. Tanto el Tribunal Constitucional como el Tribunal Supremo han establecido que, antes de acudir a la notificación edictal, la Administración tiene el deber de extremar las gestiones para averiguar el domicilio de los destinatarios, realizando una actividad indagatoria en oficinas y registros públicos para intentar determinar el domicilio real.

El caso analizado reveló la falta de la diligencia en la investigación del domicilio, lo que comprometía la validez de todo el procedimiento subsiguiente. Por lo tanto, concluimos que la notificación, tanto de la liquidación como de la providencia de apremio, adolecía de un vicio causante de indefensión, dado que el contribuyente nunca había tenido conocimiento efectivo de la deuda tributaria antes de llegar al embargo de sus bienes. No se había cumplido el objetivo fundamental de las notificaciones, que es asegurar que el acto administrativo sea conocido por el interesado para que pueda aceptarlo o reaccionar contra el mismo con todas las garantías.

Como consecuencia de estas irregularidades, la Procuraduría resolvió que la Diputación Provincial de Soria debía revocar, por razones de legalidad, todos los actos posteriores a la notificación de las liquidaciones, retrotraer las actuaciones a ese momento respecto de aquellas deudas tributarias que no hubieran prescrito, y ordenar la devolución de las cantidades que pudieran resultar indebidamente cobradas, incrementadas en los intereses legales correspondientes. Adicionalmente, se instó a que en lo sucesivo, y en circunstancias análogas, la Administración llevara a cabo las actuaciones de averiguación antes de acudir a la notificación por comparecencia, utilizando los medios y registros administrativos a su disposición para verificar

el domicilio real del obligado tributario, dado el carácter subsidiario que la propia normativa atribuye a este mecanismo excepcional. Nuestra Resolución fue aceptada.

El expediente **1030/2025** se inició a raíz de la denuncia de un ciudadano que había dirigido dos escritos a la Diputación Provincial de Burgos —el primero al Jefe de Gestión Tributaria y el segundo al Presidente de la Diputación— en los que ponía de manifiesto las dificultades operativas derivadas del uso de los nuevos listados de parcelas rústicas emitidos por esa Entidad Local, al no estar estructurados por polígonos, lo que generaba inconvenientes en su tratamiento. El autor de la queja señalaba, además, que no había recibido respuesta alguna a las comunicaciones previamente enviadas ni se habían adoptado medidas para resolver la incidencia planteada.

La Diputación afectada remitió un informe en el que detallaba el procedimiento para acceder a la relación de fincas en el formato requerido a través de su Oficina Virtual del Contribuyente. Asimismo, indicaba que el interesado podía solicitar la expedición de un listado en formato PDF. Por último, señalaba que no constaba que el contribuyente hubiera realizado solicitud alguna en tal sentido.

Determinamos que no existía constancia de que la Entidad Local hubiera dado contestación a las reclamaciones presentadas por el ciudadano y recordamos la obligación que incumbía a toda Administración pública de dictar resolución expresa en los procedimientos que se sustanciaran ante ella.

La fundamentación jurídica se sustentó en diversas normas jurídicas. En concreto, en el artículo 21 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común, que establece la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en todo procedimiento administrativo, salvo en los casos específicamente exceptuados, así como el artículo 40 de la misma Ley, que exige que dicha notificación íntegra se realice en un plazo máximo de diez días; en las previsiones correspondientes de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local y del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, que reiteran que toda petición ciudadana debe ser contestada conforme al procedimiento administrativo; y más específicamente en el ámbito tributario, en la Ley General Tributaria, texto normativo que refuerza este deber, al imponer a la Administración Tributaria la obligación de resolver expresamente en un plazo máximo de seis meses.

Se destacó, asimismo, que la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha reiterado que el silencio administrativo no exime del deber legal de resolver y notificar. Deber que lejos de constituir una mera cortesía, responde a un mandato constitucional y legal cuyo incumplimiento vulnera el derecho a una buena administración y genera inseguridad jurídica en los particulares.

Además, se subrayó que el retraso o la falta de respuesta afectan gravemente la confianza de los ciudadanos en la Administración.

Se concluyó que en el caso considerado había transcurrido sobradamente el plazo legal sin que la Diputación Provincial de Burgos hubiera dado respuesta expresa a la reclamación del ciudadano, incumpliendo así la normativa aplicable. Se precisó que la contestación remitida al Procurador del Común no subsanaba la omisión, pues la respuesta debía dirigirse directamente al interesado.

Con todo, se formuló una Resolución, que fue aceptada, en la que recordábamos a la institución provincial su obligación de resolver de manera expresa todas las cuestiones planteadas en los procedimientos tributarios y de notificar esas resoluciones en tiempo y forma. También se le instó a que, en caso de no haberlo hecho ya, diera una respuesta fundada y por escrito a las solicitudes enviadas por el ciudadano con la mayor celeridad posible.

Un caso semejante motivó la queja **1160/2024**, relativo a la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Valladolid a diversas solicitudes concernientes a la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos. Nuestra Resolución, de contenido análogo a la anterior, también fue aceptada

La queja de un ciudadano contra su Ayuntamiento, situado en la provincia de Ávila, por la subida del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de su municipio fue objeto de análisis en el expediente **1362/2025**. El reclamante denunciaba que el impuesto había experimentado un incremento superior al 17 % de un año a otro, que consideraba excesivo, y que dicha subida se había aplicado sin facilitar explicación alguna a los vecinos sobre las razones que la justificaban.

