ÁREA G

ÁREA G

INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Expedientes Área 165
Expedientes admitidos..... 33
Expedientes rechazados 47
Expedientes remitidos a otros organismos..... 37
Expedientes acumulados 30
Expedientes en otras situaciones 18

Dentro del Área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social, el mayor número de quejas, concretamente, casi la mitad de las 165 registradas, se refieren a temas relativos a la cotización, recaudación de cuotas y acción protectora de la Seguridad Social, y a las actuaciones de la Mutualidades; si bien, en su mayoría, fueron remitidas a la Defensora del Pueblo en consideración a las competencias atribuidas al Procurador del Común. Asimismo, dentro de ese grupo mayoritario de quejas hay que incluir aquellas sobre pensiones no contributivas, sobre la renta garantizada de ciudadanía y sobre ayudas de emergencia social, que han dado lugar a una decena de resoluciones que, salvo una excepción, han sido aceptadas por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a la que han sido dirigidas.

El número de quejas relacionadas con temas de industria ha ascendido de 46 a 55, siendo las relacionadas con la energía eléctrica, un total de 44, en particular sobre las dificultades de acceso al suministro, las deficiencias de calidad del suministro y facturación, las que han centrado los motivos de reclamación. Más anecdóticas han sido las quejas sobre la distribución y facturación de gas, así como sobre la ITV. Con todo, hay que hacer notar que dos bloques de quejas, uno compuesto por 11 quejas, y el otro integrado por 14 quejas, se refirieron cada uno de ellos a un concreto problema de suministro eléctrico. En cualquier caso, fueron dirigidas tres resoluciones a la Consejería de Economía y Empleo sobre cuestiones relativas a instalaciones eléctricas, y una sobre la ITV, habiendo sido aceptadas todas ellas, excepto una sobre la que, a fecha de cierre de este Informe, la Administración receptora no se había pronunciado. La mayoría del resto de quejas fueron archivadas por inexistencia de irregularidad, y, algunas de ellas, por referirse a cuestiones de índole privado.

En materia de comercio, de los 3 expedientes registrados, únicamente uno concluyó con una resolución, dirigida al Ayuntamiento de Ávila, con relación al ejercicio de la actividad comercial en sus mercados al aire libre, sin que, a fecha de cierre de este Informe se nos hubiera comunicado tampoco la aceptación o rechazo de la misma.

Finalmente, en materia de empleo, se registraron 26 quejas, gran parte de las cuales fueron remitidas a la Defensora del Pueblo, por tener por objeto prestaciones gestionadas por la Administración estatal. El resto han estado referidas, fundamentalmente, al desarrollo de acciones formativas y a las subvenciones destinadas al fomento del empleo, dictándose dos y tres resoluciones sobre dichos aspectos, respectivamente. Las dos resoluciones sobre el desarrollo de acciones formativas fueron aceptadas por la Consejería de Economía y Empleo; en tanto que ninguna de las tres resoluciones sobre las subvenciones destinadas al fomento del empleo fueron aceptadas totalmente, si bien a falta de que tuviéramos respuesta respecto a una de ellas a fecha de cierre de este Informe.

Respecto al año 2011, no se puede considerar que haya existido una variación significativa del número de quejas presentadas en el Área de Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social, si no se obvian los bloques de quejas presentados en el año 2012 sobre un mismo motivo. Sí cabe resaltar, sin embargo, que en lo que respecta a la acción social, prácticamente se han duplicado las quejas presentadas sobre aspectos relativos a la renta garantizada de ciudadanía. Igualmente, se incrementaron las quejas relativas a suministros energéticos e ITV, disminuyendo, sin embargo, las quejas presentadas en materia de comercio y empleo.

La colaboración de las administraciones para atender nuestras peticiones de información ha sido aceptable, y, respecto al año anterior, también ha existido un aumento significativo del grado de aceptación de nuestras resoluciones que, salvo excepciones, han sido aceptadas.

1. INDUSTRIA

1.1. Instalaciones de energía eléctrica

1.1.1. Acceso al suministro

El expediente **20120413** estuvo relacionado con la falta de atención del suministro de energía eléctrica requerido para un edificio de 14 viviendas de promoción pública, con licencia de ocupación fechada en el año 2008, y que compartió proyecto técnico con otro edificio gemelo.

El 14 de febrero de 2007, se había solicitado suministro eléctrico para ambos edificios, planteándose, desde ese momento, un conflicto, entre la empresa suministradora y la promotora de los edificios, sobre quién debía correr con los gastos de extensión de red que permitieran los suministros requeridos para las viviendas conforme a lo establecido en el art. 9.3 a) del RD 222/2008, de 15 de febrero.

Ante esta situación, la promotora del edificio instó al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Zamora la resolución del conflicto, emitiendo éste resolución de 21 de enero de 2011, en el sentido de desestimar la reclamación presentada en nombre de la promotora, al considerar que ésta debía realizar las infraestructuras eléctricas necesarias para los suministros solicitados. Interpuesto recurso de alzada contra esta resolución, dicho recurso fue estimado mediante la resolución de la Delegación Territorial de Zamora de fecha 28 de julio de 2011, pero exclusivamente teniendo por objeto esta resolución la solicitud que afecta a uno de los edificios, dejando al margen la cuestión de la responsabilidad de llevar a cabo las obras de extensión de red para el otro edificio.

Con ello, la promotora se vio obligada a presentar nueva solicitud ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Zamora, concretamente el 25 de agosto de 2011, para que también se impusiera a la compañía suministradora la realización de las obras de extensión de red para el edificio al que no alcanzaba la anterior resolución, y poder así obtener el suministro de energía eléctrica, lo que dio lugar a la tramitación de un nuevo expediente. Además, la misma promotora, mediante escrito presentado el 24 de septiembre de 2011 ante el Servicio Territorial, presentó denuncia contra la compañía suministradora, para que se iniciara un expediente sancionador, por no facilitar el suministro eléctrico que se había solicitado hacía casi tres años. Con todo, a pesar de diversos escritos dirigidos en representación de la promotora, entre el 24 de septiembre y el 29 de noviembre de 2011, para conocer el estado de tramitación, tanto del expediente relativo a las obras de extensión, como de la denuncia posterior, no se recibió respuesta del Servicio Territorial, hasta el escrito fechado el 7 de diciembre de 2011, por el que se vino a informar al interesado que se seguía la tramitación que correspondía, y que la numerosa presentación de escritos dificultaba la resolución de los expedientes por parte del Servicio Territorial.

Respecto a todo ello, debíamos considerar que la resolución que resolvió el recurso de alzada contra la resolución de 21 de enero de 2011 debía haber tenido por objeto los dos edificios de forma expresa, lo que hubiera evitado una nueva reclamación para el suministro del edificio al que no afectaba dicha resolución, así como la tramitación de un nuevo expediente

sobre un objeto que, por su relación con el del expediente ya tramitado, necesariamente tenía que concluir en el sentido en el que finalmente se había resuelto.

En cuanto a la denuncia presentada por la empresa promotora del edificio el 24 de septiembre de 2011, ante el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Zamora, para que se iniciara un expediente sancionador por no facilitar el suministro eléctrico que se había solicitado hacía casi tres años, dicho Servicio nos comunicó que no existía falta de atención al consumidor, dado que la empresa distribuidora había contestado al solicitante sobre el punto de suministro y las condiciones técnico-económicas, las cuales no habían sido aceptadas por la promotora, motivo por el que surgió la discrepancia entre ellas.

Frente a ello, debemos tener en cuenta que, según el art. 89.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la resolución dictada en los procedimientos tramitados a solicitud de los interesados será congruente con las peticiones formuladas por estos, además de que, conforme al art. 89.1, se deben decidir todas las cuestiones planteadas por los interesados. De este modo, dado que la denuncia se fundamentó en la aplicación del régimen de infracciones y sanciones previsto en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, y con independencia de que se apreciaran o no motivos para incoar el procedimiento sancionador solicitado, debería haberse abierto un expediente específico a tal fin, informando al denunciante si se procedería a la incoación, todo ello conforme al art. 6.4 del Decreto 189/1994, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León.

Por lo expuesto, se dirigió a la Consejería de Economía y Empleo la siguiente resolución:

> *"- Que el contenido de las resoluciones que ponen fin a los procedimientos han de incluir todas las cuestiones planteadas por los interesados, así como aquellas otras derivadas del mismo. De este modo, la Resolución de 28 de julio de 2011 del Delegado Territorial de Zamora en el Expediente 96/2009/R/EDIF debió dar respuesta, tanto a la discrepancia del suministro del edificio sito en (...), como a la del suministro del edificio sito en (...), por cuanto ambas discrepancias estaban relacionadas entre sí, y la respuesta dada a una de ellas no podía estar desvinculada de la otra.*
>
> *- Que, en todo caso, la Administración debe cumplir los plazos para resolver, e informar sobre el estado de la tramitación de los procedimientos a los interesados en los mismos.*

- Que procede la tramitación individualizada de la denuncia presentada en nombre y representación de la mercantil (...) el 24 de septiembre de 2011, debiendo informarse a la denunciante, en todo caso, si se procede a la incoación o no del expediente sancionador previas actuaciones de información previa.

- Que, en los términos anunciados por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Zamora, se debe seguir la tramitación prioritaria de los expedientes que están relacionados con el suministro de energía eléctrica a los edificios sitos en (...), con el fin de facilitar la habitabilidad de las viviendas afectadas".

1.1.2. Deficiencias en la calidad del suministro

Los cortes de suministro de energía eléctrica y otros defectos en la calidad del mismo que han afectado a varios vecinos de un inmueble, y las pretensiones dirigidas por los afectados tanto a la compañía suministradora como a la Consejería de Economía y Empleo, dieron origen al expediente **20120909.**

A la vista de la información facilitada por la Consejería de Economía y Empleo, se había iniciado un expediente de reclamación por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de León, para averiguar el origen de los disparos intempestivos de los interruptores diferenciales.

Conforme al art. 49 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, existe una potestad inspectora de la Administración, para practicar de oficio, o a instancia de parte, cuantas inspecciones y verificaciones se precisen para comprobar la regularidad y continuidad en la prestación de las actividades necesarias para el suministro, así como para garantizar la seguridad de las personas y las cosas. Y, al amparo de dicha potestad, y dado el tiempo transcurrido desde que se venían produciendo las incidencias a las que había dado lugar la reclamación tramitada por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, era necesario que las medidas de averiguación del origen de las anomalías fueran llevadas a cabo con la mayor celeridad posible, en orden a eliminar las mismas, y determinar la posible responsabilidad de los daños causados en los términos de lo establecido en el art. 109 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre, de actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica. Asimismo, determinada en su caso la responsabilidad de alguno de los sujetos implicados en el suministro eléctrico, podría incoarse un expediente sancionador conforme al régimen establecido en el título X de la Ley del Sector Eléctrico.

