**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA**
**ILMO. SR. ALCALDE**

**Asunto: Solicitud de participación en acción formativa / Exclusión**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a VI., una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número 1143/2025, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la exclusión de doña XXX en una acción formativa organizada por el Ayuntamiento de Salamanca.

En concreto, la reclamación registrada en esta Institución hacía referencia al curso XXX.

Según las manifestaciones del autor de la queja, la Sra. XXX presentó en el registro de ese Ayuntamiento una solicitud para participar en el mencionado curso, acompañada de su DNI y de la tarjeta del paro.

El 22 de mayo de este año, doña XXX acudió al Centro de Formación y Orientación Laboral (CEFOL) del Ayuntamiento, informada de que se habían publicado las listas definitivas, y comprobó que no figuraba entre las personas seleccionadas por no haber aportado parte de la documentación requerida.

El autor de la reclamación afirma que, cuando la interesada acudió a realizar la inscripción, se le indicó que únicamente debía entregar la tarjeta del paro y el DNI, y que, en caso de necesitarse más documentación, la contactarían telefónicamente. Señala que en ningún momento se produjo dicha llamada y que, en su lugar, recibió un correo electrónico en el que se le concedía un plazo de tres días para aportar la documentación pendiente, indicándose además que se había intentado localizarla por teléfono, extremo que niega y asegura poder demostrar mediante el registro de llamadas de su teléfono móvil.

Añade que la interesada presentó una queja formal en el CEFOL, a través del registro, manifestando su disconformidad con el procedimiento seguido y la atención recibida, sin que hasta la fecha haya obtenido respuesta. Asimismo, indica que también

presentó la documentación pendiente puesto que, según el mensaje recibido, aún se encontraba dentro de plazo.

Finalmente, en la reclamación se subraya que la actuación impugnada ha impedido a doña XXX acceder a una formación que podría haberle facilitado el empleo que necesita, dada su *"precaria situación"*.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información, se remitió un informe, en el que se hacía constar que el 15 de abril de 2025 se publicó la convocatoria de la citada acción formativa en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca (en adelante, BOP), nº 73, estableciéndose como fecha límite para la recepción de solicitudes el 5 de mayo de 2025.

Los requisitos para participar en el curso, conforme a los puntos cuarto y quinto de la convocatoria, relativos a las solicitudes, el plazo y la documentación a presentar, indicaban que las personas interesadas debían presentar una instancia, cuyo modelo figuraba en la convocatoria, dirigida a esa alcaldía, en el plazo de veinte días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del anuncio en el BOP.

Dicha instancia debía presentarse en el Registro General Municipal del Ayuntamiento de Salamanca o a través de las vías previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, si la solicitud no reunía los requisitos exigidos, se requeriría a la persona interesada para que, en un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación del requerimiento, subsanara la falta o aportara la documentación preceptiva, con la advertencia de que, de no hacerlo, se la tendría por desistida de su solicitud.

Junto a la correspondiente instancia, los solicitantes deberían presentar la siguiente documentación:

a) Fotocopia del D.N.I, o del N.I.E en caso de ser persona extranjera.

b) Fotocopia de la tarjeta de persona demandante de empleo.

c) Declaración jurada de no haber participado en Acciones Formativas financiadas por el Fondo Social Europeo Plus.

d) Acreditación, en su caso, del grado de discapacidad.

Según el punto séptimo de la convocatoria, el Ayuntamiento de Salamanca, a partir de las solicitudes presentadas y una vez comprobado el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en las bases y en la propia convocatoria, publicó las listas provisionales de personas admitidas y excluidas en el tablón de anuncios del Ayuntamiento y en la página web del Consistorio, con fecha 12 de mayo de 2025. Se concedió un plazo de tres días hábiles para la presentación de reclamaciones.

Transcurrido dicho plazo, y en ausencia de alegaciones a las listas provisionales, estas serían elevadas a definitivas.

En ningún punto de la convocatoria se menciona la obligatoriedad, por parte del personal técnico o administrativo de la mencionada entidad, de contactar con las personas solicitantes durante el periodo de registro y/o subsanación, siendo por tanto, responsabilidad de la propia persona solicitante el estar informada del estado de su solicitud y tomar las acciones pertinentes.