En su informe, la Administración municipal confirmó que, efectivamente, en 2024 se había modificado el tipo de gravamen del IBI urbano, que pasó del 0,55 % al 0,65 %. Explicó que la modificación se había tramitado conforme al procedimiento legalmente establecido: el Pleno había aprobado inicialmente el cambio de la ordenanza fiscal, que fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia, abriéndose un plazo de treinta días para que los interesados pudieran examinar el expediente y presentar reclamaciones. Al no haberse formulado alegación alguna, el acuerdo se elevó a definitivo y se procedió a su publicación final en el boletín oficial correspondiente.

El Ayuntamiento justificaba la subida en la prestación de servicios que exceden de los legalmente obligatorios —como biblioteca municipal, depuradora de aguas, instalaciones deportivas, recogida selectiva de residuos o escuela infantil— y en la dificultad, en el contexto económico actual, de mantener el equilibrio entre ingresos y gastos.

En nuestra Resolución se examinaron detenidamente las fechas que constaban en el expediente, lo que permitió detectar una irregularidad sustancial en el procedimiento. Entre la publicación del anuncio de exposición pública de la aprobación inicial y la publicación de la aprobación definitiva no había transcurrido el plazo mínimo de treinta días hábiles exigido de forma imperativa por la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. Dicha norma es clara al establecer que los acuerdos de modificación de tributos y ordenanzas fiscales deben someterse a información pública durante, al menos, treinta días hábiles, a fin de que los interesados puedan examinar el expediente y formular las reclamaciones que estimen oportunas.

Se señaló que el trámite de exposición pública no constituye un mero formalismo, sino una garantía procedimental esencial que da efectividad al derecho de participación ciudadana reconocido en la Constitución Española; permite que los potenciales contribuyentes conozcan las modificaciones tributarias que pueden afectarles y dispongan de una oportunidad real para defender sus intereses legítimos mediante la presentación de alegaciones.

En este sentido, se indicó que la jurisprudencia ha sido especialmente rigurosa en exigir el cumplimiento estricto de dicho trámite, con cita de la reciente STSJCYL de 18 de septiembre de 2025, en la que establecía que no respetar el plazo mínimo de treinta días hábiles constituye una infracción determinante de la nulidad de pleno derecho de la ordenanza aprobada. El propio Tribunal subrayaba que no existía justificación para una tramitación tan ajustada en el tiempo, cuando el establecimiento o modificación de tributos exige un procedimiento más amplio y reposado que garantice una participación ciudadana efectiva.

En consecuencia, se consideró que el incumplimiento de este plazo legal constituía un vicio que determinaba la nulidad de la ordenanza fiscal aprobada. Por todo ello, se propuso que el Ayuntamiento procediera a declarar la nulidad de pleno derecho tanto del acuerdo del Pleno por el que se había aprobado la modificación de la ordenanza fiscal del IBI, como de la propia ordenanza. De esta declaración de nulidad debían derivarse las medidas que fueran necesarias para restablecer la legalidad vulnerada y, en su caso, reparar los perjuicios económicos causados a los contribuyentes que habían pagado el impuesto con el tipo incrementado de forma irregular. Nuestra Resolución fue aceptada.

A continuación, nos referiremos a las resoluciones relacionadas con el régimen jurídico de las tasas locales, particularmente en lo concerniente a su establecimiento, liquidación y exacción.

La reclamación de un ciudadano, relativa a la exigencia por parte de un ayuntamiento de la provincia de Soria del pago de la tasa de agua y basura correspondiente a los ejercicios 2019 a 2023, a pesar de que la autorización de enganche a la red municipal se había aprobado

en una fecha posterior y de que su inmueble no figuraba en el padrón tributario, fue objeto de examen en el expediente **1040/2024**. Alegaba el contribuyente que el cobro retroactivo no era válido, puesto que el servicio no había podido ser utilizado en el período que se reclamaba.

El Ayuntamiento respondió que el contribuyente había solicitado, en su momento —con anterioridad al año 2019—, una licencia de obra menor para desagües y baños, lo que indicaba que el inmueble estaba en uso. Asimismo, señalaba que, aunque el interesado sostenía que no se trataba de un nuevo enganche, sí había solicitado expresamente el alta en el padrón de la tasa de agua y basura, lo que resultaba incoherente con su propia argumentación. Añadía, además, que el sujeto pasivo había evitado facilitar un número de cuenta para el cobro de la tasa y que, cuando finalmente lo había hecho, los recibos habían sido devueltos de forma sistemática.

Al analizar la documentación, se constató que la notificación de la liquidación de la deuda no incluía información sobre los recursos administrativos procedentes, los plazos para interponerlos y el órgano competente, lo que vulneraba las reglas legales que rigen la notificación de actos administrativos. No obstante, dado que el contribuyente había interpuesto recurso contra la providencia de apremio, se entendió que había tenido conocimiento del acto administrativo y que había podido ejercer su derecho de defensa. De hecho, finalmente quedó acreditado que la deuda se había ajustado a los últimos tres años, que eran los que el Ayuntamiento podía reclamar conforme a Derecho.