Al respecto, esta procuraduría emitió la siguiente resolución:

"Que la Administración competente en la materia está llamada a llevar a cabo, con la mayor celeridad posible, las acciones pertinentes para determinar el origen y la responsabilidad de las incidencias que repercuten en la calidad del suministro eléctrico por la que se ha reclamado, con el fin de resolver el expediente al que han dado lugar las reclamaciones, obligando en su caso a los responsables a adoptar las medidas oportunas para eliminar dichas incidencias, y sin perjuicio de la posible incoación de un expediente sancionador contra los responsables".

La Consejería de Economía y Empleo aceptó esta resolución, señalando, no obstante, que, dado que existe un fenómeno de resonancia eléctrica, la identificación del mismo puede tener un plazo incierto.

1.1.3. Expropiaciones para instalaciones eléctricas

El expediente **20111677**, al que se habían sido acumulados los expedientes registrados con los números **20111678**, **20111679** y **20111680**, tuvo por objeto un expediente de expropiación forzosa, para la realización de unas instalaciones de energía eléctrica, con motivo de la cual fueron ocupadas por la empresa beneficiaria una serie de fincas con anterioridad a las actas previas de ocupación.

Al margen de otras cuestiones planteadas en las que no se advirtió irregularidad alguna, según la información facilitada por el Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo, en algún supuesto, existía un justiprecio fijado por la Comisión Territorial de Valoración, lo que nos llevaba a pensar que, en cualquier caso, los propietarios de las fincas afectadas por la expropiación no habían cobrado el precio que les correspondía por razones ajenas a su voluntad.

La Administración, sometida al ordenamiento jurídico, está llamada a cumplir los plazos y seguir los procedimientos establecidos al efecto, en particular en el caso de afectar a derechos como el de la propiedad reconocido en el art. 33 de la Constitución Española, en tanto que la expropiación forzosa constituye una forma de privación singular de la propiedad privada o de derechos o intereses patrimoniales legítimos. Asimismo, los interesados en cualquier expediente administrativo deben tener acceso al estado de tramitación de los procedimientos, conforme a lo previsto en el art. 35 a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que deben tener respuesta las solicitudes hechas al efecto por los expropiados en los expedientes a los que se refiere esta queja.

De este modo, se formuló la siguiente resolución:

"Agilizar la resolución de los Expedientes de Expropiación Forzosa a los que se refiere esta queja, con el fin último de que los propietarios afectados obtengan el precio que les corresponde en el plazo más breve posible".

La Consejería de Economía y Empleo aceptó la resolución sobre la agilización de la tramitación de los expedientes de expropiación forzosa.

1.2. Inspección Técnica de Vehículos (ITV)

El expediente **20121636** tuvo lugar con ocasión del resultado desfavorable de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV) a la que fue sometido un tractor, al advertirse que en la tarjeta de inspección técnica del vehículo constaba un número de identificación, al igual que en la chapa de características del vehículo adherida al mismo, y en la documentación remitida por Tráfico en el momento de la matriculación, pero, sin embargo, en el bastidor del tractor aparecía troquelado ese número de identificación de siete dígitos, pero variando el orden de los dos últimos. Ante esta situación, dados los problemas de identificación del vehículo, no se pudo pasar de modo favorablemente la ITV, dado que el art. 10.2 del Reglamento general de vehículos aprobado por el RD 2822/1998, de 23 de diciembre, exige, con carácter previo a la inspección técnica, la identificación del vehículo.

Con motivo de lo expuesto, el propietario se dirigió al Servicio Territorial de Industria, Comercio y Turismo de Burgos, con el fin de obtener información sobre la problemática surgida. Como respuesta, dicho Servicio informó que no era posible determinar el número de bastidor de origen del vehículo; que una de las formas posibles de poder colocar el número de identificación correcto en el bastidor del tractor era por medio de una reforma consistente en la sustitución de dicho elemento, en el supuesto de que se hubiera cambiado la pieza; y que, en el caso de que aparecieran otras informaciones que pudiera aportar el interesado, se tendrían en cuenta para disponer en el vehículo el número de bastidor con el que supuestamente fue vendido y que, según el propietario, sería el que coincidía con el de la ficha técnica, ya que había sido informado de que, en Alemania, había sido vendido otro tractor con el número de bastidor coincidente con el de la documentación.

Con todo, manteniendo el propietario del tractor que nunca había existido sustitución del bastidor, y dada la inviabilidad de cambiar dicho bastidor por otro distinto, por la mera existencia de una simple falta de concordancia del número troquelado en el mismo y el de la documentación, se había propuesto desde la Administración la opción de "simular" una reforma tipificada en el Manual de Reformas de Vehículos con el código 1.1 del Ministerio de Industria, Energía y Turismo ("Sustitución total o parcial del bastidor o de la estructura autoportante,

cuando la parte sustituida sea la que lleva grabado el número de identificación del vehículo"), para lo que era necesario la expedición de un certificado de taller que habría de llevar a cabo la reforma, así como un acta de destrucción del bastidor sustituido, y que habría de hacerse con la presencia del personal técnico de órgano competente. De hecho, y así se constató con el informe que nos remitió el Servicio de Reglamentación y Seguridad Industrial de la Consejería de Economía y Empleo, se facilitó al propietario del tractor un acta de destrucción del bastidor, que se habría realizado en presencia de un técnico del órgano competente en materia de Industria de la Junta de Castilla y León. Esta acta, extendida por sustitución total/parcial de chasis del vehículo, no tenía cubierto el espacio destinado a la fecha, y contaba con una rúbrica en el lugar reservado a la Administración, permaneciendo en blanco el espacio destinado a la firma del responsable del taller que debería llevar a cabo la reforma.

Volviendo al origen del problema de la identificación del tractor, en efecto, se había comprobado que la documentación precisa para la matriculación archivada en el Registro de Vehículos Matriculados del Servicio Territorial de Industria de Burgos, contenía una copia de una huella facsímil de un número de bastidor que coincidía con el de la documentación (tarjeta de inspección técnica) y, que, por lo tanto, debería corresponder con el que tuviera troquelado el tractor, dado que aquella habría de haberse obtenido directamente de éste troquelado, pero la realidad no era así, desconociéndose de dónde procedía la huella que figuraba en el archivo.

Asimismo, el Servicio Territorial de Burgos, a la vista de lo anterior, y con el fin de aclarar la situación, había contactado telefónicamente con el concesionario vendedor y con el propietario actual de la marca, aunque se trataba de una entidad distinta a la que fabricó el vehículo en el año 2003. Con todo, desde la misma se indicó que la documentación del vehículo se encontraba asociada a otro vehículo que se hallaba en Alemania, y que, en España, no estaba matriculado otro vehículo que tuviera asignado el número que llevaba troquelado el tractor del interesado. Asimismo, el concesionario que vendió el vehículo tampoco aclaró la procedencia de la huella que figuraba en la documentación y se desconocía la causa de la disparidad entre el número real del bastidor y el de la documentación.

En definitiva, ante dicha circunstancia, podría haber ocurrido que se hubiera sustituido el bastidor del tractor por otro sin legalizarse la reforma, cosa que negaba el propietario; o bien, que, por error, u otro motivo, el facsímil que existía en el Registro de Vehículos Matriculados se hubiera extraído de otro vehículo o de otro soporte hecho al efecto. De este modo, sería conveniente comprobar si, en efecto, existía un vehículo en Alemania con el número troquelado en su bastidor coincidente con el de dicho facsímil y qué documentación tenía.

En cualquier caso, la propuesta de llevarse a cabo la tramitación de una reforma consistente en la sustitución total o parcial del bastidor o de la estructura autoportante (Reforma 1.1 del Manual de reformas de vehículos), no tenía cabida en la medida en la que el propietario negaba que se hubiera producido dicha sustitución, y menos podía llevarse a cabo la expedición de documentos que podrían ser constitutivos de supuestas falsedades, y que también implicarían al taller que en su caso aceptara extender la certificación de una modificación no realizada, e incluso al propietario del vehículo.

Por otro lado, es lo cierto que el problema surgido era ajeno a la Administración, y, si no había existido una reforma no legalizada, era la marca fabricante y el concesionario vendedor los que debían responder de la falta de concordancia de la documentación facilitada junto con el vehículo vendido. A pesar de ello, se nos informó por parte del Servicio de Reglamentación y Seguridad Industrial que lo más adecuado sería que, desde el Servicio Territorial de Burgos, se oficiara escrito al fabricante o representante actual de la marca en España, a la entidad comercial que emitió en el año 2003 la documentación o tarjeta de inspección técnica que sirvió de base para matricular el vehículo, y al concesionario que facturó y vendió el vehículo, para que se esclarecieran los hechos, y proceder en consecuencia.

No obstante, sin perjuicio de las acciones que pudiera tener el propietario del vehículo frente a quienes fabricaron y vendieron el mismo, en caso de que existieran elementos que evidenciaran un simple error en el troquelado original del número de bastidor, para regularizar la situación, habría de tramitarse la reforma 1.2 del Manual de reformas de vehículos ("Modificaciones que afecten a la identificación del vehículo"), para lo cual se requeriría, entre otra documentación, certificado del fabricante del vehículo.

Con todo, consideramos oportuno formular la siguiente resolución:

"Que, a los efectos de facilitar la posible tramitación de la Reforma correspondiente al Código 1.2 del Manual de Reformas en Vehículos del Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el tractor con matrícula (...), a instancia del Servicio Territorial de Burgos se lleven a cabo las pesquisas que pudieran evidenciar los presupuestos para llevar a cabo dicha reforma, en los términos que ha considerado oportuno según la información facilitada con motivo de este expediente, y sin perjuicio de la aportación exigible al titular del vehículo y de las acciones que a éste le pudieran corresponder frente al fabricante y vendedor del mismo".

Al respecto, la Consejería de Economía y Empleo nos indicó que, conforme al espíritu de la resolución del Procurador del Común, se realizarían las averiguaciones pertinentes, para intentar delimitar el origen y la causa del problema relativo a la falta de identidad entre el

número del bastidor y el facsímil y placa del vehículo, y posteriormente, una vez hechas éstas, se intentaría dar la mejor solución posible al problema.

