

CONSIDERACIONES GENERALES

CONSIDERACIONES GENERALES

ÁREA A

FUNCIÓN PÚBLICA

En el año 2015 las quejas presentadas en materia de provisión de puestos de trabajo siguen constituyendo el sector de la Función pública general más relevante desde un punto de vista cuantitativo.

Las quejas tramitadas en materia de procesos selectivos se han correspondido en gran medida con contrataciones temporales realizadas por los ayuntamientos -sobre todo, los de escasa población-, tanto las contrataciones realizadas por periodos de escasa duración (en particular, las de la campaña de verano), como las derivadas de subvenciones otorgadas por la Junta de Castilla y León y las diputaciones provinciales, cuya finalidad es eminentemente social.

Al igual que en el año 2014, se ha constatado una cierta falta de transparencia, a lo que hay que añadir, en algunos casos, la ausencia de publicidad de las contrataciones, la selección arbitraria de los trabajadores y la insuficiente intervención del Servicio Público de Empleo de Castilla y León en cuanto a la preselección de los candidatos y el seguimiento de los procesos de selección.

Todo ello, nos ha llevado a recordar a los ayuntamientos supervisados la necesidad de garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en todas las contrataciones de personal que lleve a cabo, incluidas las contrataciones temporales por breves espacios de tiempo o jornadas parciales.

Por otra parte, las quejas que han venido presentándose en anteriores años denunciando el incumplimiento del deber de periodicidad anual de las convocatorias de concursos contemplado en el art. 48.2 de la Ley de la Función Pública de Castilla y León han desaparecido por lo que se refiere a los cuerpos generales de funcionarios de la Administración autonómica.

Sin embargo, en lo concerniente a los funcionarios de cuerpos especiales, el problema aún sigue persistiendo en algunos casos (entre otros, ingenieros técnicos industriales e ingenieros técnicos de montes), dándose la circunstancia de que, existiendo propuesta de convocatoria del concurso correspondiente, la Consejería dotada de competencia en materia de

función pública (en la actualidad, la Consejería de la Presidencia) se niega a materializar la convocatoria con base en argumentos que se vienen reiterando desde hace más de cinco años, concretamente en la doble necesidad de reformar las relaciones de puestos de trabajo y de aprobar las órdenes reguladoras de las nuevas estructuras orgánicas de las consejerías y organismos autónomos.

Reiterando lo expuesto en el informe de 2014, merece hacer una especial referencia al cuerpo de trabajadores sociales, sobre el cual la Consejería de la Presidencia ni ha convocado el concurso, ni pretende efectuarlo a corto plazo. Sobre este colectivo, ante la imposibilidad de regularización de los destinos provisionales que tienen algunos funcionarios y de que éstos ejerzan su derecho a la carrera profesional, y dado el elevadísimo periodo de tiempo transcurrido desde que la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades nos manifestó que se habían iniciado las actuaciones tendentes a modificar las relaciones de puestos de trabajo de la Gerencia de Servicios Sociales, no existe motivo alguno que impida en primera instancia crear en las RPT los puestos de trabajo que tienen carácter estructural y están, desde hace varios años, siendo ejercidos mediante personal contratado por empresas adjudicatarias de la Administración autonómica (básicamente en materia de dependencia y de renta garantizada de ciudadanía) y, en segunda instancia, proceder a convocar el concurso para la provisión de los puestos de trabajo.

En definitiva, habiéndose dado solución tras varios años a la problemática de la falta de convocatoria del concurso para los funcionarios de cuerpos generales, aún sigue produciéndose para algunos cuerpos especiales un incumplimiento que, en tanto no se articule el nuevo sistema de concurso abierto y permanente para el personal funcionario de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, no resulta justificable en modo alguno.

Asimismo, por lo que se refiere a los concursos, indicar que, una vez flexibilizadas las limitaciones presupuestarias existentes en los últimos años, sería conveniente modificar el criterio de exclusión en las convocatorias de las plazas abiertas a funcionarios de otras Administraciones públicas, no solamente a fin de dar cumplimiento al principio de movilidad del personal funcionario de carrera del art. 81 del RDLeg 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, sino también con el objeto de lograr la ocupación de dichas plazas a través de los medios ordinarios de provisión de puestos de trabajo.

En otro orden de cosas, en el año 2015 debemos hacer referencia especial a las quejas presentadas por los empleados públicos del sector forestal, en las cuales concurrían muy diversas circunstancias relacionadas con el desempeño de los puestos de trabajo, siendo las

más destacables la conflictividad existente respecto a las tareas a desempeñar por los celadores ambientales y los peones de montes y la integración judicial de los trabajadores contratados por la empresa TRAGSA como personal laboral indefinido de la Administración de la Comunidad de Castilla y León a consecuencia de la deficiente gestión llevada a cabo por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente.

Un importante asunto a destacar, por su relevancia, es el relativo a la queja tramitada acerca de la infrautilización del laboratorio agrario regional como continuación de las quejas presentadas en 2013, asunto sobre el cual, a pesar de la falta de respuesta de la Consejería de Agricultura y Ganadería a nuestras solicitudes de ampliación de información, formulamos una resolución a la citada Consejería, no habiéndose obtenido respuesta a la misma a pesar de nuestros reiterados requerimientos.

Otras cuestiones significativas en materia de Función pública general que han dado lugar a resoluciones han sido nuestras propuestas relativas a la inclusión de las funcionarias víctimas de violencia de género en el complemento por incapacidad temporal, a la necesidad de dotar de contenido real y efectivo al traslado por causas extraordinarias del art. 13 del Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Administración general de la Comunidad de Castilla y León y organismos autónomos dependientes de ésta, a la interpretación flexible y amplia de los requisitos de las solicitudes de jornada en modalidad de teletrabajo y de las solicitudes de permiso de los empleados públicos por enfermedad grave de hijo y, finalmente, a la conveniencia de ocupar los puestos de trabajo de mayor responsabilidad (en los casos estudiados, se trataba de jefaturas de sección de distintos servicios territoriales de las consejerías) con funcionarios de carrera en comisión de servicios frente a la opción adoptada por las consejerías de seleccionar personal interino.

En el ámbito de la Función pública educativa, donde se ha producido en el año 2015 un leve aumento en el número de quejas, pudimos constatar que la situación jurídica de los interinos docentes que acceden a plazas vacantes por la totalidad del curso y que reciben sus retribuciones hasta el día 31 de agosto era sustancialmente idéntica a la de los interinos docentes que obtienen sus nombramientos de sustitutos en los primeros días del mes de septiembre, también para la totalidad del curso escolar, y que, por el contrario, dejan de percibir retribuciones el día 30 de junio.

Conforme a la doctrina reiterada del Tribunal Constitucional acerca de las exigencias del derecho de igualdad proclamado en el art. 14 CE, la diferencia de trato entre los interinos docentes sustitutos que prestan servicios la totalidad del curso y los interinos docentes que obtuvieron plaza vacante estructural igualmente para la totalidad del curso podría vulnerar el

ordenamiento jurídico, pues entender lo contrario implicaría una discriminación negativa de los sustitutos y además daría lugar a un enriquecimiento injusto por parte de la Administración.