No obstante, en nuestra Resolución, que fue aceptada, señalamos la necesidad de mejorar el control del padrón tributario, evitar errores en la emisión de liquidaciones y garantizar que las notificaciones cumplieran con los requisitos legales, con el fin de evitar irregularidades en futuros procedimientos y las consecuencias que ello genera.

La queja de una contribuyente, motivada por la emisión por parte de un ayuntamiento de la provincia de Segovia de un recibo, procedente del servicio de aguas, por un importe muy superior al habitual, y sin que en el mismo constaran datos detallados sobre las lecturas del contador ni sobre el período concreto de facturación, fue objeto del expediente **1141/2024**. Continuaba refiriendo en la reclamación que en los meses siguientes se le habían girado otros recibos en los que tampoco aparecían esos datos.

Antes estos hechos, la persona interesada había solicitado información al Ayuntamiento, que le indicó que los cobros se basaban en el consumo registrado. Asimismo, se le había comunicado que, efectivamente, los recibos podían no haber sido emitidos exactamente con la periodicidad trimestral establecida, por razones técnicas, y que la omisión de determinados datos se trataría de solventar, añadiendo que, en ocasiones, dicho problema era imputable a la entidad bancaria del interesado, en función de cómo esta tuviera configurados los campos para la

incorporación de la información correspondiente. De hecho, no todos los obligados tributarios presentaban estas incidencias.

En nuestra Resolución, que fue aceptada, se señaló que cuando un consumo pudiera parecer anómalo era esencial verificar el correcto funcionamiento del contador de agua, pues podría deberse a fallos técnicos o fugas. Para ello, se recomendó someter a dicho aparato de medida a una inspección oficial por parte del organismo competente en metrología y si se constataba que no funcionaba correctamente, debía ser reparado o sustituido.

Asimismo, se determinó que los recibos emitidos por el Ayuntamiento deberían incluir información más detallada, como las lecturas del contador antes y después del periodo facturado y las fechas exactas del consumo registrado.

Finalmente, se recomendó que la facturación del servicio de agua mantuviera la periodicidad establecida para evitar cobros irregulares.

En el expediente **2173/2024** se analizó la queja de un ciudadano que había detectado que el Ayuntamiento de Palencia le había cobrado dos veces determinadas tasas municipales tras solicitar el cambio de titularidad del suministro de agua. En concreto, se reclamaba el cobro indebido de cuotas correspondientes al consumo de agua, depuración, basura, tratamiento de residuos y conservación del contador.

La Entidad Local nos indicó, en su informe, que la facturación se había hecho siguiendo lo establecido en su ordenanza fiscal, que determinaba que las bajas en el servicio surtían efecto a partir del trimestre siguiente al de su presentación. Por tanto, se había facturado un consumo a nombre del antiguo titular hasta la fecha de la baja y, paralelamente, al nuevo titular desde esa misma fecha, aunque se había utilizado el mismo número de cuenta para ambos recibos.

Al analizar las facturas emitidas, se confirmó la duplicidad en el cobro de varias tasas. En algunos recibos, además, las cuotas no se habían prorrateado correctamente desde la última lectura del contador hasta la fecha de solicitud de baja, lo que había dado lugar a un cobro indebido por el mismo servicio a dos personas diferentes.

En consecuencia se propuso que, al tramitar la solicitud de devolución de ingresos indebidos, el Ayuntamiento tuviera en cuenta esta duplicidad y procediera a reintegrar al ciudadano las cantidades cobradas en exceso. Nuestra Resolución fue aceptada.

La queja por no haber recibido respuesta a un recurso de reposición relacionado con la improcedencia de la tasa por suministro de agua en un inmueble, fue abordada en el expediente **1733/2024**. En este caso, un Ayuntamiento de la provincia de Salamanca venía facturando la tasa por abastecimiento de agua a un contribuyente aun cuando no existía suministro efectivo.

Esta situación, de falta de abastecimiento, se había originado a raíz de unas obras de mejora en la red municipal de agua, ejecutadas por la propia Entidad Local, que habían traído como consecuencia la desconexión a la red de distribución del inmueble objeto de la queja. A pesar de que el afectado había solicitado la regularización de la situación y la devolución de las cantidades cobradas indebidamente, su petición no había sido atendida, y el recurso de reposición presentado había sido desestimado por silencio administrativo.

El informe municipal remitido confirmó que dicho contador no estaba conectado a la red de abastecimiento, por lo que resultaba materialmente imposible que hubiera habido algún consumo. Añadía, no obstante, que no constaba que el interesado hubiera solicitado formalmente la baja del servicio.

En nuestra Resolución, se recomendó que, dado que había quedado acreditada la falta de conexión a la red de abastecimiento, el Ayuntamiento procediera a resolver de manera expresa el recurso de reposición interpuesto, efectuando la devolución de los importes cobrados indebidamente, con los intereses legales correspondientes, y garantizara que cualquier obra que pudiera afectar a las condiciones del servicio de abastecimiento fuera debidamente notificada a los usuarios afectados y se evitara privarles del servicio.

Nuestra recomendación fue expresamente asumida por el Ayuntamiento.

En el expediente **1344/2024** se abordó la reclamación de un ciudadano, que se quejaba de no haber recibido contestación formal por parte de una Entidad Local Menor de la provincia de Zamora, tras presentar alegaciones contra la modificación de una ordenanza fiscal sobre la tasa del cementerio.