2. COMERCIO

La presunta actividad de venta llevada a cabo en los mercados al aire libre situados en el término municipal de Ávila dio lugar a la tramitación del expediente **20111115**. Se ponía de manifiesto que no se cumplían los requisitos para el ejercicio de dicha actividad, y, en particular, el de estar en situación de alta en el correspondiente epígrafe fiscal del impuesto de actividades económicas, y hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y de la seguridad social. Esta cuestión ya había sido objeto del expediente **20101498**, en el que se había dirigido una resolución al Ayuntamiento de Ávila, para que pusiera *"un especial celo en el cumplimiento del Reglamento Regulador de la Venta en los Mercados Municipales al Aire Libre en el Término Municipal de Ávila, en particular en cuanto a la vigilancia y control de las exigencias establecidas para quienes realizan la actividad comercial a través de sus agentes, y, en definitiva, en la eliminación de las prácticas irregulares que puedan estar teniendo lugar en contra o al margen de las correspondientes licencias municipales".*

Con relación a dicha resolución, el Ayuntamiento de Ávila nos había comunicado que aceptaba la misma, informándonos con relación a la nueva queja que, durante el año 2011, todas las autorizaciones habían sido rechazadas por la falta de espacio y de puestos libres en el mercado. Por otro lado, tampoco se había incoado ningún expediente sancionador por incumplimiento del Reglamento regulador de la venta en los mercados, aunque sí habían existido apercibimientos por parte de los agentes de la Policía Local, quienes, junto con el personal municipal del área de mercados vigilaban y garantizaban el debido cumplimiento de las autorizaciones y todo cuanto está previsto en el Reglamento regulador.

Por otro lado, permanecía en vigor el Reglamento regulador de la venta en los mercados municipales al aire libre en el término municipal de Ávila, de fecha 12 de septiembre de 2005, sin que hubiera sido objeto de modificación alguna, aunque se encontraba en fase de estudio técnico la modificación de lo relativo a las autorizaciones municipales y a las infracciones y sanciones.

Con relación a esto último, al margen del propósito indicado por el Ayuntamiento de mejorar el funcionamiento del mercado, había que tener en cuenta que el Reglamento debía adaptarse al RD 199/2010, de 26 de febrero, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria, y en particular, en lo que concierne al régimen de autorizaciones.

En definitiva, dirigimos al Ayuntamiento de Ávila una nueva resolución:

"- Que persista la vigilancia y control de las exigencias establecidas para quienes realizan la actividad comercial a través de los Agentes y personal municipal, con el fin eliminar de forma eficaz cualquier práctica irregular que puedan estar teniendo lugar en contra o al margen de las correspondientes autorizaciones municipales.

- La adaptación del Reglamento Regulador del Mercado al Aire Libre a la normativa vigente en el plazo más breve posible".

3. EMPLEO

En materia de Empleo, los expedientes tramitados que han dado lugar a resolución tuvieron por objeto varias incidencias relacionadas con acciones formativas para la búsqueda de empleo, así como con subvenciones dirigidas a la promoción del mismo.

3.1. Acciones formativas

Con relación a un curso sobre venta de servicios y productos turísticos, impartido dentro del Programa de orientación, formación e inserción profesional, cofinanciado por el Servicio Público de Empleo de Castilla y León (ECYL) y el Fondo Social Europeo (FSE), a través de una asociación, entre los meses de enero y marzo de 2010, se tramitó el expediente **20120356**. Algunos de los asistentes no habían obtenido el correspondiente diploma, a pesar de que, según la información remitida por la Consejería de Economía y Empleo, se habían enviado a la asociación que impartió el curso los 15 diplomas correspondientes a los alumnos participantes en la acción formativa, debidamente firmados por el ECYL, teniendo en cuenta que los 15 alumnos habían finalizado la acción formativa, habían asistido a, al menos, un 75 por ciento del total de su duración, y habían sido evaluados favorablemente, de acuerdo con lo establecido en la resolución de 10 de junio de 2009 por la que se convocó la subvención. Sin embargo, la asociación beneficiaria de la subvención, incumpliendo su obligación, no entregó el diploma a 7 de esos participantes.

A la vista de lo expuesto, consideramos que, según las bases reguladoras de las subvenciones del Programa de orientación, formación e inserción laboral, establecidas en virtud de la Orden EYE/1171/2009, de 22 de mayo, constituía una obligación de los beneficiarios "entregar a cada participante que haya finalizado la acción formativa un certificado de asistencia a la misma, y a cada participante que haya superado la formación con evaluación positiva un diploma acreditativo. Ambos tendrán las características que se especificarán en la Resolución de convocatoria" (Base 5ª 2 e). Por lo tanto, con independencia de que los siete alumnos a los que se refería el expediente no debían haber sido seleccionados para la realización de la acción formativa subvencionada, la responsabilidad de la selección

correspondía a la beneficiaria de la subvención (Base 5ª 1 h); de modo que, si dichos alumnos realizaron el curso, y si se cumplían los demás requisitos para que les fuera expido el diploma acreditativo, debía entregarse a dichos alumnos los diplomas que, además, ya habían sido expedidos y que, a la vista de la información facilitada, se podrían encontrar en posesión de la asociación.

Por ello, formulamos la siguiente resolución a la Consejería de Economía y Empleo:

«Que, sin perjuicio de las demás consecuencias vinculadas al incumplimiento por parte de la Asociación (...) de las Bases reguladoras de la subvención que le fue concedida, proceda el ECyL a reclamar a la Asociación, de forma inmediata, la devolución de los diplomas correspondiente a la acción formativa "Venta de Servicios y Productos Turísticos" que todavía no hayan sido entregados a los alumnos, para ponerlos a disposición de éstos».

La Consejería aceptó nuestra resolución, y, de hecho, el ECYL siguió las recomendaciones realizadas, indicando que, en el caso de que no fueran recibidos los diplomas por la asociación, el propio Servicio Público de Empleo expediría a las personas afectadas un certificado en el que constara el contenido y la duración de la formación recibida en el curso.

El expediente **20112107** se inició con relación a un supuesto trato humillante y de acoso hacia dos trabajadores participantes en un taller de empleo, por parte de las responsables de este taller.

A la vista de la información que nos fue proporcionada por el Ayuntamiento de Valladolid responsable del taller, tras la finalización del mismo, a uno de los trabajadores al que se refería la queja no le fue expedido el certificado, al no haber realizado la formación teórica y práctica necesaria para ello; en tanto que al otro trabajador sí le fue expedido el certificado con resultado insatisfactorio, al haber suspendido las pruebas, manteniéndose con él varias reuniones en las que se le ofreció la posibilidad de conocer los motivos de la valoración de las pruebas obtenida. Con todo, estos dos trabajadores fueron los únicos participantes en el taller que no consiguieron el certificado satisfactorio.

Asimismo, habiendo presentado los dos trabajadores una reclamación en el Ayuntamiento de Valladolid, por el presunto trato vejatorio y acosador al que se ha hecho referencia, el responsable del Centro de Formación para el Empleo en el que se realizó el taller investigó los hechos, sin que se pudiera constatar el fundamento de la reclamación, en tanto que lo que se hacía con frecuencia era recordar a todos los participantes en los talleres de empleo, regulados por la Orden EYE/749/2004, de 10 de mayo, que son trabajadores con un

contrato para la formación, insistiéndose que la relación con el Ayuntamiento es contractual, pero sin que dicho recordatorio se lleve a cabo de forma humillante o irrespetuosa. Con todo, al margen de que no contamos con elementos objetivos que permitieran considerar fundamentada la reclamación, sí debería haber una respuesta expresa a la misma, dada la obligación que en este caso corresponde al Ayuntamiento de Valladolid a tenor del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En consecuencia, el Ayuntamiento de Valladolid fue destinatario de la siguiente resolución:

> *"Que emita una resolución expresa y motivada, en respuesta a la reclamación presentada (...), y notifique la misma (...) en el plazo más breve posible dado el tiempo transcurrido desde la reclamación".*

Esta resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Valladolid según la respuesta que nos fue remitda.

3.2. Subvenciones

El origen del expediente **20112270** fue una queja dirigida contra una resolución de la Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León (ADE), por la que se desestimó una subvención solicitada al amparo del "Programa Creación de Empresas" y la actuación subvencionable "Emprendiendo".

Según la documentación que nos había sido aportada, y así se confirmó con el informe que nos remitió la ADE, el motivo de la desestimación de la subvención se había basado en el incumplimiento de la disposición específica 5.1 B a) de la resolución de convocatoria, de 18 de febrero de 2009, de la ADE, por la que se aprobó la convocatoria en concurrencia no competitiva del Plan Adelanta. En concreto, la desestimación de la solicitud de la subvención se basó en que, según la memoria técnica presentada por el interesado, así como las facturas pro forma aportadas, *"la inversión presentada y subvencionable, asciende a 117.654,00 €. Por consiguiente, se incumple lo establecido en la disposición específica 5.1 B a), donde se requiere que la cuantía de la inversión subvencionable no supere los 100.000 €"*. La disposición específica referida establece que "la cuantía de inversión y gasto subvencionable fijada por la ADE no podrá superar la cuantía de 100.000 euros".

Con ello, a nuestro modo de ver, se asimiló el importe máximo de los conceptos de inversión y gastos subvencionables según la convocatoria (para lo cual está fijada una cantidad que no se puede superar a la hora de conceder la subvención), y el importe de la inversión total

que puede hacer el interesado para crear su empresa, que, a nuestro juicio, no debería estar afectado por el límite anterior, puesto que la disposición aplicada no lo impone.

Según el informe que nos remitió la ADE, la disposición aplicada, cuando alude a "inversión subvencionable", se está refiriendo a la cuantía máxima que puede suponer el coste del proyecto que el solicitante presente en la actuación "Emprendiendo". De este modo, si el proyecto que pretendía llevar a cabo el solicitante superaba los 100.000 euros, no cabía conceder ninguna subvención, ni siquiera aplicando el porcentaje previsto al efecto sobre el máximo de 100.000 euros conforme a la disposición 6ª de la convocatoria. Por el contrario, si el proyecto que quería llevar a cabo el solicitante de la subvención era de un importe igual o inferior a 100.000 euros, sí procedería la subvención aplicando los porcentajes previstos para la clase y cuantía del incentivo a los conceptos subvencionables.

Esta argumentación, que obligaría a los promotores de una nueva actividad empresarial a justificar que la misma no tendría un coste superior a 100.000 euros, para poder obtener la subvención a la que nos referimos, no tenía acogida en la disposición específica 5.1 B a) de la convocatoria. Teniendo en cuenta que la solicitud de la subvención debía presentarse antes de iniciar la inversión y realizar los gastos [disposición específica 5.1 B e)], el interesado tendría que presentar un proyecto y, normalmente, un conjunto de facturas pro forma sobre conceptos que podrán ser aceptados o no como inversión y gastos subvencionables por los órganos gestores de las subvenciones, por lo que lo usual sería que se presentara una futura inversión por un importe que superó el importe máximo subvencionable, con independencia de que, posteriormente, al resolverse la solicitud de la subvención, no se superaría dicho límite.