Ante lo expuesto, propusimos a la Consejería de Educación que en el marco de la mesa sectorial de educación se iniciaran negociaciones con los representantes de las organizaciones sindicales, a fin de acometer las actuaciones que permitan abonar las retribuciones correspondientes hasta el día 31 de agosto, tanto a los interinos docentes que obtengan plaza vacante estructural, como a los sustitutos interinos que accedan a su puesto de trabajo en los primeros días del mes de septiembre y desempeñen el puesto durante la totalidad del curso escolar.

En cuanto a la Función pública sanitaria, en el que las quejas presentadas también se incrementaron en el año 2015, dos asuntos fueron especialmente destacables:

En primer lugar, la discriminación sufrida por el personal estatutario fijo con categoría de auxiliar administrativo que presta servicios en el Hospital universitario Río Hortega de Valladolid frente al resto de categorías en cuanto a la movilidad interna, ya que mientras para las demás categorías se ofertaban todas las plazas vacantes en todos los servicios, para los auxiliares administrativos la gerencia del hospital había decidido no convocar veinte plazas en turno de mañana que estaban ocupadas por personal interino o en comisiones de servicio.

Estudiado el asunto, nos dirigimos a la Consejería de Sanidad requiriendo que, dadas las funciones generales atribuidas a la categoría de auxiliar administrativo en el anexo de la Ley 2/2007, de 7 de marzo, del Estatuto Jurídico del Personal Estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León, se adoptasen las medidas oportunas para incluir en la convocatoria de movilidad ordinaria de la Gerencia de Atención Especializada de Valladolid oeste la totalidad de plazas que la dirección del Hospital Universitario Río Hortega estimara oportunas conforme a lo establecido en la base octava de la Orden SAN/77/2014, de 6 de febrero, por la que se aprueban las bases comunes reguladoras de la movilidad voluntaria del personal estatutario fijo en el Servicio de Salud de Castilla y León, reduciendo al máximo las plazas excluidas de dicha convocatoria.

En segundo lugar, también pudimos advertir el agravio comparativo que desde el año 2007 viene sufriendo el colectivo de enfermeros/as de atención especializada por lo que se refiere al concepto retributivo de realización de guardias.

En este orden de cosas, si bien ha de admitirse que la autonomía de gestión y organización que tienen los centros hospitalarios y los complejos asistenciales adscritos al Servicio Público de Salud de Castilla y León puede generar diferencias retributivas entre el

personal como consecuencia de la programación funcional de cada centro, igualmente debe significarse que esa autonomía de gestión, por sí sola, no motiva que situaciones idénticas (personal de enfermería que presta los mismos servicios en condiciones muy similares) conlleven el percibo por los profesionales afectados de retribuciones, al menos en el concepto de atención continuada, tan diversas.

A nuestro juicio, una vez acreditada la identidad de los condicionantes que afectaban al desarrollo de la actividad de los profesionales de enfermería citados por el promotor de la queja con los enfermeros de atención primaria y emergencias hospitalarias, debería procederse, previa negociación en mesa sectorial, a revisar el régimen retributivo del complemento de atención continuada al personal de enfermería de atención especializada.

Finalmente, en lo concerniente a la Función pública policial, valorado el contenido del art. 9.2 de la Ley 9/2003, de 8 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León y del art. 139.2 de las Normas Marco, llegamos a la conclusión de que las funciones realizadas por los vigilantes municipales son similares a las realizadas por los policías locales.

En este sentido, destacamos que diversas comunidades autónomas ya habían integrado a los vigilantes municipales en los cuerpos de policías locales, sin que ello diese lugar a un incremento del gasto por parte de la Administración pública, quien estaría en disposición de regularizar la nómina de los funcionarios afectados a través de las retribuciones complementarias.

En definitiva, la condición de agente de la autoridad de los vigilantes municipales, el desarrollo por éstos de tareas propias atribuidas a los cuerpos de la policía local y su carácter de primera fuerza actuante en las localidades en las que prestan servicios, muchas de ellas ubicadas en núcleos rurales alejados del rápido apoyo que pudieran recibir de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, aconsejaban, sin perjuicio de la decisión final a adoptar, el estudio y valoración de las propuestas planteadas por el autor de la queja

En virtud de lo expuesto, consideramos que por parte de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente debería estudiarse y valorarse la reconversión de los vigilantes municipales en agentes de la policía local en condiciones similares a las ya acometidas en las Comunidades Autónomas de Aragón e Islas Baleares, y que, una vez realizado ese estudio y valoradas las circunstancias concretas de cada uno de los ayuntamientos afectados, se remitieran las actuaciones al Consejo de Cooperación Local del art. 19 de la LCPLCyL, en su calidad de órgano asesor en materia de policías locales y cauce de participación de los municipios y policías para

la coordinación de las actuaciones que les atañen, a fin de adoptar desde el punto de vista normativo las medidas procedentes sobre el colectivo de vigilantes municipales.

ÁREA B

RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES

El derecho a una buena administración ha fundamentado algunas de las resoluciones que se han dirigido a las entidades locales para lograr una mejora del cumplimiento de la obligación de emitir una respuesta frente a las peticiones de los ciudadanos, un mayor rigor en el desarrollo de los procedimientos administrativos e incluso una motivación de las decisiones que se adoptan en cualquier ámbito de la actividad local.

También este año la ciudadanía ha expresado su interés en conocer el grado de eficiencia de las administraciones en la gestión y programación del gasto público, lo que ha llevado a dictar resoluciones advirtiendo de la obligatoriedad de rendir y aprobar las cuentas de las entidades locales, así como la conveniencia de regularizar algunas situaciones anómalas cuando se detectaron incumplimientos que afectaban a varios ejercicios contables. Se ha llamado la atención sobre la necesidad de alcanzar el nivel de exigencia que las normas imponen para garantizar la participación de los ciudadanos en los procedimientos de elaboración de los presupuestos y de las cuentas, destacando en ellos el deber de facilitar la consulta de los documentos y permitir la formulación de observaciones en el trámite de exposición pública.

Otras resoluciones han ido dirigidas a garantizar el ejercicio del derecho a la información, tanto de los ciudadanos, como de sus representantes políticos, instando a permitir el acceso al conocimiento de los datos que obren en poder de las administraciones locales, sin otras limitaciones que las que deriven de la aplicación de los preceptos constitucionales y legales.

La protección de los datos de carácter personal y su posible colisión con otros derechos, como el derecho a la información, ha sido abordado en algunas resoluciones en las que se han analizado los perfiles de ambos derechos, los cuales no han impedido expresar, con

carácter general, el criterio favorable a admitir las grabaciones de los plenos de carácter público.