Como parte de la investigación se solicitó información a la Administración, que respondió indicando que las alegaciones del ciudadano habían sido leídas en una sesión pública de la Junta Vecinal y desestimadas y que, además, se le había remitido copia del expediente completo. Sin embargo, se comprobó que no existía constancia de que se hubiera enviado notificación formal al ciudadano comunicándole la desestimación de sus alegaciones.

Aunque la ley no obligaba de forma expresa a efectuar esta comunicación individual, se debe realizar la notificación el acuerdo de aprobación definitiva a los alegantes, con el fin de que reciban información directa sobre la estimación o desestimación de sus reclamaciones. Ello se fundamentaba en su condición de interesados, al haberse personado en el procedimiento, así como en la obligación de notificación que establece el artículo 40.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Además, esta práctica resultaba se fundamenta en razones de transparencia y buena administración, ya que facilita el ejercicio del derecho a recurrir en plazo y garantiza una mayor

seguridad jurídica. Cabe añadir, que el propio acuerdo de aprobación definitiva de la ordenanza establecía que se notificara a todas las personas que hubieran presentado alegaciones, lo que reforzaba aún más la obligación de realizar esa comunicación formal.

Por todo ello, en nuestra Resolución, que fue aceptada, se propuso a la Entidad Local Menor que notificara al ciudadano el acuerdo de aprobación definitiva de la ordenanza fiscal, informándole de la desestimación de sus alegaciones.

La situación de una empresaria de hostelería se analizó en el expediente **1502/2024**. La queja tenía su fundamento en que el Ayuntamiento de Zamora le había reclamado, y posteriormente embargado, por el impago de una tasa por ocupación de la vía pública con mesas y sillas (terraza) correspondiente al año 2023, a pesar de que había dejado de ser la titular del establecimiento hostelero desde noviembre de 2022, cuestión que había sido comunicada a dicha Administración municipal por la nueva titular.

El Ayuntamiento justificó su actuación indicando que la interesada no había solicitado, de forma expresa, la baja de la tasa correspondiente a la terraza. Además, señalaba que cuando se publicaron los padrones de cobro, en febrero de 2023, el nombre de la antigua titular seguía figurando en el mismo porque no constaba formalmente su baja. Posteriormente, cuando se presentó una reclamación para anular la deuda y solicitar la devolución del dinero ya embargado, esta fue rechazada por haberse presentado fuera de plazo. Incluso tras nuevos intentos por parte de la afectada, la Administración mantuvo su decisión.

En el marco de nuestra tramitación, se pudo constatar que el Ayuntamiento sí había tenido conocimiento formal del cambio de titularidad del negocio desde noviembre de 2022. Además, la normativa aplicable establecía que solo se debía pagar la tasa cuando se usara efectivamente el espacio público. En este caso, al haber cesado la actividad, antes de que comenzara el año 2023, no se había producido el hecho imponible que daba origen a la obligación de contribuir. Por tanto, el cobro había sido indebido. Asimismo, se identificó una falta de coordinación entre los distintos departamentos municipales, que habían actuado como compartimentos estancos, exigiendo trámites innecesarios a la ciudadana y generando inseguridad jurídica.

Por ello, se recomendó al Ayuntamiento proceder a la devolución del importe cobrado, y establecer un sistema de gestión coordinada entre los distintos servicios municipales. De este modo, al comunicar una baja de actividad, todos los departamentos implicados deberían ser informados automáticamente, evitando situaciones similares en el futuro y facilitando una Administración más eficiente y justa para los ciudadanos. El Ayuntamiento de Zamora aceptó

parcialmente la Resolución, al manifestar que únicamente asumía la segunda de las recomendaciones formuladas.

Un vecino del Ayuntamiento de Soria presentó una queja, que dio lugar al **1626/2024**, porque su calle estaba clasificada en la categoría 1 para el cálculo de la tasa de basuras, mientras que las calles cercanas, con características similares, estaban en categoría 2, lo que implicaba que él tuviera que pagar una cuota superior.

El Ayuntamiento respondió indicando que así estaba regulado en la ordenanza fiscal, pero sin explicar por qué esa calle tenía dicha categoría ni justificarlo con argumentos técnicos. Únicamente añadía, que esa clasificación urbana se había hecho en los años 80 o 90 usando círculos concéntricos desde el centro de la ciudad, pero que no se había podido encontrar el expediente técnico que se había tramitado, en su momento, para justificar los criterios utilizados. Además, se indicaba que actualmente se estaba revisando esa clasificación debido a los cambios que, con el paso del tiempo, había experimentado la ciudad.

Se procedió a analizar las ordenanzas fiscales del municipio, y se pudo comprobar que solo en una de ellas (la relativa al tratamiento de residuos) se utilizaba la categoría de las calles para calcular el importe a pagar. Se recordó que las tasas municipales debían calcularse en función del coste real del servicio y teniendo en cuenta, también, el principio de igualdad, para lo cual era imprescindible que hubiera un estudio técnico que justificara porqué los contribuyentes con residencia en unas calles pagaban más que los vecinos de otras. Se añadió que este estudio debería basarse, en todo caso, en factores tales como la distancia a los vertederos, la accesibilidad para los camiones de recogida, la frecuencia del servicio, el tipo de zona urbana, y otros datos objetivos.

Se concluyó que, al no existir justificación técnica ni documentación sobre cómo y por qué se asignaron las categorías, la clasificación actual no respetaba los principios constitucionales de igualdad y justicia tributaria, y por tanto podía considerarse contraria a Derecho.