En el informe que nos facilitó la ADE, se indicaba que la superación del límite de 100.000 euros en el coste del proyecto impedía acogerse a la ayuda "*Emprendiendo"*, puesto que habría de acogerse a "*otras líneas de ayudas disponibles en la convocatoria de referencia"*. Sin embargo, dentro del "Programa Creación de Empresas", la actividad de bar emprendida por el interesado no estaría incluida dentro del sector de los proyectos de inversión subvencionables a través de la actuación "Nuevas Pymes". Tampoco la solicitud de subvención del interesado podría acogerse al "Programa Crecimiento Empresarial", en ninguna de sus modalidades de actuación, ni tampoco a las del "Programa I+D+I" de la Convocatoria. Y, en cualquier caso, si la solicitud de la ayuda debía ser convertida a la de otra modalidad, así habría de haberse hecho saber al interesado que, según nos había manifestado en su escrito de queja, en todo momento siguió las instrucciones que le fueron dadas en las dependencias de Ade.

Con todo, entendimos que las normas de la convocatoria lo que exigían era que la cuantía subvencionable "fijada por la ADE", después de que ésta comprobara que los conceptos

para los que se pedía la subvención eran subvencionables, no superaran los 100.000 euros. Dicho de otro modo, el límite fijado sería para la ADE, que no podría dar una subvención para conceptos subvencionables de más de 100.000 euros, no para el solicitante, que podría presentar un proyecto que incluyera conceptos por mayor importe, sin perjuicio de que a la hora de concederse la subvención, la ADE únicamente le reconociera conceptos que supusieran hasta un total de 100.000 euros.

Por otro lado, contra la resolución denegatoria de la subvención, el interesado había presentado recurso de reposición el 15 de octubre de 2010, indicándosenos al respecto, en el informe que nos había remitido la ADE con fecha de 28 de enero de 2012 que "*(...) en la comunicación que se le remitió al interesado informándole de los efectos del artículo 42-4, se le notificaban también los teléfonos a los que podía llamar en caso de duda o consulta, sin que hasta la fecha haya constancia de que se hayan producido llamadas telefónicas en este sentido. En todo caso, la resolución del recurso de reposición se encuentra en su tramo final, a falta únicamente de la oportuna solicitud a los servicios jurídicos del ADE, del preceptivo informe sobre la propuesta de resolución ya elaborada*".

Con relación a ello, hay que tener en cuenta que la obligación de resolver en plazo conforme a lo previsto en el art. 47 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en ningún caso puede quedar desplazada por el hecho de que al interesado se le hubiera facilitado un teléfono que le permitiera conocer el estado de tramitación del procedimiento que le afectaba, a lo que, por otro lado, también tenía derecho.

El recurso potestativo de reposición regulado en el art. 116 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, al que se remite la disposición específica 6 de la convocatoria, debe resolverse y notificarse en el plazo máximo de un mes. En el caso que nos ocupa, podíamos hablar del transcurso de más de un año y tres meses, y de un recurso cuya resolución carecía de especial complejidad. También debíamos tener en cuanta que, en un marco económico como el existente, el objetivo de este tipo de subvenciones era posibilitar el desarrollo de un entramado productivo en nuestra Comunidad, para garantizar el "crecimiento sostenido que facilite el desarrollo de nuevas actividades, favorezca la creación de empleo y permita alcanzar una estructura equilibrada de los distintos sectores de la economía regional, especialmente en aquellos sectores más innovadores", tal como se señalaba en la propia resolución de convocatoria. De este modo, las dilaciones de los procedimientos administrativos por espacios de tiempo que superan lo razonable, la falta de la debida información al interesado o de la actuación proactiva de la Administración para encauzar debidamente las prestaciones

que pueden ser obtenidas, todo ello bajo los parámetros del derecho a una buena administración recogido en el art. 12 EA, desarrollado por la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derecho de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, genera una total inseguridad a los ciudadanos, e incluso pueden causar contratiempos y perjuicios a quienes tratan de llevar a cabo iniciativas emprendedoras que se pretenden promover, con un efecto inverso.

Y, además de los efectos negativos que puede tener para el interesado la mala administración, al desarrollar un proyecto confiado en la obtención de una subvención que luego no recibe o tarda en recibir, puede generar una responsabilidad de las autoridades y empleados públicos que han de tramitar los procedimientos en el caso de retrasos injustificados, incorrecciones o perjuicios a los ciudadanos en sus derechos, según lo previsto en el art. 25 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo.

En virtud de todo lo expuesto, consideramos oportuno formular la siguiente resolución:

> *"- Que el recurso de reposición formulado contra la Resolución denegatoria de la subvención solicitada por (...) debe resolverse y notificarse con la máxima celeridad posible, dado el tiempo transcurrido y el plazo previsto para resolver en la normativa vigente.*
>
> *- Que la Disposición Específica 5.1 B a) de la Convocatoria de la subvención solicitada por (...) fija un límite cuantitativo sobre los conceptos subvencionables, lo que no permite denegar absolutamente y de forma automática aquellas solicitudes que incluyan proyectos que tengan conceptos subvencionables o no subvencionables cuyo coste sea superior a dicho límite, sin perjuicio de que parte de dichos conceptos sean descartados, bien porque no sean subvencionables, bien porque parte de los considerados a los efectos de conceder la subvención ya alcancen el límite de 100.000 euros".*

Frente a ello, la Consejería rechazó nuestra resolución, manteniendo que uno de los requisitos para obtener la subvención consistía en que la inversión subvencionable no debía superar los 100.000 euros, y que esta cuantía debía suponer el coste del proyecto que se presentara.

El expediente **20121619** estuvo relacionado con una subvención concedida para la creación de una empresa, al amparo de la resolución de 18 de febrero de 2009, de la ADE, por la que se aprueba la convocatoria en concurrencia no competitiva del Plan Adelanta, así como

las disposiciones específicas que la regulan, para la concesión de determinadas subvenciones de la Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León para 2009 cofinanciadas con Fondos Feder.

La subvención había sido concedida el 19 de julio de 2010, y fue aceptada por el interesado el 24 de agosto de 2010, a pesar de lo cual, en el mes de septiembre de 2012, todavía no se había abonado.

Según la información que nos facilitó la Agencia de Innovación, Financiación e Internacionalización Empresarial (ADE), se había revisado la liquidación, y se había trasladado la solicitud de cobro al departamento encargado de los pagos, encontrándose el expediente pendiente de pago. Asimismo, según se nos indicó, el pago se realizaría respetando el orden de entrada de liquidación en el departamento de pagos y de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.

Dado el tiempo que había transcurrido desde que había sido aceptada la subvención por el interesado, y sin que se hubiera dado razones que justificaran la demora que se evidenciaba en el pago de la subvención, había que tener en cuenta que, conforme al art. 33.2 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de subvenciones de Castilla y León, "la resolución de concesión de la subvención conlleva el compromiso del gasto correspondiente", y, el art. 35.1 establece que "el pago de la subvención se realizará una vez haya sido justificada por el beneficiario la realización de la actividad, proyecto, objetivo o adopción del comportamiento para el que se concedió en los términos previstos en la normativa reguladora de la subvención".

Por lo que respecta a la resolución de 18 de febrero de 2009, por la que se aprobó la convocatoria de la subvención, con ésta se trataba de apoyar proyectos, financiando primeras inversiones, estudios y planes de empresas y los gastos jurídicos y notariales de constitución de empresas, fijándose la correspondiente aplicación presupuestaria. De este modo, las expectativas de los solicitantes a los que habían sido concedidas las correspondientes subvenciones podían verse frustradas con la demora del abono de las mismas, pudiendo suponer importantes dificultades económicas en un marco económico como el actual.

Por otro lado, la concesión de las ayudas, según la resolución de convocatoria, podía estar sometida a "la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del desarrollo de los proyectos subvencionables, en los presupuestos de la ADE para los años 2009, 2010 y 2011", pero, una vez concedida la subvención, como había sido el caso, carecía de justificación la demora en el abono de la misma.

En virtud de todo lo expuesto, se formuló la siguiente resolución:

"La necesidad de proceder al abono de la subvención concedida a (...), mediante Resolución de 19 de julio de 2010 (...), y sin más demora, así como del resto de subvenciones concedidas que se encuentren pendientes de pago".

Con el número de registro **20112438**, se tramitó un expediente con motivo de la resolución de 21 de diciembre de 2010, del ECYL, por la que se convocaron subvenciones para la contratación inicial de agentes de empleo y desarrollo local para el año 2011, y se abrió el plazo para la presentación de solicitudes para prorrogar las subvenciones de contratación de agentes de empleo y desarrollo local.

En concreto, la queja se refería a la presunta falta de transparencia, tanto con relación a las entidades a las que se habían concedido dichas subvenciones, como con relación a los criterios utilizados para la selección y contratación de los agentes de empleo y desarrollo local de conformidad con lo previsto en el art. 9 de la Orden estatal de 15 de julio de 1999, en la que se establecen las bases de concesión de subvenciones públicas para el fomento del desarrollo local e impulso de los proyectos y empresas calificados como I+E (modificada por la Orden de 27 de diciembre de 1999, Orden TAS/49/2005, de 14 de enero y Orden TAS/360/2008, de 6 de febrero).

Por lo que respecta a los criterios para la selección y contratación de los agentes de empleo y desarrollo local, la Gerencia Provincial de Valladolid había dictado una instrucción acorde con la normativa aplicable, cuya copia nos había sido facilitada junto con la información que nos aportó la Consejería de Economía y Empleo, dado que se limitaba a establecer unos parámetros que garantizaban la igualdad de criterios utilizados en el ámbito provincial en el que desarrolla su competencia, y que pudiera ser similar o igual en el resto de las provincias de la Comunidad de Castilla y León.

No obstante, dado el motivo de la queja, debíamos incidir en la conveniencia, tanto desde la perspectiva del interés general, como desde la perspectiva del interés particular o individual, de dar la correspondiente publicidad de cualquier instrucción general relativa a los procesos de selección, en tanto no se evidencia ningún daño efectivo ni de interés público por dicha publicidad.

Por otro lado, la relación de beneficiarios de las subvenciones concedidas al amparo de la resolución de 21 de diciembre de 2010, del ECYL, había sido publicada en el *BOCYL* conforme a lo dispuesto en el art. 18.1 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, y el art. 30.1 del Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el

Reglamento de dicha Ley, a los que se remite la disposición transitoria primera de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de subvenciones de Castilla y León. No obstante, dada la fecha de la resolución de la convocatoria de concesión de las subvenciones, la publicación de los beneficiarios de las mismas parecía haber superado los plazos establecidos al efecto.

Con todo ello, dirigimos a la Consejería de Economía y Empleo la siguiente resolución:

"- Que, en lo sucesivo, todos los criterios establecidos por la Administración, para llevar a cabo los procedimientos de selección para la contratación de Agentes de Empleo y Desarrollo Local u otros similares, tengan la debida publicidad, y, en especial, se garantice a cuantos estén interesados en dichos procedimientos el conocimiento de esos criterios.

