



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 2028/2024**

**Asunto: Selección de agencias de turismo para el Programa de Viajes Club de los 60 / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilma. Sra.:

Con motivo de la tramitación del expediente arriba indicado, hemos recibido el informe solicitado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de fecha 28 de enero de 2025.

El expediente de referencia se inició con una queja relacionada con la exclusión de XXX del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025. En concreto, según los términos de la queja, en el curso de la tramitación del procedimiento para la adjudicación de los destinos de dicho Programa, se pidió en representación de XXX, a través de unos correos electrónicos enviados entre los días 17 y 22 de octubre de 2024, que se le informara de la causa por la que las propuestas de esta agencia eran rechazadas, sin que se obtuviera una respuesta al respecto.

Como se pudo comprobar por esta Procuraduría, la adjudicación definitiva de los destinos de dicho Programa se había realizado mediante Resolución de 29 de octubre de 2024, de la Gerente de Servicios Sociales de Castilla y León y, con carácter previo a esta Resolución, se había hecho público el listado provisional de puntuaciones de las propuestas presentadas por las agencias, señalándose en dicho listado las agencias excluidas y el motivo de la exclusión.

En concreto, XXX aparecía excluida de diversos destinos por “Incumplimiento de condiciones 2024” (XXX).

En todo caso, el objeto de la queja presentada ante esta Defensoría se concretó en la falta de respuesta, tanto a los correos enviados por XXX a los que se ha hecho referencia más arriba, como a las solicitudes que en el mismo sentido y con carácter previo habían sido presentadas por la agencia a través del Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos, de forma que la interesada no habría podido conocer los



motivos por los que fueron excluidas sus propuestas para los destinos del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025.

Según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a esta Defensoría, tras la Resolución de la adjudicación provisional de los destinos, se abrió un plazo de alegaciones entre los días 7 y 18 de octubre de 2024, ambos incluidos.

XXX solicitó por correo electrónico una entrevista para conocer con detalle los motivos de su exclusión de la Campaña de Viajes de 2025, la cual se celebró el día 8 de octubre de 2024, manifestando el representante de la agencia su desacuerdo con los argumentos dados por la jefa de sección, y que habían dado lugar a su exclusión.

Los días 10 y 15 de octubre, XXX remitió por vía electrónica tres documentos para reclamar por escrito las explicaciones vertidas en la reunión presencial del día 8. Sin embargo, la agencia no presentó recurso alguno contra la Resolución de adjudicación definitiva de los destinos de fecha 29 de octubre de 2024.

Junto con el informe remitido por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a esta Defensoría, se ha adjuntado un Informe de ejecución de destinos de la agencia de viajes XXX en la campaña 2024, en el que se propone la exclusión de la misma para la campaña de 2025 en virtud de lo dispuesto en el apartado 5 de las Condiciones Generales. Este apartado establece una serie de facultades que se reserva la Gerencia de Servicios Sociales, entre las cuales se incluye:

*“c) Acordar penalizaciones y exclusiones en la campaña posterior, antes de la resolución de adjudicación definitiva, de aquellas agencias que incumplan alguna o algunas de las CG y CP, que no respeten en el desarrollo de las operativas, con perjuicio para el usuario, las ofertas por las que fueron óptimamente valoradas, que sean responsables directas de la recepción múltiple de quejas y reclamaciones y, o bien no las resuelvan de forma rápida y exitosa en los turnos siguientes, o bien no sean atendidas y respondidas cuando se refieran a destinos ya realizados”.*

En dicho Informe de ejecución de destinos se señala una relación de hasta 9 incumplimientos de XXX para el destino de XXX en la primavera de 2024, otros 5 incumplimientos para el destino de XXX en la primavera de 2024, y otros 5 incumplimientos para el destino de XXX en el otoño de 2024 (retrasos sobre los horarios previstos; asignación de asientos repetidos; falta de respuesta e información a los usuarios adjudicatarios de los viajes; deficientes servicios prestados por los guías y ausencia de guías oficiales o locales; falta de acompañamiento a los viajeros; cambio de visitas opcionales programadas sin previo aviso; mala calidad de las comidas en los itinerarios; instalaciones de restauración sin la capacidad suficiente para atender a todos los viajeros al mismo tiempo sin esperas; cenas sin opción de menús; falta de respuesta o demora en la