Por todo ello, en nuestra Resolución se recomendó al Ayuntamiento que, dado que la actual clasificación de las calles para aplicar la tasa de recogida de residuos carecía de una justificación técnica objetiva, se considerase eliminarla y proceder a elaborar una nueva división territorial basada en criterios claros, para asegurar que las tarifas se ajustaran a los principios de igualdad y justicia tributaria. Nuestra Resolución fue aceptada.

El expediente **860/2025** se originó a raíz de una queja que denunciaba las dificultades que, a juicio del reclamante, existían para abonar las tasas correspondientes a la retirada de vehículos del depósito municipal en el Ayuntamiento de León. El interesado consideraba inapropiado e insuficiente que únicamente se permitieran como medios de pago Bizum o tarjeta

bancaria a través de plataforma electrónica, al no disponerse de datáfono físico en las instalaciones.

El Ayuntamiento de León respondió con un informe detallado explicando que existían distintos métodos para liquidar las tasas del servicio de grúa y estancias en el depósito. En primer lugar, el pago en efectivo, aunque era el método menos utilizado debido a su complejidad, pues requería que el agente realizara una autoliquidación al ciudadano mediante la sede electrónica municipal, quien posteriormente debía acudir a un cajero que admitiera ingresos en metálico para abonar dicha autoliquidación, y, finalmente, presentar en el depósito el justificante del pago para retirar el vehículo. En segundo lugar, el pago con tarjeta bancaria contaba con dos modalidades: mediante carta de pago, es decir autoliquidación con pasarela de pago *online*, donde el ciudadano introducía los datos de su tarjeta en un teclado público y validaba la transacción por banca electrónica y mediante TPV (programado a través del sistema GTT sin manipulación manual del importe). Finalmente, el pago por Bizum se realizaba mediante autoliquidación en la sede electrónica, solicitando el pago al número de teléfono indicado.

La Entidad Local también reconoció que los problemas planteados habían sido tratados por la Comisión Municipal de Seguridad Ciudadana y Movilidad, acordándose revisar los diferentes modos de pago, aunque dicha revisión no había concluido en el momento de emisión de su informe.

En el marco de nuestra tramitación se procedió a examinar el contenido de la Ley General Tributaria, que contempla el pago como forma de extinción de deudas tributarias y determina que puede efectuarse por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, y el Reglamento General de Recaudación, que desarrolla los medios de pago admisibles: dinero de curso legal, cheque, tarjeta de crédito y débito, transferencia bancaria, domiciliación bancaria y otros autorizados. Sin embargo, se identificó una problemática fundamental relacionada con la no admisión del pago en efectivo. El reconocimiento de la moneda de curso legal como medio de pago implica que el pago de cualquier deuda no puede ser rechazado cuando se realizaba mediante su entrega, con pleno efecto liberatorio. En este sentido, se señaló que, desde mayo de 2022, la normativa española obligaba a todos los comercios a aceptar el efectivo como medio de pago; sin embargo no regula de manera específica el régimen de las administraciones públicas como receptoras de estos pagos.

Como resultado de este análisis, se formularon tres recomendaciones al Ayuntamiento de León: que evaluara la viabilidad legal, técnica y financiera de implementar datafonos como medio de pago mediante convenios con entidades financieras; que valorara la implementación de sistemas automatizados de pago en efectivo para facilitar a los contribuyentes la realización de pagos mediante mecanismos que garantizaran trazabilidad, seguridad y eficiencia,

contribuyendo a fortalecer la transparencia en la gestión de ingresos públicos y reducir riesgos operativos y, finalmente, que considerara modificar la normativa interna para habilitar y reglamentar estas formas de pago con el objetivo de modernizar y facilitar los pagos a los contribuyentes. Nuestra Resolución fue aceptada.

En un sentido similar se remitió otra Resolución, que también fue aceptada, al Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo (León) en el expediente **30/2025**. En este caso se hacía referencia a la prohibición del pago en efectivo de las tarifas para el acceso a las instalaciones deportivas municipales.

Los expedientes **2073/2024** y **520/2025** traían causa de la controversia que se había originado cuando se habían presentado sendas quejas ante el Ayuntamiento de Soria en relación con la aplicación de la Ordenanza fiscal número 29, relativa a la Prestación patrimonial por suministro, evacuación y depuración de agua. En ellas se denunciaba que lo cobrado no coincidía con lo consumido cuando el gasto era inferior a 40 m^3, al liquidarse en todo caso sobre esa cantidad de consumo de agua. Según manifestaciones de los firmantes de las quejas, en la indicada Ordenanza fiscal no se hacía referencia alguna a un mínimo de consumo, puesto que la tarifa se establecía siempre en base a un importe por metro cúbico, incluso cuando no se superaban los 40 m^3 de volumen suministrado.

En ambos casos, los informes municipales explicaban que la aprobación de las tarifas por suministro de agua potable correspondía a la Comisión de Precios de Castilla y León, de conformidad con el Decreto 29/2007. Se indicaba que las tarifas vigentes habían sido aprobadas, por esta, en sesión ordinaria del 26 de enero de 2023, previo acuerdo de la Junta de Gobierno Local, habiéndose establecido que, en el concepto de suministro de agua para usos domésticos, la cuota fija o cuota de suministro alcanzaba hasta 40 m^3. Asimismo, se mencionaba que estaba prevista la modificación del sistema tarifario, reduciendo la cuota mínima y estableciendo un mayor número de tramos, en el marco del proyecto de digitalización del ciclo integral del agua en Soria, cuya propuesta se fundamentaba en una gestión inteligente del funcionamiento de la red para optimizar el uso del recurso natural.