En las adjudicaciones de los contratos de los entes públicos se ha recomendado utilizar los procedimientos adecuados para seleccionar al contratista y motivar las adjudicaciones, para que los interesados puedan defender sus derechos e intereses. Además se ha alertado sobre la imposibilidad de introducir discriminaciones entre los contratistas y sobre la necesidad de ejercitar las potestades de resolución o modificación de los contratos con el debido respeto a los principios de seguridad jurídica y a la protección de los intereses generales en la contratación pública.

2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

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

En este sentido interesa destacar que, las administraciones públicas deben someter su funcionamiento a la ley y a las propias normas dictadas en el ejercicio de sus competencias y no pueden obviar o apartarse de las que resultan de aplicación en esta materia, circunstancia que sin embargo viene ocurriendo en demasiadas ocasiones tal y como se refleja en este Informe, por ejemplo cuando eligen los procedimientos para adjudicar la explotación de su bienes públicos, patrimoniales o comunales, ignorando incluso anteriores recomendaciones de esta defensoría.

Solemos insistir con reiteración en la obligatoria observancia de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tanto en lo relativo a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, como en lo referente a los requisitos de los actos administrativos y sobre la observancia del procedimiento administrativo a seguir, especialmente en los casos de falta de respuesta o de negativa a dar trámite a la reclamación concreta, lo que aboca a los vecinos a acudir a esta institución.

En relación con los bienes comunales, este año hemos visto como se incrementaban las reclamaciones que tienen que ver con su aprovechamiento y explotación, planteando los ciudadanos cuestiones nuevas que no habían sido objeto de análisis en el informe especial sobre los bienes y aprovechamientos comunales en Castilla y León que concluimos en diciembre de 2011 y que nos comprometemos a actualizar, incluyendo nuestras últimas resoluciones, así como la Jurisprudencia y los Dictámenes del Consejo Consultivo más recientes, en un intento de

facilitar a las entidades locales la gestión de su importante patrimonio comunal, garantizando al mismo tiempo los derechos de los ciudadanos que aprovechan los mismos.

Este año hemos seguido recibiendo numerosas quejas y consultas en relación con la inadecuada prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, incidiendo en los problemas de potabilidad, contaminación o falta de presión. En estos y en otros casos, se demanda por los ciudadanos una adecuada información por parte de las entidades locales y ante ellas hemos venido insistiendo en la necesaria comunicación a los vecinos de todas las incidencias del servicio y sobre la concreta obligatoriedad de volcar los datos de la zona de abastecimiento (aptitud, datos físicos, químicos y microbiológicos) en el sistema informático Sinac, actualizando los mismos permanentemente para garantizar la correcta información.

En este sentido hemos iniciado una actuación de oficio sobre la situación del servicio de abastecimiento en la localidad de Crémenes (León) al haber tenido conocimiento que el agua suministrada resulta no apta para el consumo humano por la presencia de contaminantes, aunque al parecer, no se informa a los vecinos de estas incidencias ni los datos aludidos constan en el Sistema de información de agua de consumo (Sinac), incumpliendo la normativa estatal y autonómica que desarrolla y completa la misma.

En las quejas relacionadas con los servicios municipales casi siempre apreciamos la existencia de un trasfondo económico, bien por la disconformidad con las tarifas que se aplican por la prestación de unos servicios que resultan vitales para cubrir las necesidades básicas de la población, como el abastecimiento de agua o el saneamiento; bien por las dificultades económicas que esgrimen los ayuntamientos a la hora de hacer frente a los requerimientos ciudadanos en esta materia, sobre todo para acometer las obras de mantenimiento o reparación de vías públicas, o la extensión de las redes (saneamiento, alumbrado, etc.) que los ciudadanos les demandan.

Una característica a considerar en esta materia es que en la mayoría de las ocasiones no nos encontramos ante problemas puntuales sino globales y que afectan a numerosos vecinos aunque no todos se hayan dirigido a esta defensoría. Así, por ejemplo, si se demandan mejoras en el alumbrado público o en la pavimentación de una calle, la intervención de esta institución y la postura que mantenga la Administración afectará muy intensamente a todos los residentes en la misma. En relación con otros servicios públicos la problemática puede ser aún más general, por ejemplo si existen problemas con el agua de consumo, o el único parque infantil de una localidad presenta deficiencias graves que comprometen la seguridad de sus usuarios, nuestras recomendaciones, de ser aceptadas contribuyen a la mejora global de un

servicio básico, incidiendo así en un número muy importante de vecinos aunque para conseguirlo hayamos tramitado un único expediente.

Durante el año 2015 hemos finalizado una actuación de oficio en la que nos hemos dirigido a todos los municipios de más de 2.500 habitantes de nuestra Comunidad Autónoma en relación con una de las vertientes del fenómeno de la pobreza energética, la denominada pobreza hídrica, esto es, la situación de personas o familias que han visto interrumpido su abastecimiento domiciliario de agua potable a causa del impago en el consumo como consecuencia de una situación prolongada de desempleo o de dificultad económica.

Nos preocupaba que personas o familias se pudieran ver privadas de un servicio vital, con categoría de derecho humano, exclusivamente por razones económicas.

El informe elaborado y las recomendaciones efectuadas como conclusión del mismo se dirigen a la concienciación de las entidades locales titulares del servicio con este problema, instándolas a mejorar la coordinación con los servicios sociales y a la salvaguarda, para todos los ciudadanos, de unos mínimos de suministro asequibles. Recomendamos igualmente la implantación de bonificaciones que puedan atender las situaciones de vulnerabilidad y de mecanismos más equitativos y justos ante los procedimientos de suspensión de este suministro en los supuestos de viviendas que constituyen el domicilio habitual.

Este año nuevamente hemos abordado de oficio la problemática de la extinción de los incendios urbanos, en primer lugar en relación con la distribución de efectivos y los medios con los que cuenta la Diputación de Segovia para atender a los municipios de menos de 20.000 habitantes y ello ante las quejas ciudadanas, plasmadas en los medios de comunicación, por la atención de un incendio ocurrido en la localidad del Espinar. Por otro lado hemos intervenido de oficio ante el Ayuntamiento de León en relación con la alarma social que se generó ante la falta de criterios definidos en las salidas que efectúa el parque profesional de bomberos de esta ciudad cuando se demanda su intervención en los siniestros que tienen lugar fuera de su término municipal.

De oficio también nos hemos dirigido a varios ayuntamientos de la provincia de Salamanca en los que existían zonas naturales de baño, para hacerles llegar nuestras recomendaciones en relación con la seguridad y salubridad que creemos deben tener estas zonas públicas, en las cuales año tras año se vienen produciendo accidentes graves e incluso mortales que causan una evidente alarma social.