- Que la publicación de las subvenciones concedidas se realice en los plazos establecidos en la normativa aplicable en la materia".

Respecto a la recomendación relativa a la debida publicidad de los criterios seguidos en los procedimientos de selección para la contratación de agentes de empleo y desarrollo local u otros similares, la respuesta del ECYL, cuyo informe nos remitió la Consejería a la que nos dirigimos, consideró que estaba plenamente garantizado el conocimiento de los criterios de selección para todos los interesados, entendiendo por éstos los aspirantes y las comisiones mixtas de selección. Asimismo, se hacía referencia al principio de igualdad, para poner de manifiesto que determinada asociación de agentes de desarrollo local no ostentaba la condición de interesada, y, que, en todo caso, sus asociados que hubieran sido seleccionados como aspirantes a participar en los procedimientos de selección podrían haber conocido los criterios de selección, y solo en ese momento, puesto que, en otro caso, tendrían una posición de ventaja frente a otros aspirantes.

Por lo que respecta al cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa aplicable en la materia para la publicación de las subvenciones, se nos indicó que, si bien en el caso de la convocatoria de subvenciones para la contratación inicial de agentes de empleo y desarrollo local para el año 2011 no se cumplió el plazo, en lo sucesivo, se procuraría la articulación de las medidas necesarias para que las publicaciones se realizaran en los plazos establecidos al efecto.

4. PRESTACIONES Y AYUDAS SOCIALES

4.1 Renta garantizada de ciudadanía

Con relación a la renta garantizada de ciudadanía, las actuaciones se han seguido con motivo de quejas relativas a la demora en la tramitación de los expedientes sobre dicha prestación, la documentación exigida a los extranjeros junto con sus solicitudes de la prestación, la falta de suspensión de la prestación a pesar de darse los presupuestos al efecto, así como al contenido de los informes sociales que proponen la denegación de las prestaciones.

En concreto, el expediente **20111617** estuvo referido a la demora en la retroacción del procedimiento para que se dictara la resolución que procediera ante una solicitud de renta garantizada de ciudadanía, dado que, por error, se había considerado que el interesado constituía un único destinatario de la prestación a los efectos de lo previsto en el art. 9 de la Ley 7/2010, de 30 de agosto, por la que se regula la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, exigiéndose, por tanto, el cumplimiento del requisito de la independencia con su familia de origen con un año de antelación a la presentación de la solicitud.

Con relación a ello, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades nos informó que era necesario conocer la situación familiar del solicitante de la prestación a través de cierta documentación que se le había requerido, y que se cumplimentaran adecuadamente los datos relativos a los miembros que constituían la unidad familiar.

Con todo, dado los dilatados plazos de resolución que se estaban utilizando por la Administración, debíamos considerar que la renta garantizada de ciudadanía, concebida como la "última red de protección" en los términos acogidos en el preámbulo de la Ley reguladora, tiene por objeto cubrir necesidades básicas de los ciudadanos, y la satisfacción de esas necesidades básicas, para quien pudiera cumplir los requisitos establecidos en la normativa reguladora, no puede demorarse más de un año desde que se solicita la prestación, como en el caso que nos ocupaba, con independencia de sus efectos si finalmente era reconocido el derecho a la misma.

Por ello, se remitió la siguiente resolución:

> *"Que la renta garantizada de ciudadanía tiene por objeto cubrir necesidades básicas de los ciudadanos, y, en tanto que es la última medida de protección social, resulta imprescindible la mayor agilidad posible en la resolución de los expedientes, y, en particular, de la resolución del expediente iniciado con la solicitud de (...)".*

La Consejería aceptó nuestra resolución, en la cual incluíamos el recordatorio relativo al objeto de la renta garantizada de ciudadanía, que no es otro que el de cubrir las necesidades

básicas de los ciudadanos, y que siendo la última medida de protección social, resulta imprescindible la mayor agilidad posible en la resolución de los expedientes. A estos efectos, se nos indicó que se habían hecho modificaciones necesarias en la aplicación informática para agilizar y unificar los trámites en los procedimientos de requerimiento de datos o documentación que se realizan al ciudadano.

También con relación a la demora en la resolución de expedientes relativos a la renta garantizada de ciudadanía se tramitó el expediente **20120337**, si bien, en este se planteaban, además, otras cuestiones, como la de que el solicitante de la renta garantizada de ciudadanía tenía la propiedad de un inmueble cuyo valor impedía la obtención de la prestación. Sin embargo, el inmueble se encontraba en ruina, y el interesado había presentado en la Delegación Territorial del Catastro comunicación de falta de concordancia entre la realidad inmobiliaria y la descripción catastral, y había solicitado un certificado del Ayuntamiento de Pinilla Transmonte (Burgos) sobre la situación y características que presentaba el inmueble en la actualidad. Con ello, quedaba desvirtuado el valor catastral que se había considerado.

A estos efectos, si bien, el art. 14 b) de la Ley reguladora de la renta garantizada de ciudadanía remite a las valoraciones que, a efectos tributarios, emplee la Consejería que tenga atribuidas las competencias en materia de hacienda, lo realmente exigido es que la explotación anual o venta de los derechos de propiedad, usufructo, o cualquier derecho real sobre los bienes muebles o inmuebles, no reporte recursos económicos iguales o superiores a la cuantía de una anualidad de renta garantizada de ciudadanía, debiendo tenerse "en consideración" esa valoración de efectos tributarios.

De este modo, con efectos recordatorios, formulamos la siguiente resolución:

"- Que los ciudadanos tienen derecho a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, debiendo adoptarse las medidas necesarias en los casos puntuales en los que se estuviera vulnerando dicho derecho, o en prevención de posibles vulneraciones.

- Que la renta garantizada de ciudadanía tiene por objeto cubrir necesidades básicas de los ciudadanos, y, en tanto que es la última medida de protección social, resulta imprescindible la mayor agilidad posible en la resolución de los expedientes, y, en particular, de la resolución del expediente iniciado con la solicitud de (...).

- Que la valoración de bienes inmuebles a efectos tributarios, si bien debe tenerse en consideración para determinar la carencia de medios, puede quedar desvirtuada por

otros medios que evidencien la falta de concordancia de la realidad y dicha valoración, junto con la solicitud de la debida rectificación ante los organismos competentes".

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades aceptó expresamente el recordatorio relativo al derecho de los ciudadanos a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, en cuanto es un derecho que, efectivamente, está contemplado en la ley.

Por otro lado, se nos indicó que, finalmente, se había dictado una resolución estimatoria de la solicitud de renta garantizada de ciudadanía, señalándose que, en especial el trámite de audiencia que debió llevarse a cabo tras el informe que remitió el Ayuntamiento de Burgos, así como la falta de declaración de la existencia de un inmueble propiedad del interesado y de su estado, provocó una cierta demora en la tramitación de dicha solicitud.

Por último, se nos puso de manifiesto que, aunque debe tenerse en cuenta el valor de los bienes a efectos fiscales, cuando la Gerencia de Servicios Sociales tiene constancia y evidencia contrastada y basada en hechos objetivos y debidamente acreditados de que dicho valor no concuerda con el real, el criterio es ajustar temporalmente el valor de los inmuebles en cuestión sin perjuicio del seguimiento que se realice con posterioridad.

También con ocasión de la tramitación del expediente **20121794**, pudimos comprobar que habían transcurrido once meses desde que se había presentado una solicitud de renta garantizada de ciudadanía, sin que se hubiera obtenido resolución.

En este caso, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades nos había indicado que había sido necesario comprobar la realidad social de la unidad familiar, así como elaborar un proyecto individualizado de inserción. Asimismo, también se había requerido comprobar que el interesado cumplía los requisitos para tener derecho a la prestación después de que éste comunicara que había iniciado una actividad laboral.

Otro motivo de la queja que nos había sido presentada, hacía referencia a la falta de respuesta a la petición que hizo el interesado por escrito, para que se le permitiera tener acceso al informe emitido por el trabajador social que tuvo que ser incorporado al expediente. Con relación a este punto nada se nos aclaró en el informe remitido por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, pero, en cualquier caso, en calidad de interesado, éste tiene el derecho a conocer el estado de la tramitación de los procedimientos que le conciernen y a obtener copias de los documentos contenidos en ellos, conforme a lo establecido en el art. 35 a) de la Ley 30/1996, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este sentido, el art. 31.1 a) de dicha Ley

dispone que se consideran interesados en el procedimiento administrativo, en particular, quienes lo promueven como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

Con todo, consideramos oportuno dirigir la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

> *"- Que la renta garantizada de ciudadanía tiene por objeto cubrir necesidades básicas de los ciudadanos, y, en tanto que es la última medida de protección social, resulta imprescindible la mayor agilidad posible en la resolución de los expedientes, y, en particular, de la resolución del expediente iniciado con la solicitud de (...).*
>
> *- Que, en su calidad de interesado, (...) tiene el derecho a acceder a la documentación existente en el expediente del procedimiento iniciado con su solicitud de renta garantizada de ciudadanía".*

Las dificultades para obtener la documentación que es requerida a los extranjeros que solicitan la renta garantizada de ciudadanía, se siguió manifestando en diversas quejas presentadas durante el año 2012, al igual que ocurrió en el año precedente en los términos señalados en el Informe anual del año 2011.

Así, el expediente **20111893**, con relación a la declaración de desistimiento de una solicitud presentada por un nacional rumano, que alegaba que, a pesar de haberse solicitado en su país de origen un certificado de ingresos y prestaciones, el mismo no podía ser emitido por la Agencia Nacional Financiera, por no tener domicilio ni estar empadronado en Rumanía.

El caso particular evidenciaba las dificultades de cumplir la exigencia de acreditar documentalmente, de una forma absolutamente rigurosa, los requisitos previstos en la normativa reguladora, en particular la existencia de propiedades y/o rentas en el país de origen, y, además, en el plazo de 10 días previsto en el art. 14 del Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y aplicación de la Ley 7/2010, de 30 de agosto, por la que se regula la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León.

Partiendo de la regulación establecida, la mayor dificultad para los extranjeros que hayan presentado la solicitud de renta garantizada de ciudadanía puede estar en aportar la documentación relativa a su estado civil y la relacionada con los ingresos o patrimonio que pudieran tener en el extranjero, para lo cual, se requerirá cursar petición a órganos administrativos extranjeros, con las correspondientes traducciones, lo que también implica un coste económico. La realidad muestra las dificultades existentes para obtener, en el corto plazo de diez días, la oportuna documentación, así como que la información ofrecida a los

interesados, fundamentalmente a través de los Centros de Acción Social (CEAS), pudiera no ser la adecuada para orientar a los afectados sobre la forma de presentar las solicitudes del modo adecuado.