A la vista de lo manifestado, el análisis de la Ordenanza fiscal efectuado puso de manifiesto que su artículo 5 establecía las tarifas, incluyendo para usos domésticos una "cuota fija hasta 40 metros cúbicos" de 0,4041 euros por m^3, y un precio de 0,6480 euros por m^3 para los consumos excedentes. Sin embargo, el uso del término "cuota fija" resultaba incorrecto, ya que lo que realmente se estaba cobrando era un importe proporcional al consumo, es decir, una cuota variable. La expresión "cuota fija hasta 40 metros cúbicos: 0,4041 euros por metro cúbico" generaba confusión, porque implicaba que hasta los primeros 40 m^3 de consumo se aplicaba un

precio por unidad de volumen, lo que constituye una tarifa proporcional al consumo y no una cuota fija.

En consecuencia, el término utilizado inducía a error: lo que realmente se establecía era un tramo tarifario con cuota variable para consumos de hasta 40 m^3. Se aclaró que este tipo de estructura tarifaria por bloques era habitual y legal, pero debía denominarse correctamente como "tarifa variable por tramos" o "bloque de consumo", y no como "cuota fija".

Se empleaba el término "cuota fija" cuando, en realidad, lo que se estaba cobrando correspondía a un importe por unidad de consumo. La expresión "Cuota fija hasta 40 metros cúbicos: 0,4041 euros por metro cúbico" no resultaba técnicamente correcta, ya que implicaba que hasta los primeros 40 m^3 de consumo se aplicaba un precio por unidad de volumen, es decir, una tarifa proporcional al consumo, lo que la convertía en una cuota variable, no fija. En efecto, una "cuota fija" no podía expresarse en euros por metro cúbico, pues cualquier precio por unidad de consumo constituye, por definición, una cuota variable.

Se determinó que esta incongruencia vulneraba los principios de seguridad jurídica y transparencia normativa, en cuanto impedía a los contribuyentes y usuarios conocer con claridad la naturaleza y estructura de la obligación patrimonial que se les imponía. La jurisprudencia del Tribunal Supremo admitía cierta laxitud en la denominación empleada por las ordenanzas fiscales de las entidades locales, pero exigía una mínima coherencia entre la terminología utilizada y la realidad jurídica y económica del tributo o prestación.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta que la denominada "cuota fija" no solo incidía directamente en la estructura tarifaria del servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, sino que además extendía sus efectos económicos y funcionales a otros servicios conexos, como el saneamiento y depuración de aguas residuales, debido a que la gestión de estas prestaciones se llevaba a cabo de forma integrada bajo una concepción unitaria del ciclo integral del agua.

Como solución a los problemas denunciados, se formularon sendas Resoluciones con dos recomendaciones: que el Ayuntamiento revisara la redacción del apartado tarifario de la Ordenanza para garantizar su plena adecuación a los principios de legalidad, seguridad jurídica y transparencia, corrigiendo la incongruencia terminológica que establecía una "cuota fija" con una cuantía expresada en euros por metro cúbico, y que en la futura modificación del sistema tarifario se valorara establecer una cuota mínima que se correspondiera con el consumo básico necesario, implementando un sistema de tarifación progresiva que incentivara económicamente el ahorro hídrico. Nuestras resoluciones fueron aceptadas.

En el expediente **1815/2025** se abordó una queja en la que se indicaba que un Ayuntamiento de la provincia de Segovia cobraba precios diferentes en su tasa de cementerio según las personas estuvieran o no empadronadas en el municipio.

Una vez iniciada la investigación, se solicitó información al Ayuntamiento sobre las cuestiones planteadas. En el informe remitido por el Consistorio, se justificó la diferenciación de precios argumentando que las ordenanzas municipales solo deben excluir restricciones contrarias al principio de no discriminación cuando no existan razones objetivas que las amparen.

Se explicó que el municipio se encuentra en una zona muy despoblada y que, con sus escasos recursos, como el cementerio, trataba de favorecer a los pocos vecinos empadronados que habían decidido mantener su domicilio oficial en el pueblo. Se señalaba que muchas otras personas habían optado por la "fácil medida" de empadronarse en sus segundas residencias en Madrid para beneficiarse de ventajas como el aparcamiento, el acceso a piscinas u otros servicios, mientras que los vecinos que permanecían empadronados en el pueblo lo hacían como un medio de apoyo a su subsistencia.

Además, el Ayuntamiento sostuvo que, en Castilla y León, la normativa sobre cementerios y servicios funerarios no excluía expresamente la posibilidad de establecer precios diferenciados por razón de empadronamiento, por lo que consideraban que dicha diferenciación era procedente.

En nuestra Resolución se indicó que esta Institución ya se había pronunciado en numerosas ocasiones sobre esta cuestión, considerando siempre que establecer diferencias de precio según el empadronamiento no es conforme a Derecho.