Continua recogiendo el informe remitido que los datos a tener en cuenta, *"junto las evidencias que aportan veracidad a los hechos descritos",* son los siguientes:

El Ayuntamiento de Salamanca publicó la convocatoria para la realización de la actividad formativa en el BOP de Salamanca el 15 de abril de 2025, estableciendo como fecha límite para la recepción de solicitudes el 5 de mayo de 2025. Se presentaron un total de 34 solicitudes, entre ellas la de doña XXX.

El día 29 de abril de 2025, desde el CEFOL se contactó telefónicamente con la solicitante para asignarle una cita presencial con su tutor individual de orientación.

Al día siguiente, en torno a las 10:00 horas, la usuaria se presentó en el CEFOL para la tutoría de orientación, donde se le informó sobre el Proyecto "Laboris Helmántica" y sobre las acciones formativas incluidas en el mismo. Asimismo, se le solicitó completar y firmar la documentación requerida para la participación y justificación del proyecto EFESO FSE+, entre la que se encontraba: solicitud de participación en el proyecto; declaración responsable de no haber participado en acciones formativas cofinanciadas por el FSE+; compromiso de colaboración y hoja de asistencia a la tutoría individualizada.

Se prestó a la Sra. XXX apoyo en la cumplimentación de la documentación relativa a la solicitud de participación en la acción formativa de su interés, XXX, para su posterior presentación en el Registro General del Ayuntamiento de Salamanca.

La interesada se negó a firmar la hoja de declaración responsable, mostrando enfado, al considerar, según manifestó, que ya era usuaria del CEFOL, que allí disponían de toda la información y que no deseaba *"firmar más papeles".*

El día 12 de mayo de 2025 se publicaron, en los canales oficiales, las listas provisionales de personas admitidas y no admitidas en dicha acción formativa, tanto en el tablón de edictos de la página web del Ayuntamiento de Salamanca como en el apartado dedicado a "EMPLEO", Proyecto Laboris Helmántica, de la misma página web del Ayuntamiento de Salamanca (www.aytosalamanca.es). Asimismo, se difundió en las redes sociales de CEFOL, tales como Facebook, Instagram y LinkedIn.

En el caso que nos ocupa, se comprueba que la interesada no aportó la documentación requerida, ni la declaración responsable ni el informe de vida laboral, y que la documentación presentada como NIE se encontraba caducada.

Con el objetivo de facilitar la información a XXX, el tutor intentó contactar con ella para comunicarle el estado de su solicitud y el plazo para subsanar la falta de documentación, cuyo último día era el 15 de mayo de 2025. Se realizaron varios intentos de contacto telefónico al número facilitado por la usuaria, sin obtener respuesta.

El martes día 13 de mayo de 2025 a las 15:06 horas, se envió un correo electrónico, incluyendo archivo adjunto, con uno de los documentos a cumplimentar requeridos para la subsanación, a la dirección: XXX desde el buzón laborishelmantica@aytosalamanca.es.

No se obtuvo contestación a dicho correo electrónico, ni se logró contactar telefónicamente con la interesada. Además, se comprobó que no subsanó la falta de documentación dentro del plazo establecido, según lo indicado en las bases de la convocatoria. Por ello, con fecha 16 de mayo de 2025, su solicitud quedó desistida, pasando a formar parte del listado definitivo de personas no admitidas en la mencionada acción formativa. Dicho listado se publicó en el tablón de edictos de la página web del Ayuntamiento de Salamanca y en el apartado de EMPLEO del Proyecto Laboris Helmántica, así como en las redes sociales de CEFOL (Facebook, Instagram y LinkedIn).

Según lo establecido en el punto séptimo de la convocatoria, el Ayuntamiento de Salamanca, a partir de las solicitudes presentadas y una vez comprobado el cumplimiento por parte de los/las aspirantes de todos los requisitos recogidos en las bases, publicó con fecha 12 de mayo de 2025 las listas provisionales de personas admitidas y excluidas en el tablón de anuncios del Ayuntamiento y en la página web del Consistorio (www.aytosalamanca.es), concediendo un plazo de tres días laborables para la presentación de reclamaciones.

Transcurrido dicho plazo y no habiéndose presentado alegaciones a las listas provisionales, se procedió a elevarlas a definitivas con fecha 16 de mayo de 2025.

Asimismo, en ningún punto de la convocatoria se establecía la obligatoriedad, por parte del personal técnico o administrativo de la entidad convocante, de contactar con las

personas solicitantes durante el periodo de registro y/o subsanación. Por tanto, era responsabilidad exclusiva de cada solicitante mantenerse informada del estado de su solicitud y adoptar las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos.