Con todo, es obvio que a los interesados les corresponde aportar la documentación que acredita las circunstancias relativas a los presupuestos del derecho a la renta garantizada de ciudadanía conforme a lo previsto en la normativa reguladora, y así debe ser exigido por la Administración competente. No obstante, dicha normativa ha de interpretarse y aplicarse conforme a la realidad social existente, y ésta exige tener en cuanta las dificultades con las que cuentan algunas personas extranjeras para aportar una documentación en un corto espacio de tiempo, cuando, en algunos casos, es fácilmente comprobable por parte de las administraciones la situación de exclusión social que da derecho a una renta garantizada de ciudadanía, según el art. 13.9 EA.

A estos efectos, cabe invocar el principio de igualdad, como principio informador del régimen jurídico de la renta garantizada de ciudadanía [art. 3 a) de la Ley], para evitar cualquier discriminación en el acceso a la misma. Igualmente, la inserción de la prestación en el sistema de servicios sociales bajo el principio de responsabilidad pública [art. 3 h) de la Ley], obliga a las Administraciones públicas a implicarse de forma activa en la calificación de las personas que se encuentran en una situación de verdadera exclusión social, y en la eventual garantía de su derecho a la renta garantizada de ciudadanía en los términos establecidos en la legislación vigente. De hecho, como ya hemos señalado, el art. 21 de la Ley que regula la prestación establece que "cuando las administraciones públicas con competencia en materia de servicios sociales tuvieran conocimiento de una situación de exclusión social que pudiera generar el derecho de acceso a la renta garantizada de ciudadanía, deberán proporcionar la información, orientación y asesoramiento necesarios a quien se encuentre en dicha situación".

Esto nos pone en relación con la actividad desarrollada por los CEAS, que tienen un especial papel en los supuestos de situaciones de exclusión social estructural, por cuanto les corresponde elaborar un informe social específico (art. 16 del Reglamento), y diseñar un proyecto individualizado de inserción también específico (art. 10.2 del Reglamento); pero que, con carácter general, y en consideración a las circunstancias de cada caso, han de colaborar activamente en la garantía de la prestación para quienes tienen derecho a la misma, en virtud de su situación de exclusión social, sea ésta estructural o coyuntural.

Con todo, se dirigió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"- Que, si permanece pendiente de resolución el recurso de reposición interpuesto (...) 15 de julio de 2011, contra la Resolución por la que se declaró el desistimiento en su solicitud de renta garantizada de ciudadanía, se dicte y notifique la correspondiente Resolución en el plazo más breve posible.

- Que se reconsideren las recomendaciones que ha hecho esta Procuraduría con relación a la problemática que presenta la aportación de la documentación exigida a los extranjeros con vecindad administrativa en nuestra Comunidad que solicitan la renta garantizada de ciudadanía, y, en particular, cuando, como en el caso al que se refiere este expediente, se evidencia una clara integración de la familia en nuestra Comunidad".

La Consejería aceptó parcialmente nuestra resolución en cuanto a la necesidad de considerar las dificultades que presenta la aportación de la documentación exigida a los extranjeros para solicitar la renta garantizada de ciudadanía.

También el expediente **20111915** tuvo por objeto la declaración de desistimiento de una solicitud de renta garantizada de ciudadanía cuyos destinatarios serían el solicitante, de nacionalidad española, su hijo de nueve meses de edad y el padre de éste de nacionalidad peruana.

A la vista del informe que nos remitió la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, el problema de fondo consistía en que el miembro de la unidad familiar de nacionalidad peruana no podía aportar documentación relativa a la carencia de fondos y depósitos bancarios, justificándose dicha circunstancia en el hecho de que, en Perú, el SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), que equivaldría a la Agencia Tributaria de España, no certifica la carencia de fondos y depósitos bancarios, ni existe otro organismo que lo haga.

De este modo, siguiendo las instrucciones de la Gerencia de Servicios Sociales, los interesados se dirigieron al Consulado de Perú en España para que certificara la inexistencia de algún organismo público en Perú que pudiera acreditar la carencia de fondos y depósitos bancarios. De hecho, en una de las copias de los requerimientos de documentación a aportar de la Gerencia de Servicios Sociales que nos fue facilitada con la documentación adjunta al escrito de queja, se incluía una nota del siguiente tenor literal: "*En caso de que no exista organismo oficial para certificar algún aspecto de los solicitados deberá aportar documentación justificativa del consulado o embajada de su país*".

Sin embargo, según se exponía en el escrito de queja, el Consulado de Perú en España se negó a expedir una certificación en tal sentido a los solicitantes, aconsejándose o indicándose a éstos desde dicho Consulado que presentaran en la Gerencia de Servicios Sociales una declaración jurada de no tener fondos o depósitos bancarios en Perú. No obstante, también según los términos del escrito de queja, los interesados fueron informados por la Gerencia de Servicios Sociales en el sentido de que no admitían dicha declaración jurada a los efectos de tramitar la solicitud de renta garantizada de ciudadanía.

Al margen del caso particular, según nos informó la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, la alegación de no disponer de depósitos o fondos bancarios debe acreditarse, de forma habitual, "*a través de certificados negativos de patrimonio emitidos por el organismo oficial correspondiente, o bien a través de certificados negativos de rendimientos de capital mobiliario, emitidos por organismos análogos a la Agencia Tributaria española".* Y, como ya viene poniéndose de manifiesto en otros expedientes tramitados desde que entró en vigor la normativa de la renta garantizada de ciudadanía (**20111144**, **20111327**, **20111434** y **20111893**, entre otros), una de las dificultades que encuentran los extranjeros para obtener dicha prestación es la de aportar cierta documentación de su país de origen que les es exigida, entre otras cosas porque no siempre existe un paralelismo con las estructuras administrativas existentes en España y unas competencias equivalentes.

Ante esta situación, parece acertado el recurso a la petición de colaboración de los consultados y embajadas del país extranjero en España, tal como se apuntó en uno de los requerimientos de documentación que fue dirigido a los interesados por la Gerencia de Servicios Sociales; y, aunque resulte extraño que, en el caso que nos ocupa, el Consulado de Perú en España se hubiera negado a facilitar a un ciudadano peruano una certificación de no existir en su país un organismo oficial que pueda certificar la carencia de fondos o depósitos bancarios, dicha situación es posible que pueda darse.

Por ello, debemos invocar el principio de orientación al ciudadano, según el cual, a tenor del art. 5 a) 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, la actuación de la Administración y los servicios públicos que son prestados han de estar dirigidos a la satisfacción de las necesidades reales de los ciudadanos. Y ello, a nuestro juicio, incluye la superación de obstáculos circunstanciales que impidan el ejercicio de derechos subjetivos como el de la renta garantizada de ciudadanía.

En virtud de todo lo expuesto, se formuló la siguiente resolución:

"Que, sin perjuicio de la competencia estatal en materia de relaciones internacionales, y, si se estima oportuno, con la colaboración del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, se elabore una guía de países de los que en su mayor parte sean originarios los extranjeros con vecindad civil en nuestra Comunidad. Dicha guía debería incluir una equivalencia entre organismos extranjeros y organismos que pueden certificar en España datos relativos al patrimonio mobiliario e inmobiliario, pensiones, etc., y que sirva para advertir, desde un primer momento de la tramitación de las solicitudes de Renta Garantizada de Ciudadanía, la documentación que no podrá ser exigida a los interesados ante la inexistencia de órganos extranjeros que puedan expedirla, con el fin de evitar declaraciones de desistimiento de solicitudes.

- Que, ante la inexistencia de organismos en el extranjero equivalentes a los que en España pueden certificar dicho datos, se dirija a los interesados a los Consulados y Embajadas de los países extranjeros en España, para obtener una certificación sobre dicho aspecto.

- Que, en el caso de que el interesado no obtenga la debida colaboración del Consulado o Embajada de su país, se le dé por válido, a efectos de tramitar la solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía, documento justificativo de la solicitud dirigida al Consulado o Embajada, junto con una declaración jurada sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley, sin perjuicio de posteriores comprobaciones que puedan llevarse a cabo por los propios órganos gestores.

- Que, en todo caso, se remuevan los obstáculos que impidan obtener el reconocimiento del derecho a la Renta Garantizada de Ciudadanía por exigirse, al margen de las circunstancias particulares de cada caso, una documentación que no podría ser presentada".

Con relación a ello, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades nos comunicó que, desde la implantación de la renta garantizada de ciudadanía, se estaba trabajando conforme a la información obtenida de los distintos expedientes, en una compilación organizada por países, de los distintos tipos de certificados y documentos que aportan los solicitantes a los expedientes. Con esta iniciativa se estaba orientando a los solicitantes extranjeros y a las unidades administrativas de gestión de esta prestación en las diversas Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de cada una de las provincias. También se nos indicó que se estaba facilitando una amplia información, de forma individualizada, a los posibles interesados sobre estos extremos, por parte del personal de los CEAS o desde las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales.

De este modo, según la información facilitada, se venía actuando conforme a nuestra recomendación de que se elaborara una guía de países de los que en su mayor parte sean originarios los extranjeros con vecindad civil en nuestra Comunidad, en la que se incluyera una equivalencia entre organismos extranjeros y organismos que puedan certificar en España datos relativos al patrimonio mobiliario e inmobiliario, pensiones, etc., y que sirviera para advertir, desde un primer momento de la tramitación de las solicitudes de renta garantizada de ciudadanía, la documentación que no podría ser exigida a los interesados ante la inexistencia de órganos extranjeros que pudieran expedirla, con el fin de evitar declaraciones de desistimiento de solicitudes.

También se nos indicó que a los solicitantes se les indicaba la posibilidad de acudir a su embajada y/o consulado para obtener esta información y que, siempre que se justifica haber sido solicitada la documentación en el país de origen, se acuerda la paralización del procedimiento, admitiéndose dicha documentación en los tres meses siguientes a ésta según se establece en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Del mismo modo, se nos hizo saber que la propuesta de aceptar una declaración jurada, del cumplimiento de requisitos ante la imposibilidad de aportar la documentación requerida, no podía ser adoptada, ya que en la gestión de esta prestación se aplica la misma normativa y requisitos a nacionales y extranjeros, no admitiéndose ninguna excepción que no esté expresamente prevista en la norma. No cabía, tampoco, la utilización del mecanismo de la "declaración responsable" toda vez que su utilización, en aras a la simplificación documental y procedimental, se aplica a aquellos casos en los que los datos sobre los que se declara responsablemente que son ciertos puedan ser, en un momento posterior, comprobados por la Administración competente, a través de consultas en los registros telemáticos o bien mediante sus facultades de policía y control, debiéndose, en caso contrario, aportar por los interesados la documentación que en cada caso se exija de forma fehaciente.