Nuestra argumentación jurídica se basó, fundamentalmente, en el principio de igualdad, que la Constitución reconoce en varios artículos: el artículo 1 lo proclama como uno de los valores superiores del ordenamiento jurídico español; el artículo 9 encomienda a los poderes públicos promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva; el artículo 14 establece que los españoles son iguales ante la ley sin que pueda prevalecer discriminación alguna; el artículo 31 menciona la igualdad como principio fundamental del sistema tributario, y el artículo 139 establece que todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado.

Asimismo, desde el punto de vista de la legislación tributaria, se tomó en cuenta que la Ley General Tributaria establecía que los beneficios fiscales (exenciones, reducciones, bonificaciones) solo podían establecerse por ley, y que el crédito tributario era indisponible salvo que la ley dispusiera otra cosa. En el caso de los ayuntamientos, solo podían reconocerse aquellos

beneficios fiscales establecidos por ley. La Ley Reguladora de las Haciendas Locales venía a corroborar ese mismo criterio.

En cuanto a las tasas, específicamente se aludió a que la ley establece que su cuantía no puede exceder del coste real del servicio y que, para determinarla, pueden tenerse en cuenta criterios de capacidad económica de quienes deben pagarlas, pero no otros criterios. El Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales consagra, desde antiguo, el principio de igualdad de los usuarios ante las tarifas, permitiendo únicamente establecer tarifas reducidas en beneficio de personas económicamente débiles. Por tanto, la regla general era clara: debe pagarse la misma cantidad por un servicio público cuando se recibe la misma prestación.

A nivel jurisprudencial, se citó la reciente del STJCYL, de 21 de marzo de 2025, que había anulado una ordenanza de tasa de cementerio de otro municipio por establecer diferencias según empadronamiento, en un caso idéntico al analizado.

En consecuencia, se vino a concluir que el empadronamiento, por sí solo, no constituía una circunstancia con relevancia jurídica suficiente para establecer un trato económicamente diferenciador en las tasas municipales. La simple residencia administrativa en un lugar no puede ser motivo para pagar más o menos por el mismo servicio, ya que ello vulneraba el principio constitucional de igualdad ante la ley. Los ayuntamientos solo podían modular las tarifas atendiendo a la capacidad económica de las personas o a otros criterios expresamente previstos en la ley, pero nunca basándose únicamente en el dato del empadronamiento.

Por todo lo expuesto, se resolvió que el Ayuntamiento afectado debía modificar el contenido de su ordenanza fiscal municipal reguladora del cementerio en cuanto establecía diferencias entre personas empadronadas y no empadronadas, respecto a la cuantía de la tarifa. Por todo ello, se imponía proceder a determinar una cuota tributaria única y común para todos, con independencia de su lugar de empadronamiento, dejando a salvo únicamente la posibilidad de modular su importe cuando concurrieran circunstancias ajustadas a lo previsto en la normativa vigente, como sería el caso de aplicar criterios de capacidad económica de los obligados al pago. Nuestra Resolución fue aceptada.

Considerado el asunto anterior, resulta pertinente hacer mención a otras situaciones semejantes. Los expedientes **1814/2024** y **921/2025** se referían, respectivamente, a un Ayuntamiento de la provincia de Segovia y a otro de la provincia de Ávila. Las resoluciones dictadas por esta Institución y dirigidas a ambas administraciones fueron aceptadas.

Asimismo, se promovieron reclamaciones con idéntica alegación de discriminación por razón del empadronamiento en relación con aquellos Ayuntamientos que habían aprobado y mantenían en vigor tasas o precios públicos para el acceso a diversas actividades o para la

utilización de instalaciones municipales, cuya regulación contenía disposiciones que, bien en la tarifa general, bien en la aplicación de bonificaciones, establecían diferencias entre los ciudadanos empadronados o con algún tipo de vinculación con el municipio y los no empadronados.

Esta era la cuestión que se suscitaba, entre otros, en los expedientes **1298/2024**, **1726/2024**, **2220/2024** y **581/2025**, referidos, respectivamente, a un Ayuntamiento de la provincia de Burgos, a un Ayuntamiento de la provincia de Valladolid, a un Ayuntamiento de la provincia de Salamanca y al Ayuntamiento de Valverde de la Virgen (León).

Todas nuestras resoluciones dirigidas a esas administraciones se fundamentaban en análogos fundamentos a los expuestos, y todas ellas fueron aceptadas.

Para concluir con las cuestiones referidas a las Haciendas Locales debemos aludir a una cuestión que tenía que ver con el cobro indebido de unas tarifas por estacionamiento en aparcamientos municipales.

Una asociación de consumidores y usuarios presentó una queja, que dio lugar al expediente **1413/2025**, porque el Ayuntamiento de Zamora no había dado respuesta a un escrito que había presentado el 1 de octubre de 2024. En el escrito se solicitaba que la Administración municipal acordara establecer un procedimiento para devolver las cantidades que habían sido cobradas a los consumidores en los aparcamientos públicos municipales durante el "Día Sin Coche 2024", cuando estos aparcamientos debían haber sido gratuitos según había anunciado y publicitado el propio Ayuntamiento. Según se manifestaba, hasta la fecha de presentación de la queja no habían recibido contestación alguna a su solicitud.