respuesta a los correos enviados desde la Gerencia de Servicios Sociales con relación a incidencias y estado de tramitación de las mismas; encuestas de satisfacción de los usuarios negativas; falta de entrega a los usuarios de la póliza de seguro y del contrato combinado de viajes en el momento del pago; incumplimiento de la obligación de facilitar a los usuarios el transporte desde los hoteles alejados del centro urbano al casco urbano o a lugares de interés en las tardes libres; cambios de fechas e introducción de nuevos turnos, de manera unilateral, sin solicitar ni obtener autorización previa y saltándose el orden establecido por el sorteo para las posiciones ganadoras o reservistas; cambios de turnos de forma unilateral que dieron lugar a renunciaciones masivas de usuarios a los que los reembolsos se efectuaron con retrasos y de forma desordenada sin informar a la Gerencia de Servicios Sociales; falta de respuesta a las reiteradas peticiones realizadas por dicha Gerencia sobre las personas que finalmente realizaron uno de los viajes, y sobre si todas ellas pertenecían al Club de los 60 tras modificaciones efectuadas unilateralmente por la agencia de viajes; y no hacer uso o hacer uso inadecuado de la aplicación informática que tenía obligación de utilizar la agencia, impidiendo a la Gerencia de Servicios Sociales tener un control sobre el procedimiento desarrollado por la agencia para efectuar los llamamientos a los usuarios).

En atención cuanto se ha expuesto, desde esta Procuraduría debemos hacer las siguientes consideraciones:

Con carácter previo a la Resolución definitiva de la adjudicación de los viajes del Programa del Club de los 60 para el año 2025, la Gerencia de Servicios Sociales elaboró y publicó un listado con la puntuación de las propuestas presentadas, en la que se incluía las exclusiones de las agencias solicitantes de los destinos y el motivo de su exclusión.

En el caso de XXX, figura su exclusión en los diferentes destinos solicitados debido a los múltiples incumplimientos de las condiciones establecidas para la ejecución de los viajes gestionados por dicha agencia en el año 2024, y conforme a lo previsto en el apartado 5.c) de las Condiciones Generales del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025, como ya se ha señalado.

Esta Procuraduría no puede tener un conocimiento exacto de la información facilitada a XXX, fundamentalmente con ocasión de la reunión personal que un representante de la misma mantuvo con los responsables de la Gerencia de Servicios Sociales el 8 de octubre de 2024, y en la que se debió dar respuesta a las aclaraciones solicitadas por aquella sobre el motivo de su exclusión del Programa de Viajes para el 2025. No obstante, las peticiones de las aclaraciones por parte de la agencia de viajes se reiteraron con posterioridad a la celebración de la reunión a la que se ha hecho referencia, mostrando interés aquella por obtener una respuesta por escrito.

Ante dicha reiteración, la Gerencia de Servicios Sociales debería remitirse al listado con la puntuación de las propuestas presentadas, en la que se incluían las



exclusiones de las agencias solicitantes de los destinos y el motivo de las exclusiones, listado este que, en todo caso, es público y, de hecho, se puede acceder al mismo a través del siguiente enlace de la página web de la Junta de Castilla y León:

<https://serviciosociales.jcyl.es/web/es/personas-mayores/convocatoria-campana-viajes-2025.html>

Además, habría de facilitarse a la agencia interesada, sin es que no se hizo así, el contenido del Informe de ejecución de destinos en la campaña 2024, en el cual se reflejan los incumplimientos que justificaron su exclusión de la campaña 2025.

Debemos tener en cuenta que la Administración está obligada a actuar conforme a los principios de orientación al ciudadano, transparencia y comprensión de las normas y procedimientos administrativos según lo dispuesto en los apartados a), b) y f) 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.

Además, una de las manifestaciones 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 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, es la obligación de la Administración de actuar diligentemente para hacerse entender, y el correlativo derecho de las personas a comprender la información que les transmite la Administración de cualquier manera, tal como también se señaló en un documento que recogió las Conclusiones técnicas del Taller preparatorio de las XXXVII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

**ÚNICA: El derecho a la buena administración obliga a las Administraciones a hacer comprensible el fundamento de sus decisiones, por lo que, en el caso al que se refiere este expediente, y si todavía no ha sido hecho, debe indicarse a XXX el motivo por el que ha sido excluida del Programa de Viajes del Club de los 60 para el año 2025, dándole acceso al Informe de ejecución de destinos de la agencia en la campaña 2024, informe este en el que se sustenta dicha exclusión conforme al apartado 5 de las Condiciones Generales del Programa.**

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN  
Tomás Quintana López