Por otro lado, a juicio de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, la renta garantizada de ciudadanía se fundamenta en los principios de igualdad y universalidad, y para evitar cualquier discriminación en su acceso y disfrute, los solicitantes deben acreditar, mediante la documentación oportuna, que cumplen las condiciones y requisitos exigidos por la normativa reguladora de la prestación, con independencia de cuál sea su país de origen, no pudiendo realizar la Administración pública distinción alguna donde la legislación no lo prevé.

Con todo, por lo que afectaba al caso particular, en el que esta defensoría había valorado la existencia de presupuestos distintos que justificaban un diferente trato, a los

efectos de aplicar el principio de igualdad de trato y no discriminación, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades descartó que pudiera llegarse a otra resolución que no fuera la de declarar el desistimiento de la solicitud que había sido presentada.

El expediente **20120865** tuvo por objeto la reclamación de reintegro de la prestación de renta garantizada de ciudadanía reconocida a una persona cuyo cónyuge había obtenido ingresos por su actividad laboral durante un periodo de tiempo, a pesar de que esta circunstancia se había comunicado a la Gerencia de Servicios Sociales.

El art. 29 de la Ley 7/ 2011, de 30 de agosto, por la que se regula la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, establece, entre las causas de suspensión de la prestación, previa la tramitación del procedimiento reglamentario, "la obtención con carácter temporal de ingresos iguales o superiores a la cantidad que se abone mensualmente" supuesto que había concurrido en el caso.

A los efectos de la suspensión de la prestación, y conforme al art. 24 del Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y aplicación de la Ley, les corresponde a las Gerencias Territoriales solicitar los informes que estimen oportunos, para que sea dictada la correspondiente resolución que suspenda la eficacia de los efectos económicos de la resolución de concesión, desde el primer día del mes siguiente a aquel en el que se dicte la resolución que la declare. Sin embargo, en el caso concreto no se había tramitado el correspondiente procedimiento de suspensión de la prestación, una vez que la interesada comunicó la circunstancia que debería dar lugar a la misma.

En definitiva, había existido una omisión del procedimiento de suspensión de la prestación, y, aunque no cabe amparar el enriquecimiento injusto de quienes han percibido prestaciones de forma indebida, incluso a pesar de errores imputables a las entidades gestoras, como así ha señalado la STS, Sala de lo Social, de 27 de septiembre de 2011 (en este caso con relación a una prestación por desempleo y la aplicación del art. 45 de la LGSS), lo cierto es que la devolución de un montante acumulado de tres meses de renta garantizada de ciudadanía en un momento dado, puede suponer una descompensación imprevista en presupuestos familiares de niveles de renta bajos.

Se dirigió la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

> *"Que se ponga especial interés en que las causas de modificación, suspensión y extinción de la renta garantizada de ciudadanía den lugar a la apertura del correspondiente procedimiento, de la forma más inmediata posible, desde que existe*

constancia de la concurrencia de dichas causas, sin perjuicio de los informes que deban pedirse al efecto, para que no se mantengan en el tiempo cobros indebidos que han de dar lugar al correspondiente reintegro".

La Consejería consideró adecuada nuestra recomendación, en la medida que una Administración ágil y eficaz implica no dilatar en el tiempo los procedimientos en la medida de lo posible, motivo por el cual se había vuelto a recordar a las secciones encargadas de la gestión de la prestación de las Gerencias Territoriales la necesidad de iniciar los procedimientos lo antes posible y no dilatar en el tiempo la resolución de los mismos.

El expediente **20121650** tuvo su origen en la denegación de una solicitud de renta garantizada de ciudadanía, a la vista del contenido del informe social incorporado al expediente, según el cual, la madre del solicitante, a pesar de no estar empadronada en el domicilio de éste, podía formar parte de la unidad familiar a tener en cuenta, así como un hermano del solicitante, que sí se encontraba empadronado en dicho domicilio, y que, supuestamente, podría tener ingresos.

Dado el valor que se había dado al informe del trabajador social del CEAS, con el fin de considerar que la madre del solicitante de la prestación efectivamente vivía con éste, debíamos tener en cuenta que el art. 16 del Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y aplicación de la Ley 7/2010, de 30 de agosto, por la que se regula la renta garantizada de ciudadanía, se refiere al informe social que debe incluirse en el expediente de las prestaciones de renta garantizada de ciudadanía, y que debe contener una opinión razonada sobre la procedencia de la concesión de la prestación. Asimismo, el art. 18 establece que, cuando el sentido de la propuesta del titular de la Gerencia Territorial sea contrario a la opinión razonada favorable a la concesión incluida en el informe social (caso que no era el que nos ocupaba), la propuesta de resolución debe contener una motivación concreta y específica en ese sentido.

A la vista del contenido del expediente pudimos comprobar la falta de constancia de datos para determinar de forma precisa, tanto los ingresos percibidos por la unidad familiar, como el número de personas que convivían en el domicilio familiar.

Con todo, el art. 22 de la Ley que regula la renta garantizada de ciudadanía, referido a la instrucción del procedimiento, establece que "habrá de asegurarse la valoración técnica de las situaciones de exclusión concurrentes por un equipo multidisciplinar mediante protocolos de criterios objetivos, el informe de las situaciones susceptibles de ser calificadas como de exclusión social estructural y el diagnóstico individualizado de casos". Por ello, sin perjuicio del deber de los interesados de aportar la información que es requerida y de colaborar en la

acreditación de los presupuestos del reconocimiento del derecho a una prestación, consideramos que la cobertura de necesidades básicas a la que está llamada la Administración exige comprobar de forma objetiva los presupuestos que permiten conceder o denegar las prestaciones solicitadas; mientras que, en el caso que nos ocupaba, los datos contenidos en el informe social, en el que se había fundamentado la resolución denegatoria de la renta garantizada de ciudadanía solicitada, contenía suposiciones y carecía de datos para determinar la concurrencia de los requisitos que permitirían reconocer el derecho a la prestación.

En virtud de todo lo expuesto, se formuló la siguiente resolución:

"La revisión de oficio del expediente de renta garantizada de ciudadanía presentada por (...), con el fin de completar la información y documentación que se precisa a los efectos de determinar la concurrencia de los presupuestos legalmente establecidos para el reconocimiento del derecho a la prestación, y, en su caso, proceder a la revocación de la Resolución de la Gerencia de Servicios Sociales de Salamanca, de 13 de marzo de 2012, por la que se denegó dicha prestación".

Nuestra resolución fue rechazada, justificándose dicho rechazo en el valor de hecho probado que se da al contenido de los informes emitidos por los técnicos del CEAS, en tanto no sean desvirtuados; así como por el hecho de que, ni en el trámite de audiencia, ni con motivo de la interposición del recurso de reposición que el interesado formuló contra la resolución por la que se le denegó la prestación, pudo éste acreditar que su madre no conviviera de forma habitual en su domicilio.

4.2. Pensiones no contributivas

El expediente **20112327** tuvo por objeto una resolución de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Zamora, por la que se declaró extinguida la pensión de jubilación no contributiva de un interesado, por superar los recursos económicos de la unidad familiar el límite de acumulación permitido, exigiéndose a la misma el reintegro de 14.062,58 euros percibidos indebidamente durante los años 2008, 2009 y 2010.

Presentada reclamación previa a la vía jurisdiccional frente a dicha resolución, esta fue desestimada, fundamentándose en que la convivencia de la hija del interesado alegada quedaba acreditada por el padrón municipal de habitantes, pero que dicha hija, por la presunción legal del art. 69 del Código Civil, convivía con su cónyuge en distinto domicilio al del interesado.

Con relación a ello, debíamos tener en cuenta que el art. 16.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, establece que el padrón municipal

constituye prueba del domicilio habitual de las personas físicas, por lo que, conforme al mismo, debería considerarse que la hija del titular de la pensión convivía con su padre, y que la unidad de convivencia de este, a los efectos de percibir la pensión no contributiva, estaría compuesta por tres personas. Sin embargo, a la vista de las circunstancias que concurrían a tenor de la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, dicha presunción había quedado desvirtuada.

De este modo, el único reproche que podíamos hacer a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales al dictar la resolución que desestimó la reclamación previa a la vía judicial laboral formulada por el interesado, era la falta de motivación suficiente conforme a lo establecido en el art. 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administración y del Procedimiento Administrativo Común. En efecto, dicha fundamentación se reducía a la invocación de la presunción legal de convivencia conyugal en contra del dato del empadronamiento. Sin embargo, no se concretaban los hechos conocidos o indicios perfectamente constatados que permitían tener en consideración dicha presunción, y que, al margen de la misma, incluso, permitían determinar que el número de miembros de la unidad familiar del interesado eran dos, y no tres, a los efectos exclusivos de ser beneficiario del derecho a una pensión no contributiva. En particular, no se hacía referencia a los datos resultantes de la investigación llevada a cabo a través de la Agencia Tributaria, el Catastro, y el padrón municipal; ni a la falta de colaboración del interesado para aclarar los hechos en los términos que le fue exigido, lo que podía dificultar al mismo conocer, en buena medida, todos los elementos susceptibles de ser rebatidos en su interés, y que, posiblemente, no hubiera conocido sin la actuación llevada a cabo por esta procuraduría.

Por ello, se formuló la siguiente resolución:

"Que, en lo sucesivo, se preste especial cuidado a la fundamentación de las resoluciones desfavorables a los interesados, de tal manera que éstos puedan conocer los motivos reales que han llevado a los órganos administrativos a resolver en un determinado sentido".

4.3. Ayudas de emergencia social

El expediente **20111746** se inició con una queja contra un acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de León por la que se denegó una ayuda de emergencia social.

Una de las causas de denegación de la ayuda, según el propio acuerdo denegatorio, consistía en que el solicitante estaba percibiendo el subsidio de desempleo. Y, en efecto, el art.

13 c) de la Ordenanza reguladora de las ayudas de emergencia social, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de León de 2 de febrero de 2010, contemplaba dicha circunstancia como una de las causas de denegación de la ayuda. En cualquier caso, al establecerse los requisitos para obtener la ayuda de emergencia social, el art. 5 d) de la Ordenanza señala, como uno de esos requisitos, "Que la unidad familiar en la que el/la solicitante se integra no disponga de recursos suficientes para atender al gasto para el que se solicita la ayuda, entendiendo que no disponen de recursos suficientes: (...) 3. En el caso de unidades familiares de tres o más miembros, no tener unos ingresos superiores a 1,25 veces el IPREM".

En el caso particular que nos ocupa, la ayuda había solicitada para satisfacer los gastos derivados del alquiler de la vivienda habitual, ante el riesgo de desahucio de una unidad familiar compuesta por cuatro miembros, en la que, únicamente, uno de ellos percibía un subsidio por desempleo para mayores de 52 años. Este subsidio, por otra parte, era de un importe de 426 euros al mes, y por tanto, de una cantidad significativamente inferior al límite de ingresos del 1,5 veces el IPREM. De este modo, a falta de otros ingresos diferentes a los señalados que hubieran de tenerse en cuenta, consideramos que habría que descartar la causa de denegación prevista en el art. 13.1 c); a través de la interpretación conjunta de los arts. 5 y 13 de la Ordenanza de 2010 vigente.