ÁREA C

FOMENTO

1. URBANISMO

La actividad urbanística tiene como mandato imperativo constitucional y estatutario dirigirse hacia la consecución del interés general, teniendo este como manifestación más evidente aquí la satisfacción del derecho a una vivienda digna y adecuada. No obstante, existe un cierto consenso general acerca de la idea de que en muchos casos la actuación de los poderes públicos ha olvidado aquella finalidad primera y se ha orientado hacia la consecución de intereses distintos del general. Una manifestación de lo anterior son las disfunciones ocurridas en el pasado en torno a la actividad urbanística, muchas de las cuales estuvieron muy vinculadas a la crisis económica general en España y, en especial, a la del sector inmobiliario. El drástico frenazo de este último que tuvo lugar entre los años 2008 y 2014 se ha traducido en una fuerte reducción de la actividad administrativa supervisable por esta institución en este ámbito material. Sin perjuicio de lo anterior, es cierto que, a partir de 2014 y con continuidad en 2015, se está produciendo un cierto cambio de tendencia en el sector.

En todo caso, se puede afirmar que los conflictos planteados por los ciudadanos y las irregularidades que hemos detectado en la actuación urbanística de las administraciones públicas continúan reflejando los efectos de la crisis. En efecto, es la conflictividad relacionada con el control por la Administración municipal de los usos del suelo y con el acceso a la información urbanística y administrativa como paso previo para demandar el ejercicio de aquel control la que, de forma más frecuente, conduce a los ciudadanos a acudir a esta institución. Es destacable que, si bien en 2014 se ha producido un ligero descenso en las quejas recibidas en materia urbanística, las resoluciones dirigidas, fundamentalmente, a las entidades integrantes de la Administración local, han mantenido su volumen cuantitativo, puesto que únicamente se han adoptado 2 resoluciones menos que en 2014, año en el que se habían incrementado en 27 las ocasiones en las que se habían detectado irregularidades en la actuación administrativa.

Comenzando con el planeamiento urbanístico general, se ha formulado una única resolución en la que se recordó a un Ayuntamiento, con carácter general, que los terrenos clasificados como suelo urbano o urbanizable con ordenación detallada no pueden ser destinados a los usos permitidos por el planeamiento hasta haber alcanzado la condición de solar, salvo que se autorice la ejecución simultánea de la urbanización y la edificación; y, con carácter particular, que la aplicación de la normativa urbanística aplicable al término municipal

de que se trataba exigía que se llevasen a cabo las actuaciones necesarias para proceder a la apertura del vial previsto en aquella. No ha sido necesario, sin embargo, formular ninguna resolución acerca de una problemática muy vinculada a la crisis, como es la relativa a la clasificación urbanística del suelo urbanizable en los planes generales municipales. En concreto, una de las quejas a la que ya hicimos referencia en nuestro Informe anterior (la planteada frente al PGOU de Burgos) ha sido archivada, puesto que hemos conocido la presentación de varios recursos contencioso-administrativos frente a aquel Plan, en los que se cuestiona la clasificación como suelo urbanizable de todos los sectores, solicitando su declaración de nulidad.

En relación con la segunda fase del proceso edificatorio (gestión del planeamiento urbanístico), se ha vuelto a poner de manifiesto la obligación de proceder al desarrollo urbanístico de terrenos clasificados como suelo urbano consolidado con el objeto de adecuar aquellos a las determinaciones previstas en el planeamiento, como consecuencia del principio de ejecutividad del mismo y de la vinculación de sus previsiones no solo para los particulares sino también para las administraciones obligadas a su cumplimiento. Por otra parte, en relación con el sistema de compensación hemos recordado a un Ayuntamiento su obligación de resolver los recursos frente a los actos de una junta de compensación adoptados en el ejercicio de funciones públicas, así como de designar a un representante de los cotitulares de una finca o derecho afectados por el desarrollo urbanístico de que se trataba, en defecto de designación realizada por aquellos. Al fin y al cabo, se trataba de hacer hincapié en la necesaria y preceptiva intervención municipal en la aplicación del sistema de compensación.

Todavía en relación con la gestión urbanística, procede que nos refiramos a una problemática muy relacionada con la crisis de la que ya nos hemos ocupado en años anteriores, como es la generada por la existencia de urbanizaciones inacabadas. En efecto, en 2015 hemos vuelto a reiterar la responsabilidad que puede corresponder a los ayuntamientos en orden a completar una urbanización incompleta o inacabada, cuando haya tenido lugar un inadecuado ejercicio de su papel de garante de la adecuada terminación de aquella. En todo caso, en estos supuestos debe ser en el marco de un procedimiento de responsabilidad patrimonial donde se determine la parte de los gastos de urbanización pendientes que correspondería, en su caso, sufragar al Ayuntamiento.

La tercera fase de la actividad urbanística está integrada por el control de los usos del suelo a través de la concesión de licencias, del fomento de la conservación y rehabilitación de inmuebles, y, en fin, de la protección de la legalidad urbanística. Un año más ha sido esta la modalidad de actuación que con más frecuencia ha conducido a los ciudadanos a acudir a esta

institución; en concreto, aproximadamente el 75 % de las quejas presentadas y de las resoluciones adoptadas se han referido a este aspecto concreto de la actividad urbanística.

Respecto al otorgamiento o denegación de licencias, en 3 resoluciones hemos puesto de manifiesto a la Entidad local correspondiente en cada caso la obligación de, un vez recibida la solicitud del ciudadano, adoptar las actuaciones precisas para poder pronunciarse acerca de la conformidad o disconformidad del uso del suelo deseado con la normativa aplicable. En uno de estos supuestos se puso de manifiesto que el régimen al que se encontraba sometida la obra proyectada era el de la declaración responsable, de acuerdo con la dispuesto en los arts. 105 bis a 105 quáter de la LUCyL, introducidos por la Ley 7/2014, de 12 de septiembre. En 3 resoluciones más nos hemos pronunciado acerca del contenido de las licencias urbanísticas, bien porque ya habían sido denegadas o concedidas, bien porque aún no había sido acordado su otorgamiento. En una de ellas se incidió en que se deben considerar como nulas de pleno derecho las limitaciones al derecho de propiedad no previstas en la ley ni en ningún instrumento de planeamiento y que, por tanto, tales limitaciones no deben ser incorporadas a las licencias.

En cuanto a la adecuada conservación de inmuebles, siempre es preciso recordar que el cumplimiento de esta obligación por los propietarios y el ejercicio de las potestades administrativas dirigidas a garantizar aquel se encuentran condicionados por la antigüedad de muchos de los inmuebles ubicados en localidades rurales de reducido tamaño de esta Comunidad, así como por la estructura geográfica y administrativa propia de Castilla y León. En 2015 se han formulado 13 resoluciones en relación con el ejercicio de la función de garantía de aquella obligación que corresponde a los ayuntamientos, en las cuales se han abordado diversos aspectos relacionados con la utilización de los procedimientos de orden de ejecución y de declaración de ruina. Respecto a la primera se ha señalado, por ejemplo, que no constituye un obstáculo insalvable para su adopción el desconocimiento de los propietarios destinatarios de la misma, o que no debe incluir obras de reparación de una vía pública. En relación con la declaración de ruina, hasta en 2 resoluciones se ha señalado que, en atención a la situación de deterioro físico de los inmuebles, era necesario adoptar las medidas provisionales necesarias para impedir daños a las personas o las cosas a través del mecanismo de la ruina inminente. Por su parte, en otra resolución pusimos de manifiesto la posible responsabilidad patrimonial de los ayuntamientos por los daños que se causen en otros inmuebles como consecuencia de un derribo o demolición de un edificio colindante que se haya llevado a cabo de forma irregular.