A las 12:00 horas del día 21 de mayo de 2025, doña XXX se personó en las instalaciones de CEFOL sin cita previa, manifestando su intención de entrevistarse con el tutor de orientación. En dicho encuentro se le informó del estado de su solicitud, así como de los intentos de contacto realizados sin éxito tanto por vía telefónica como mediante correo electrónico, no aceptando la interesada de buen grado las explicaciones facilitadas.

Hacia las 12:15 horas se incorporó a la reunión una segunda tutora de orientación, coordinadora de la acción formativa, quien, junto con el tutor inicial, expuso nuevamente a la interesada el procedimiento seguido y las actuaciones administrativas efectuadas. No obstante, la solicitante continuó afirmando no haber recibido ni llamadas telefónicas ni el correo electrónico remitido. Ante ello, se le instó a revisar su bandeja de entrada y se le indicó el número de teléfono que consta en la base de datos. La interesada manifestó que dicho teléfono era incorrecto, si bien se comprobó que coincide con el número consignado por ella misma en la Solicitud de participación, recordándose asimismo que, durante la tutoría individualizada presencial del 30 de abril, se negó a firmar la documentación requerida.

Finalmente, durante la conversación, la interesada reconoció haber recibido el correo electrónico enviado desde el buzón institucional de Laboris Helmántica, indicando literalmente “que no lo vio en el momento porque tiene muchos correos y no los lee”.

Además, se le explicaron los motivos por los que no cumple los requisitos para ser admitida, así como la finalización del plazo de subsanación. Adicionalmente, se le facilitaron las bases de la convocatoria, con el fin de explicarle que no reúne los requisitos necesarios, incluso en el supuesto de haber llegado a ser admitida como titular.

Se insistió en la disposición del personal técnico para prestar apoyo a personas desempleadas y se le proporcionó información sobre otras acciones formativas futuras disponibles en el catálogo de “Laboris Helmántica”, así como sobre otros proyectos de CEFOL, incluyendo cursos FOD para personas desempleadas no ocupadas. No obstante, la interesada manifestó no estar interesada en ninguna de ellas, señalando que únicamente le interesaba la acción formativa XXX. Como alternativa, se le sugirió informarse en Ecyl y en otras entidades sobre acciones formativas de carácter similar, facilitándole igualmente direcciones y números de teléfono de contacto.

Debido al nivel de inconformidad mostrado y a la negativa de la interesada a atender los argumentos proporcionados por ambos tutores, se le instó a entrevistarse con la Jefa de Sección de Empleo, quien la atendió y le informó nuevamente sobre las bases

de la convocatoria y los plazos aplicables. Durante esta reunión, se le indicó la opción de presentar una queja a través de las vías oficiales si así lo estimaba oportuno.

Con fecha 22 de mayo de 2025, la interesada presentó, a través de la Oficina de Registro General de esta Entidad, la documentación correspondiente: la Declaración Responsable firmada y el Informe de Vida Laboral, ambos documentos presentados fuera del plazo establecido para la subsanación.

Señala también que no consta que la Sra. XXX haya presentado ninguna queja en esa Administración; *"el único documento registrado a su nombre en el Registro General del Ayuntamiento es el indicado, con fecha 22 de mayo de 2025"*.

Concluye el informe remitido manifestando que en atención a todo lo expuesto y a los motivos previamente señalados, se considera que doña no resulta admitida en la acción formativa correspondiente al Certificado de Profesionalidad de nivel 1 XXX, por no haber registrado ni subsanado la documentación requerida en tiempo y forma para participar en el proceso de baremación, y adicionalmente, por no haber obtenido la puntuación suficiente para optar a las plazas disponibles, según lo establecido en la convocatoria.

A la vista de lo informado, aunque no hemos detectado irregularidades en la actuación de ese Ayuntamiento, procede trasladarle una serie de consideraciones, conforme a las facultades conferidas al Procurador del Común por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, y el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, únicamente con el propósito de mejorar, en la medida de lo posible, la gestión administrativa y la atención al ciudadano en este tipo de procesos de selección formativa, en los que suele participar población vulnerable o con menor dominio de los trámites administrativos, dado que no se han detectado irregularidades que pudieran ser objeto de supervisión en la actuación municipal.

La actuación administrativa objeto de análisis se rige por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), así como por las bases de la convocatoria publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Salamanca el 15 de abril de 2025.