Dicha interpretación venía avalada por el objeto de las ayudas, que es el de permitir a las personas que se encuentran en situación de extrema urgencia o grave necesidad hacer frente a los gastos más imprescindibles para la propia subsistencia o la de la familia, estableciendo la propia Ordenanza, de manera objetiva, los casos de unidades familiares en los que se debe considerar que no existen recursos suficiente, siendo uno de ellos el de las unidades familiares de tres o más miembros que carecen de ingresos superiores a 1,5 veces el IPREM. Asimismo, la interpretación que parecía hacer el Ayuntamiento de León, al excluir la ayuda siempre que alguno de los miembros de la unidad familiar fuera destinatario de una prestación social, podría dar lugar a situaciones discriminatorias en comparación con aquellos que pudieran tener ingresos por otras vías distintas a las de las prestaciones sociales, puesto que éstos no resultarían excluidos de las ayudas siempre que cumplieran los requisitos económicos establecidos en el art. 5 de la Ordenanza.

La otra causa de denegación de la ayuda en el caso al que se refería la queja, según la resolución de la solicitud del interesado, se fundamentó en el incumplimiento de los compromisos adquiridos ante el trabajador social, conforme a lo dispuesto en el art. 13 h) de la Ordenanza reguladora; si bien, la resolución no concretó en qué pudieran consistir esos

incumplimientos, lo que, en primer término, supondría una indefensión para el solicitante a la hora de recurrir.

Según la información facilitada por el Ayuntamiento de León, debíamos considerar que el interesado había sido derivado a un programa de itinerarios de inserción socio-laboral, acudiendo al mismo en una primera cita, sin volver a ponerse en contacto con los responsables de dicho programa. Con relación a ello, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, exige "cumplir los compromisos asumidos en relación con cada prestación concedida, seguir el plan individual de atención social y las indicaciones y orientaciones técnicas de los profesionales encomendados de la intervención, y comprometerse a participar activamente en el proceso determinado para la atención de sus necesidades sociales, la mejora de su autonomía o el favorecimiento de su integración" [art. 12.1 c)]. Y, asimismo, el art. 6 f) de la Ordenanza reguladora de las ayudas de emergencia establece que son obligaciones de las personas beneficiarias de las ayudas de emergencia social "cumplir con los compromisos pactados en el proyecto individualizado de inserción"; y, el art. 13.1 h), como causa de denegación de la ayuda, "que la persona solicitante o algún miembro de la unidad familiar no haya cumplido con los compromisos adquiridos ante el/la trabajadora social responsable, no acepte los proyectos de inserción sociolaboral que se le plantee ante los Servicios Sociales o no cumpla los acuerdos establecidos en los programas de intervención familiar".

No obstante, en el caso particular, no nos consta que se hubiera fijado un calendario de contactos con el interesado en el programa, ni que se hubiera requerido a éste para que acudiera a algún tipo de entrevista, ni que, en su caso, hubiera rehusado las supuestas citas, ni que se hubiera intentado por los servicios sociales llevar a cabo acciones de orientación específica, etc. De hecho, con la información del Ayuntamiento de León se nos había aportado un cuadro en el que estaba definido el proyecto individualizado de inserción, estableciéndose como acciones a desarrollar, además de una primera cita, el "*cumplimiento de las orientaciones recibidas por el equipo de itinerarios de inserción y formación laboral*" y la "*participación en programas de inserción social*", en términos genéricos.

Las causas de denegación del incumplimiento del proyecto individualizado de inserción no podía tener una interpretación tan amplia y subjetiva como para ser aplicada en casos en los que no constaba un comportamiento reticente del obligado a cumplir dicho proyecto, cuando, además, no se habían fijado de forma concreta las pautas de actuación que debían marcar los servicios sociales, y que habían de ser seguidas por los interesados en su inserción.

Al margen de lo expuesto, dado que, en la información que nos había remitido el Ayuntamiento de León, se hacía referencia a un informe del trabajador social, en el que, a su vez, se señala que el interesado había solicitado en el año anterior una ayuda para tres meses de renta que le fue concedida, cabría plantear si, al margen de que no se contemplaba en la resolución denegatoria de la ayuda convocada en el 2011 la causa prevista en el art. 13 f) de la Ordenanza reguladora, podría haber concurrido la misma. Dicho causa se refiere a "Que la persona solicitante u otro miembro de su unidad familiar haya recibido otra Ayuda de Emergencia Social en la convocatoria del mismo año, o hayan recibido el mismo recurso dentro de los tres años consecutivos inmediatamente anteriores al de la solicitud, o cuatro años alternos durante los últimos seis años". No obstante, tampoco el informe que nos remitió el Ayuntamiento de León daba respuesta expresa a nuestra pretensión de conocer si había sido concedida alguna otra ayuda de emergencia social al interesado o a otro miembro de su unidad familiar durante el mismo año, y, en particular, en los tres años consecutivos inmediatamente anteriores al de la solicitud, o cuatro años alternos durante los últimos seis años, lo que, en todo caso, no debíamos presumir.

Con todo no constaba la existencia de causas de desestimación de la ayuda solicitada, existiendo una infracción del ordenamiento jurídico que hacía a la resolución desfavorable recaída anulable en los términos del art. 63.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que permitía su revocación conforme al art. 105 de la misma Ley.

Finalmente, en cuanto al tiempo de resolución de la solicitud de la ayuda presentada, parecía haber existido un incumplimiento del art. 11.1 de la Ordenanza reguladora, en el que se establece un plazo máximo de dos meses para resolver, desde la fecha de la solicitud, o, en su caso, desde la subsanación de la misma.

Con todo ello, formulamos la siguiente resolución:

"- Una interpretación conjunta de la causa de denegación prevista en la letra c) del art. 13-1 de la Ordenanza Reguladora de las Ayudas de Emergencia Social aprobada por Acuerdo de 2 de febrero de 2010, y el requisito previsto en la letra d) del art. 5-1 de la misma Ordenanza, de tal manera que la percepción de una prestación social por los interesados únicamente dé lugar a la desestimación de la Ayuda de Emergencia Social en el caso de que, al mismo tiempo, se superen los límites de ingresos establecidos como requisito para obtener dicha Ayuda; todo ello de forma subsidiaria a la modificación de la redacción de la letra c) del art. 13-1 de la actual Ordenanza,

para volver a la redacción que establecía la letra e) del art. 13-1 de la Ordenanza Reguladora que había sido aprobada por Acuerdo de 1 de febrero de 2008.

- Que la causa de denegación de la letra h) del art. 13-1 de la actual Ordenanza Reguladora de las Ayudas de Emergencia Social, relativa al incumplimiento de los compromisos de integración suscritos, se aplique cuando existen hechos objetivos que demuestran una confrontación deliberada con las pautas concretas marcadas en el Proyecto Individualizado de Inserción y su debido desarrollo.

- La revocación del Acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de León, de 15 de septiembre de 2011, por el que se denegó la Ayuda de Emergencia Social solicitada por (...), en tanto no constan hechos que demuestren la concurrencia de las causas de denegación a las que hace referencia el mismo, sin perjuicio de que, motivadamente, pudieran ser aplicadas otras causas de denegación distintas previstas en la Ordenanza reguladora.

- Que la resolución expresa de las Ayudas de Emergencia Social, dada la finalidad de las mismas, tenga lugar en el plazo máximo de dos meses previsto en la Ordenanza Reguladora, sin perjuicio del utilizar el procedimiento de urgencia para aquellos supuestos excepcionales que pudieran requerirlo".

El Ayuntamiento de León no aceptó nuestra propuesta relativa a la interpretación conjunta de los arts. 5 y 13 de la Ordenanza reguladora de las ayudas de emergencia social, para que fuera concedida la ayuda de emergencia social a quienes tuvieran ingresos que no superasen los establecidos en la Ordenanza para ser perceptor de la ayuda, en tanto que se consideraba que dicha interpretación era contraria a la redacción y al espíritu de la norma, sobre la base de dos consideraciones fundamentales: en primer lugar, porque las ayudas de emergencia social constituyen un recurso social, no económico, dirigido a atender situaciones de necesidad urgente o de emergencia, de carácter transitorio y no estructural, orientado a la remoción de las causas que originan tal necesidad, y su finalidad no es la de garantizar un nivel mínimo de renta del solicitante, pues ese fin le corresponde precisamente a otras prestaciones públicas destinadas a cubrir sus necesidades básicas (renta garantizada de ciudadanía, subsidio por desempleo, pensiones no contributivas...). En segundo lugar, se tiene en cuanta que el Ayuntamiento de León acordó modificar la Ordenanza de emergencia social, dando preferencia a los usuarios que no tuvieran reconocida ninguna clase de prestación pública destinada a cubrir sus necesidades básicas, excluyendo a los que sí la tuvieran, salvo en aquellos casos en los que se dieran circunstancias excepcionales de grave necesidad que justifiquen su concesión en orden a superar la situación de grave riesgo.

El Ayuntamiento de León tampoco aceptó la propuesta de esta procuraduría de que la causa de denegación de las ayudas de emergencia social, sobre la base de lo establecida en el art. 13.1 h), por no cumplir los compromisos adquiridos ante el trabajador social, sólo se aprecie en aquellos casos en los que exista una confrontación deliberada con las pautas establecidas en el proyecto individualizado de inserción, dado que, según se argumenta desde el Ayuntamiento, el incumplimiento de las obligaciones adquiridas ante el trabajador social no siempre se manifiesta en una actitud expresa de confrontación del obligado, sino también en una actitud pasiva y de falta de interés.

Por otro lado, en la línea recomendada por esta defensoría, se admitió que debía haber una concreción escrita de los comportamientos incluidos en el proyecto individualizado de inserción. Por ello, se había incorporado un nuevo modelo normalizado de proyecto en el que se especifican más detalladamente los compromisos de comportamiento que se adquirían verbalmente ante el profesional de los servicios sociales del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento también aceptó nuestra propuesta, en orden a garantizar que las ayudas de emergencia social se resuelvan en el plazo máximo de dos meses desde su solicitud, tal y como exige la Ordenanza reguladora de las ayudas de emergencia, ordenándose la preferencia en el despacho de estas ayudas a todos los servicios participantes en su tramitación.

Con todo, por lo que respecta al caso particular, no se estimó pertinente la revocación del acuerdo de la Junta de Gobierno Local por el que se denegó la ayuda de emergencia social solicitada, en tanto que las causas de denegación en las que se fundamentaron habían sido correctamente aplicadas.