Para finalizar la referencia al control del uso del suelo, nos detendremos en la función pública que, como en años anteriores, un mayor número de quejas y de resoluciones dirigidas a

los ayuntamientos ha motivado la protección de la legalidad urbanística. Continúa siendo reseñable la pasividad mostrada, en muchos casos, por los ayuntamientos ante las denuncias presentadas por los ciudadanos acerca de la ejecución de obras o el desarrollo de usos del suelo no autorizados, bien por una ausencia total de tramitación de aquellas, bien por una falta de resolución de los procedimientos de protección de la legalidad iniciados. En otros casos, las resoluciones adoptadas han incorporado un pronunciamiento de carácter material relativo a la efectiva comisión de la infracción denunciada y a las medidas que, en su caso, debían ser adoptadas. Es destacable que ya se han formulado resoluciones en supuestos donde la protección de la legalidad urbanística se refería a actos sometidos al régimen de declaración responsable y no al de licencia.

En cuanto a la información relacionada con la actividad urbanística, procede señalar que esta materia se ha visto afectado por los cambios introducidos por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre y, en Castilla y León, por la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, norma esta última que atribuye a la Comisión de Transparencia, como órgano colegiado adscrito al Procurador del Común, la competencia para resolver las reclamaciones que se presenten frente a las resoluciones de la Administración autonómica o de las entidades locales en materia de acceso a la información pública. En 2015, se han formulado 12 resoluciones en las que se ha requerido que se proporcione a los ciudadanos la información demandada por los mismos, examinando en algunas de ellas la forma en la cual debe ser solicitada tal información y los requisitos exigidos para poder acceder a la misma. A la información urbanística en sentido estricto nos hemos referido en una resolución acerca de la forma en la que se debe justificar la tarifa de la tasa exigida para la obtención de informes y certificaciones urbanísticas.

Respecto a la participación social, en 2 resoluciones hemos recomendado que se garantice una participación activa de los ciudadanos en los procesos de modificación de los convenios urbanísticos y de aprobación de los proyectos de obras que afecten a los espacios públicos, a través de la apertura del correspondiente trámite de información pública. Ambas resoluciones fueron aceptadas por los ayuntamientos destinatarios de las mismas.

Para concluir, siempre consideramos oportuno recordar que el grueso de competencias urbanísticas en esta materia recae en los ayuntamientos, y que, por tanto, su correcto ejercicio en muchos casos se ve dificultado por la escasez de medios personales y materiales a su disposición. Esta circunstancia motiva que, en no pocas ocasiones, pongamos de manifiesto a aquellos a quienes se dirigen resoluciones la posibilidad que les asiste de solicitar la asistencia y cooperación de la diputación correspondiente, quien viene obligada a

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

2. OBRAS PÚBLICAS

El año 2015 la obra pública proyectada, licitada y ejecutada, tanto por la Administración autonómica como por las administraciones locales de Castilla y León, continua en similar estado de letargo que en los años anteriores marcados por la crisis económica y financiera. Ello tiene indudable reflejo en las quejas presentadas por los ciudadanos que, principalmente se refieren a incidencias puntuales o perjuicios particulares causados por la ejecución de obras, especialmente de conservación de carreteras.

Las quejas relacionadas con el deficiente estado de conservación de algunas carreteras, ya sean de la red autonómica, provincial o local, siguen teniendo, como en años anteriores, protagonismo. De igual modo, en la práctica totalidad de los casos se constata en la tramitación del expediente las deficiencias que alegan los ciudadanos. Así ocurrió, por ejemplo, con relación a la carretera AV-P 667 entre las localidades de El Losar del Barco y El Barquillo (Ávila).

Consciente esta Procuraduría de la extensión de la red viaria no estatal de Castilla y León, a lo largo de los distintos expedientes tramitados en esta materia venimos demandando de las administraciones competentes, como en años anteriores, que, a la hora de priorizar los recursos en la conservación de infraestructuras de comunicación que los criterios de prioridad que se apliquen guarden relación directa con la seguridad vial de los usuarios.

La reducción de la obra pública en Castilla y León durante los últimos años y también en el año 2015 motiva que, un año más, las quejas presentadas relativas a procedimientos expropiatorios sigan siendo mínimas. Así el acceso a un expediente de reversión por parte de dos ciudadanos centró el expediente de queja jurídicamente más interesante, al afectar a cuestiones relativas al tan actual tema de la transparencia de las administraciones públicas.

3. VIVIENDA

Más allá de su ubicación sistemática dentro del Título I de la CE, el derecho a la vivienda se encuentra reconocido como un derecho subjetivo en el propio texto constitucional, en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados y en la legislación del suelo. En Castilla y León, además, el acceso en condiciones de igualdad a una vivienda digna se configura como un objetivo estatutario a cuyo cumplimiento deben orientar sus actuaciones los poderes públicos. De este reconocimiento se deriva la exigencia de que los poderes públicos den una

respuesta adecuada en todos los casos respecto al derecho de los ciudadanos a acceder a una vivienda digna y adecuada, adoptando medidas eficaces dirigidas a este fin. El objeto de este derecho no es garantizar la propiedad, o incluso el arrendamiento, de una vivienda, sino asegurar la satisfacción de la necesidad de alojamiento o habitabilidad. Su contenido se encuentra integrado, por tanto, por cuatro aspectos: garantía de acceso a una vivienda en cualquier régimen de tenencia para todos los ciudadanos; seguridad jurídica de su conservación; carácter asequible para amplios grupos de población, evitando situaciones de endeudamiento indeseables y peligrosas; y, en fin, calidad de todo inmueble que proporcione una solución residencial a personas y familias.

Valorar el cumplimiento en España de las obligaciones de los poderes públicos a través del instrumento de la vivienda pública fue el objeto de las XXX Jornadas Anuales de Coordinación de los Defensores de Pueblo que se celebraron en 2015 y que tuvieron como resultado una Declaración conjunta acerca de las medidas que debían ser adoptadas en orden a mejorar la efectividad del derecho a la vivienda a través de la utilización de las viviendas públicas. Algunas de aquellas fueron el aumento y refuerzo del parque de vivienda pública en alquiler; la reserva de un porcentaje de viviendas destinadas a colectivos vulnerables y personas en situación de especial necesidad; o la dinamización de la puesta a disposición de las viviendas vacías en el mercado de alquiler.