Tras iniciar la investigación correspondiente, se solicitó información al Ayuntamiento sobre las cuestiones planteadas en la queja. La Administración municipal remitió un informe en el que explicaba que había ocurrido un problema informático originado en el programa utilizado para la facturación de los aparcamientos, lo que había obligado a los operarios de las instalaciones a cobrar la totalidad del importe del estacionamiento a los usuarios que retiraron sus vehículos después de las 22:00 horas del día 22 de septiembre de 2024, que era la fecha del "Día Sin Coche". El Ayuntamiento, añadía, que las personas que se habían personado en las dependencias de la Policía Municipal reclamando la devolución de los importes indebidamente abonados habían recibido la devolución correspondiente. Respecto, específicamente, a la reclamación presentada por la asociación de consumidores y usuarios, el informe indicaba que el departamento correspondiente de la Policía Municipal tenía noticia de la queja para proceder a su tramitación, atención y devolución. Sin embargo, resultaba evidente que el Ayuntamiento no había dado una respuesta formal y por escrito directamente a la Asociación de consumidores que había formulado la solicitud.

Ante esta situación, se procedió a argumentar jurídicamente la resolución sobre la base de dos fundamentos. En primer lugar, se analizó la obligación que recae sobre toda Administración pública de dictar una resolución expresa en los procedimientos tramitados ante ella, cuya omisión representa una vulneración de la legalidad que afecta incluso al derecho a la tutela efectiva reconocido en la Constitución. En segundo lugar, se analizó la cuestión sustantiva relativa a los cobros indebidos realizados en los aparcamientos; sobre lo cual se pudo constatar que el Ayuntamiento había acordado y publicitado oficialmente que durante el día 22 de septiembre de 2024, dentro de la semana de la movilidad, los aparcamientos públicos municipales tendrían carácter gratuito; sin embargo, determinados usuarios tuvieron que abonar cantidades por el uso de dichos aparcamientos en la fecha señalada debido a un problema informático en el programa de facturación, resultando por tanto tales ingresos contrarios a lo establecido por la propia Corporación Local.

Se razonó que, habiendo acordado y publicitado el Ayuntamiento la gratuidad del servicio de aparcamiento público durante ese día, las cantidades que habían sido efectivamente abonadas por los usuarios en dicha fecha debían calificarse jurídicamente como ingresos indebidos en la Tesorería municipal. Por tanto, una vez que el Ayuntamiento había tenido conocimiento de que se habían producido estos ingresos indebidos con ocasión del uso de los aparcamientos públicos, surgía la obligación de proceder de oficio a la devolución de las cantidades indebidamente satisfechas, sin que fuera preciso que los usuarios afectados tuvieran que presentar solicitudes individuales de devolución.

Se explicó que, independientemente de la naturaleza jurídica concreta de los ingresos, ya fueran tasas o precios públicos, y de la forma de gestión del servicio, directa o mediante concesión, existía un principio general del ordenamiento jurídico que impedía esa suerte de enriquecimiento injusto y que era obligada, por ello, la restitución de lo indebidamente percibido. Se argumentó que los usuarios que habían abonado importes por la utilización de un servicio que había sido declarado gratuito por la autoridad competente tenían derecho a la devolución de las cantidades satisfechas, derecho que encontraba fundamento en varios principios jurídicos.

En primer lugar, se invocó el principio de prohibición del enriquecimiento injusto o enriquecimiento sin causa, que constituye un principio general del Derecho ampliamente reconocido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo y que encuentra previsto en el Código Civil, el cual establece que se presume que hubo error en el pago cuando se entregó algo que nunca se debió o que ya estaba pagado. En segundo lugar, se citó el principio de buena fe y confianza legítima, que obliga a las administraciones públicas y a los gestores de servicios públicos a actuar de forma coherente con sus actos y declaraciones previas, especialmente cuando estas han generado expectativas legítimas en los ciudadanos.

Se detalló el procedimiento que el Ayuntamiento debería seguir para articular la devolución de las cantidades indebidamente ingresadas. Se añadió que, en aquellos casos en que no resultara posible identificar a los usuarios que efectuaron los pagos indebidos, el Ayuntamiento debería arbitrar un sistema extraordinario que permitiera a los afectados acreditar la realización del pago indebido y solicitar la devolución correspondiente, dando la adecuada publicidad a esta posibilidad. Se advirtió que la Administración debía actuar de oficio y que convenía iniciar el procedimiento con diligencia para garantizar plenamente los derechos de los usuarios afectados y evitar que pudiera transcurrir el plazo de prescripción en los casos en que la devolución de oficio no pudiera materializarse por causas ajenas al interesado.

Por todo ello, se formularon tres propuestas en nuestra Resolución. En primer lugar, se recordó al Ayuntamiento que estaba obligado a resolver expresamente todas las cuestiones que se plantearan en los procedimientos de aplicación de los ingresos de derecho público, así como a notificar dicha resolución expresa en tiempo y forma. En segundo lugar, se instó a que el Ayuntamiento procediera con la mayor celeridad, caso de no haberlo realizado ya, a dar respuesta fundada y por escrito a la solicitud que le había sido dirigida. En tercer lugar, constatado que las cantidades satisfechas por los usuarios de los aparcamientos públicos municipales durante el *"Día sin Coche 2024"* constituían ingresos indebidamente percibidos por la Tesorería municipal, se instó a que el Ayuntamiento acordara la incoación del correspondiente procedimiento de devolución de oficio de los mismos. Nuestra Resolución fue aceptada.