La solicitud de participación en el curso debía acompañarse de documentación específica, incluyendo DNI/NIE, tarjeta de demanda de empleo, declaración responsable, entre otros documentos. En caso de no aportarse la documentación completa, se establecía un requerimiento para su subsanación en un plazo de tres días hábiles. Si la subsanación no se realizaba en dicho plazo, la solicitud se consideraba desistida. Cabe señalar que la convocatoria no imponía obligación alguna al Ayuntamiento de contactar individualmente

con los solicitantes, siendo responsabilidad de estos consultar las listas provisionales y publicaciones oficiales para conocer el estado de su solicitud.

La Sra. XXX no presentó inicialmente toda la documentación exigida (faltaban la declaración responsable y el informe de vida laboral; además, el NIE estaba caducado).

Se negó expresamente a firmar parte de la documentación en su entrevista inicial.

El Ayuntamiento publicó de forma adecuada las listas provisionales en los medios oficiales y concedió el plazo de tres días para subsanar y se intentó contactar con ella por teléfono y por correo electrónico; el teléfono era el que ella misma había proporcionado.

El correo electrónico se envió correctamente, y la interesada reconoció posteriormente haberlo recibido (aunque no lo leyó a tiempo).

No presentó la documentación requerida dentro del plazo, sino el 22 de mayo, cuando el plazo había finalizado el 15 de mayo.

El Ayuntamiento la declaró desistida de su solicitud, de acuerdo con las bases y lo recogido en la Ley. Actuó conforme a las bases de la convocatoria y a lo recogido sobre la subsanación de solicitudes en el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cumplió con la publicidad reglamentaria (tablón de edictos y web oficial) e intentó comunicar la subsanación por medios complementarios (teléfono y correo), aunque no estaba obligado a hacerlo.

Aunque no era obligatorio, la Administración realizó esfuerzos razonables por contactar con la interesada. Es cierto que la interesada alega no haber recibido llamadas, pero los registros municipales indican lo contrario, y además ella misma lo reconoció después haber recibido el correo.

La Sra. XXX incumplió su deber de completar la documentación en plazo. Su negativa inicial a firmar la declaración responsable y su falta de revisión del correo fue reconocida por su parte. La presentación de documentos fuera de plazo no puede ser aceptada, porque supondría vulnerar los principios de igualdad y concurrencia que rigen este tipo de convocatorias.

La exclusión de doña XXX fue ajustada a Derecho, no obstante, la experiencia descrita en la queja revela un desfase entre la legalidad y la percepción ciudadana de la actuación administrativa en la convocatoria de acciones formativas de inserción laboral como la que es objeto de esta queja.

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, entendemos que es necesario mejorar, en la medida de lo posible, la comunicación, la trazabilidad en las notificaciones, la atención personalizada y la empatía administrativa, por ello se propone a ese Ayuntamiento que reflexione sobre la implementación de medidas como las que figuran a continuación con el fin de evitar o, al menos, minimizar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja.

-Analizar el contenido de las convocatorias para que figuren en ellas mensajes claros y sencillos para mejorar su comprensión y con ello reducir la sensación de indefensión al ciudadano que no resulta seleccionado.

-Implementar sistemas que permitan confirmar la recepción de solicitudes y documentos como podría ser enviar un acuse de recibo automático (por correo electrónico o SMS) cuando se registre una solicitud o documentación.

-Asegurar la recepción de las notificaciones electrónicas para no depender de correos electrónicos ordinarios (que pueden perderse o no leerse), a través del sistema de notificaciones electrónicas de la sede electrónica del Ayuntamiento, o una carpeta ciudadana local e incluso, en casos de colectivos más afectados por la brecha digital, ofrecer la opción de aviso adicional por SMS cuando se publique una subsanación o lista provisional.

-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).

-Establecer un servicio de acompañamiento administrativo dentro de CEFOL para ayudar a personas con escasas competencias digitales o lingüísticas a cumplimentar correctamente la documentación. Lo que evitaría errores como negarse a firmar formularios o entregar papeles incompletos por desconocimiento.

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: Que, por parte de ese Ayuntamiento, se valore la implementación de medidas como las recogidas en el cuerpo de esta Resolución, o cualquier otra que, con la finalidad de conseguir que las acciones formativas que promueva generen máxima adhesión entre los posibles solicitantes y, en consecuencia, sean totalmente efectivas.**

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 en el 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

**NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I00000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).**