Por nuestra parte, las resoluciones dirigidas a las administraciones tanto de oficio como a instancia de los ciudadanos, se han referido a vulneraciones de los cuatro aspectos integradores del derecho a la vivienda antes enunciados.

De oficio y con carácter general, se formuló una nueva resolución en la que se sugirió a la Administración autonómica la adopción de diez medidas dirigidas a mejorar la protección del derecho a la vivienda en la Comunidad. De las diez medidas sugeridas, las dos primeras tenían un carácter general (aprobación de un plan de vivienda autonómico y elaboración de información específica sobre la situación de la vivienda en Castilla y León); las tres siguientes se encontraban directamente relacionadas con la necesidad de luchar contra la desocupación de las viviendas de protección pública; la sexta tenía como objeto central el fomento del mercado del alquiler; y las cuatro últimas se refirieron a instrumentos dirigidos a atender situaciones urgentes de exclusión social motivadas por la pérdida inmediata de la vivienda habitual. A través de esta resolución tratamos de evidenciar que, sin necesidad de acudir a medidas poco realistas en este ámbito, la Administración autonómica podía llevar a cabo actuaciones con auténticos efectos sobre el derecho a la vivienda, recuperando, por ejemplo, la reserva de viviendas vacías que movilizó entre los años 2007 y 2010 más de 2.500 viviendas para el

mercado del alquiler, o afrontando la situación de 2.600 viviendas de protección pública que se encontraban desocupadas. La contestación de la Administración a esta resolución expresa una cierta continuidad en las políticas públicas de vivienda, en la que no se contempla la implementación de la mayor parte de las medidas propuestas. A través de esta resolución también se dio respuesta a cinco plataformas de ciudadanos formadas para la protección del derecho a la vivienda que habían acudido a esta institución para manifestar su disconformidad general con la política pública de vivienda desarrollada en la Comunidad.

También de oficio y en relación con las ayudas para el alquiler de viviendas que habían sido convocadas en 2014, se observó que las mismas excluían a aquellas personas y familias que más las podían necesitar por encontrarse en una situación económica de necesidad que les impedía acceder a una vivienda digna. Por este motivo, se recomendó realizar una nueva convocatoria de ayudas al alquiler dirigidas específicamente a quienes no habían podido acceder a las primeras por no acreditar un nivel mínimo de ingresos económicos, así como suprimir, o cuando menos reducir, la exigencia de un límite inferior de ingresos en las siguientes convocatorias realizadas al amparo del Plan Estatal 2013-2016. En este caso nuestra resolución fue aceptada íntegramente y en cumplimiento de la misma se han adoptado todas las medidas propuestas, aprobándose las órdenes a través de las cuales se ha materializado su aplicación.

Comenzando con las resoluciones adoptadas como resultado de la tramitación de las quejas presentadas, procede señalar que en varias de ellas nos hemos ocupado de la garantía de acceso de todos a una vivienda digna, fundamentalmente a través de las viviendas de protección pública. En efecto, en estas resoluciones se ha vuelto a poner de manifiesto una cierta insuficiencia de las viviendas de protección pública destinadas a las personas y familias que más las necesitan. Por este motivo, se ha recordado la obligación legal de proceder a la constitución de la reserva de viviendas desocupadas para colectivos en riesgo de exclusión social y la reserva para el parque público de alquiler social, así como de informar a los ciudadanos que pudieran acceder a estas viviendas de su existencia y de la forma de solicitar aquel acceso. Con este fin, hemos recomendado que se publiquen en la página web corporativa de la Junta de Castilla y León datos acerca del número de viviendas integrantes de ambas reservas, así como de los requisitos que deben ser cumplidos para acceder a las mismas. Aunque la Consejería de Fomento y Medio Ambiente ha aceptado con carácter general estas resoluciones, no se muestra partidaria de la publicación de los datos relativos a las viviendas destinadas a colectivos en situación de exclusión.

Al derecho a conservar la vivienda nos hemos referido con motivo de una queja en la que se planteaba la delicada situación en la que se encontraba una familia, con tres menores de edad, que había sido desalojada de una vivienda pública ocupada de forma ilegal. El desalojo había sido ordenado judicialmente a instancia de la Administración autonómica titular de la vivienda, la cual había causado una situación de grave riesgo para la familia afectada, apartándose de lo exigido por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, órgano que, en atención a la protección internacional del derecho a la vivienda, ha paralizado en varias ocasiones desalojos de viviendas ocupadas ilegalmente hasta conocer las medidas relacionadas con el alojamiento y asistencia social adoptadas por las autoridades internas. Por este motivo, se recomendó a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente que impartiese instrucciones a todos los Servicios Territoriales para evitar situaciones como la descrita, poniendo de manifiesto a estos que, en el caso de que se conocieran otras ocupaciones ilegales de viviendas públicas vacías por familias en situación de exclusión social, se pondere adecuadamente el derecho a la vivienda de los ocupantes, singularmente si hay menores de edad. Sin pretender, en modo alguno, legitimar ocupaciones ilegales de viviendas públicas vacías, sí es necesario garantizar que se adopten las medidas precisas para que, por una parte, no se produzca esa situación de desocupación; y, por otra, que, en los supuestos de ocupación irregular, se garantice, en todo caso, el respeto del derecho a la vivienda de los ocupantes, especialmente si hay menores de edad, ofreciendo a estos soluciones residenciales alternativas y la atención social que precisen, cuando sea necesario.

Un tercer elemento integrador del derecho a la vivienda es el derecho a la calidad de la misma. La protección de este aspecto concreto en relación con las viviendas de protección pública exige que la Administración intervenga adecuadamente cuando, por parte de algunos de los adjudicatarios de estas, se incurra en conductas que pueden llegar a frustrar la finalidad con la cual se lleva a cabo una promoción concreta de vivienda protegidas, introduciendo además una desconfianza general de los ciudadanos en la eficacia de este instrumento concreto de la política de vivienda. Una de estas conductas es el impago deliberado y continuado en el tiempo del precio de la vivienda y de las cuotas debidas a la comunidad de propietarios para la financiación de los servicios comunes. Esta conducta se constató en relación con una promoción de viviendas, circunstancia que dio lugar a que se recomendara a la Administración autonómica que, en el caso de que resultasen infructuosos los intentos de aplazar o reestructurar las deudas contraídas por algunos propietarios, considerase el ejercicio de su potestad de desahucio en los supuestos más graves, sin que el ejercicio de esta potestad excluyera la derivación de las personas afectadas a otros programas de vivienda pública, tales como los alojamientos protegidos públicos o el alquiler social, en régimen de arrendamiento o de cesión

en precario. Esta resolución fue aceptada expresamente por la Consejería de Fomento y Medio Ambiente.

Finalmente, el derecho a una vivienda digna también exige que el acceso a la misma sea asequible para todos, sin necesidad de que sea necesario incurrir en situaciones de endeudamiento excesivo. Uno de los instrumentos esenciales de la intervención pública dirigida a garantizar la asequibilidad de la vivienda son las ayudas económicas. En los últimos años las problemáticas fundamentales que han afectado a estas subvenciones han sido la ausencia de convocatorias de las mismas y el agotamiento de los fondos destinados al abono de las ya concedidas, circunstancias ambas motivadas por las fuertes restricciones de los presupuestos públicos destinados a promover la satisfacción del derecho de acceso a una vivienda. En relación con la convocatoria de las ayudas, y en concreto con las relativas al alquiler de vivienda, ya hemos señalado que se ha formulado una resolución de oficio dirigida a garantizar que todos los ciudadanos, con independencia de su nivel de renta, puedan acceder a estas ayudas concretas, resolución que también fue comunicada a seis ciudadanos que presentaron otras tantas quejas que se tramitaron conjuntamente con aquella actuación de oficio.

Respecto a la ausencia de abono de ayudas ya reconocidas, se formuló una resolución a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente para que, en cumplimiento de los compromisos asumidos en el Convenio para la aplicación del Plan Estatal 2009-2012, resolviera el otorgamiento de las subvenciones correspondientes a siete promociones de viviendas protegidas para su arrendamiento y para que se procediera a su abono con cargo a los fondos que ya habían sido transferidos con tal fin por el Ministerio de Fomento. Por último, un año más hemos recordado a la Administración autonómica su obligación de motivar adecuadamente las resoluciones administrativas en las que se deniegan ayudas económicas, más si cabe en una situación donde las restricciones presupuestarias han dado lugar a que este tipo de resoluciones hayan sido las predominantes en los últimos años. En efecto, se debe garantizar el derecho del ciudadano a conocer las circunstancias concretas en las que tiene lugar el agotamiento de fondos que impide obtener la ayuda. Hemos insistido en que esta falta de motivación añadida a la superación del tiempo máximo previsto para resolver las solicitudes o los recursos presentados puede hacer creer al ciudadano (aunque no sea cierto) que la pérdida de la ayuda se debe al tiempo empleado en resolver sus peticiones.

4. TRANSPORTES

Un año más la mayoría de las quejas en materia de transportes se centra en el transporte por carretera urbano e interurbano de viajeros. Ahora bien, una vez consolidada en

los años anteriores la política de disminución de servicios, itinerarios y frecuencias en el transporte interurbano, para adaptar el mismo a las restricciones económicas, las quejas en este sentido han dado paso a otras más relacionadas con la calidad del servicio.

En cuanto al transporte urbano, la discutible ubicación de la parada del autobús en el nuevo Hospital de Burgos fue, quizás, la queja cuantitativamente más relevante al afectar a un gran número de usuarios.

En materia de transporte interurbano, como anticipábamos en el Informe del pasado año se planteó, de nuevo, el problema derivado de las comunicaciones, en cuanto a transporte público se refiere, entre la Comunidad de Madrid y de Castilla y León, como consecuencia de la aprobación de un nuevo convenio entre ambas comunidades para facilitar y abaratar el transporte con la capital de España de los vecinos de las provincias de Ávila y Segovia, convenio que no ha sido del agrado de todos los usuarios.

También la transmisión *inter vivos* de una licencia de taxi en el municipio de San Andrés del Rabanedo (León) fue objeto de supervisión por esta procuraduría.

Por lo demás, la ubicación de las paradas ha vuelto a ser motivo de varias quejas, entre ellas, en Villafranca del Bierzo (León) o en La Lastrilla (Segovia).

Por último es necesario volver a insistir, un año más, en la urgencia de la aprobación de los planes coordinados de explotación de las áreas metropolitanas para racionalizar este tipo de transporte, mejorando la calidad del servicio con un menor coste.

Tanto desde el punto de vista de las comunicaciones como de la ordenación del territorio, se abordó la situación funcional del municipio de La Vid y Barrios (Burgos).

5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Pocas novedades con respecto a la motivación de las quejas presentadas en el año 2015 en esta materia en relación con años anteriores, si bien, destacamos el descenso de las relacionadas con deficiencias en la captación de la señal de la TDT en la localidad de Gomezserracín (Segovia).

Al margen de lo anterior, este año y como consecuencia de la tramitación de una queja, se analizó la problemática que plantea la imposibilidad de determinadas cadenas de televisión local de Castilla y León de acceder a las campañas de publicidad institucional o de comunicación por carecer de licencia administrativa, teniendo en cuenta que no se convoca por la Administración autonómica el concurso público, para el otorgamiento de licencias habilitantes

que permitan legalizar, en su caso, la situación de estas cadenas y, con ello, acceder a dichas campañas.

ÁREA D

MEDIO AMBIENTE

Ha disminuido el número de quejas presentadas con respecto al año anterior, tanto en números absolutos (en el año 2014 se presentaron 377 quejas frente a las 314 de este ejercicio), como relativos, ya que este año, las reclamaciones presentadas en el Área de Medio Ambiente suponen el 7% del total, frente al 18'1% del año pasado. Las razones de este descenso se encuentra en el hecho de que no se han recibido tantas quejas sobre una misma problemática como en 2014, si bien es preciso mencionar las 131 reclamaciones presentadas sobre el proyecto de apertura de una estación de servicio en el casco urbano de la ciudad de Valladolid.

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

1. CALIDAD AMBIENTAL

Supone el principal grupo de reclamaciones (aproximadamente, el 81% del total), dividiéndose en tres grandes grupos: el primero hace mención a las quejas relativas a las molestias causadas por las actividades sujetas a la normativa de prevención ambiental (contaminación acústica, malos olores, vibraciones, etc.), el segundo se refiere a los problemas derivados de la defectuosa ejecución de las infraestructuras ambientales, y, el último hace alusión a las demandas de intervención en defensa de los cauces y márgenes de los ríos.

1.1. Actividades sujetas a la normativa de prevención ambiental

Se ha analizado el conjunto de incidencias que pueden surgir como consecuencia del ejercicio de todas aquellas actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la normativa de prevención ambiental: malos olores, deficiente insonorización, disconformidad con proyectos de

extracción no convencional de hidrocarburos, incidencia de las infraestructuras de telefonía móvil, entre otros.

Como en años anteriores, los ciudadanos siguen solicitando a los ayuntamientos que ejerzan las potestades que la normativa les confiere para erradicar las molestias procedentes del funcionamiento de los locales de ocio, fundamentalmente en horario nocturno. Es necesario que las administraciones públicas se impliquen aún más en la garantía de un derecho fundamental proclamado en nuestra Constitución, como es el del disfrute de su domicilio. Además, en este caso, debemos tener en cuenta la plena aplicación de la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León, al haberse cumplido el plazo de seis años fijado en la disposición transitoria primera para la adaptación de los emisores acústicos ya existentes.

La interpretación que hacen los ayuntamientos de las ordenanzas municipales que regulan las distancias entre establecimientos para evitar el consumo de bebidas alcohólicas no puede ser laxa, ya que no cabe una generalización de las exenciones establecidas que permitan la proliferación de nuevos locales de ocio en aquellas zonas que han sido declaradas previamente como acústicamente saturadas, desvirtuando la finalidad para la que se crearon las mismas.

En ocasiones, las molestias no proceden sólo del ruido, sino que a veces tienen su origen en el incumplimiento sistemático del horario de cierre establecido. Al respecto, se volvió a recordar el importante papel que juegan las Delegaciones Territoriales, puesto que son éstas las encargadas de tramitar los expedientes sancionadores que se incoen como consecuencia de las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad. Al mismo tiempo, se recomendó que se impusiera como sanción, no una multa, sino alguna de las medidas alternativas previstas en la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, como son la clausura del establecimiento o la suspensión de su actividad por un período máximo de un año, al resultar una medida mucho más efectiva.

Los festejos populares siguen siendo una fuente de conflictos, pudiendo provocar incluso problemas de orden público. No es posible que sean los propios ayuntamientos, máximos garantes de la aplicación de la normativa de ruido, los que no exijan una insonorización acústica efectiva en aquellos recintos de titularidad municipal, propiciando la celebración de espectáculos públicos que no disponen de las autorizaciones pertinentes.

De igual forma, la Administración autonómica debe ser especialmente escrupulosa a la hora de garantizar la seguridad ciudadana durante la celebración de cualquier espectáculo o actividad que genere gran concentración o desplazamientos de personas. Para ello, se

considera conveniente desarrollar el art. 13 de la Ley de Protección Ciudadana de Castilla y León que exige la emisión de un informe previo por el órgano competente en materia de protección civil.

Las actividades de las explotaciones ganaderas situadas tanto en el interior, como en las inmediaciones de los cascos urbanos de las localidades de Castilla y León, generan todos los años reclamaciones por parte de los vecinos afectados, ya que los malos olores son difícilmente compatibles con el uso residencial. En estos casos, se ha pretendido que las corporaciones municipales ejerzan sus competencias para garantizar la salubridad pública, lo que puede suponer incluso la clausura de aquellas actividades que no dispongan de las licencias preceptivas.

La modificación por la Administración estatal del régimen retributivo aplicable a las plantas de cogeneración eléctrica por purines ha supuesto el cierre de las instalaciones existentes en nuestra Comunidad Autónoma, dificultando que los titulares de las actividades ganaderas puedan cumplir las condiciones impuestas en las declaraciones de impacto ambiental aprobadas. Se inició una actuación de oficio con el fin de recomendar a las Consejerías de Agricultura y Ganadería, y de Fomento y Medio Ambiente la implementación de medidas específicas de apoyo en aquellas zonas vulnerables a la contaminación de las aguas por nitratos procedentes de fuentes de origen agrícola y ganadero, como es el caso de la comarca de Turégano (Segovia), para que pueda llevarse a cabo un sistema alternativo del tratamiento de los residuos generados en las explotaciones porcinas.

En lo que se refiere a las explotaciones mineras, debemos destacar la presentación de varias reclamaciones sobre las posibles afecciones que podrían causar, sobre el medio ambiente y la salud pública de la zona, los vertidos de aguas residuales procedentes de la actividad extractiva de uranio que se pretende desarrollar en los términos municipales de Retortillo y Villavieja de Yeltes (Salamanca).

Se han incrementado de nuevo las reclamaciones sobre las molestias generadas por las actividades industriales, comerciales y de servicios, debiendo mencionar las 131 quejas recibidas sobre el proyecto de instalación de una estación de servicio en el casco urbano de la ciudad de Valladolid. En este caso, el Ayuntamiento atendió las reclamaciones vecinales, e impidió la instalación de una actividad que había provocado una fuerte protesta social.

Tal como vimos en el Informe anual de 2014, la entrada en vigor de la Ley General de Telecomunicaciones supuso un cambio radical en el régimen jurídico de las infraestructuras de telefonía móvil, al impedir que los ayuntamientos pudieran fijar medidas adicionales de

protección de la salud pública más estrictas que las fijadas por la normativa estatal básica (Real Decreto 1066/2001), tanto en relación con los límites de emisión radioeléctrica como respecto a las distancias mínimas a las correspondientes infraestructuras. Sin embargo, esta procuraduría sigue considerando necesaria la intervención municipal para intentar armonizar los intereses de los municipios con los de las operadoras de telefonía móvil, concertando para ello los acuerdos o convenios que fuesen precisos.

Por último, las administraciones municipales deben involucrarse también en el control de los humos y malos olores que pudieran emitir las chimeneas de las viviendas particulares, exigiendo a sus propietarios el cumplimiento de las alturas y las distancias mínimas fijadas en las normas urbanísticas vigentes.

1.2 Infraestructuras ambientales

En 2015 se ha incrementado el número de reclamaciones presentadas respecto al año anterior (se han pasado de 7 quejas en 2014 a 11 en este ejercicio), aunque la mayor parte de ellas siguen refiriéndose a problemas relacionados con el tratamiento de los residuos que genera nuestra comunidad autónoma.

En relación con las infraestructuras para el abastecimiento de agua potable, se ha recordado a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, la necesidad de cumplir los compromisos suscritos en los convenios celebrados con la Administración estatal para mejorar las infraestructuras hidráulicas en aquellas comarcas con graves problemas de abastecimiento en situaciones de sequía, incluyendo a todos aquellos municipios que así lo soliciten.

Sobre el tratamiento de residuos, se comprobó que los problemas no tienen únicamente su origen en el funcionamiento de los grandes centros provinciales, sino también en pequeñas cuestiones, como puede ser la recogida de los residuos vegetales de las urbanizaciones existentes en los municipios limítrofes con la Comunidad de Madrid, y que obligan a la creación de infraestructuras para dar servicio a las demandas de la población residente durante el período estival.

1.3. Defensa de las márgenes de los ríos

La preocupación sobre el estado de los ríos de nuestra comunidad autónoma sigue estando presente en este Informe, si bien este año se han presentado únicamente 10 quejas, frente a las 32 presentadas en 2014. La mayor parte de las reclamaciones han podido ser solucionadas tras asumir las administraciones las demandas y peticiones formuladas por los particulares. Sin embargo, en ocasiones, se ha tenido que remitir la queja presentada al

Defensor del Pueblo, como comisionado competente, para examinar las planteadas ante las confederaciones hidrográficas, y no asumidas por éstas.

Además, como consecuencia de una actuación de oficio iniciada el año anterior, se formuló una resolución a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente para que, siguiendo el criterio manifestado en la STS de 10 de junio de 2014, regulase o aclarase las funciones que corresponden a las administraciones competentes en materia de urbanismo y de ordenación del territorio para llevar a cabo las actuaciones en cauces públicos de ríos y arroyos situados en zonas urbanas, puesto que a los organismos de cuenca les corresponden las funciones de control y de autorización, de conformidad con lo dispuesto en el art. 126 del Reglamento de Dominio Público Hidráulico.

2. MEDIO NATURAL

En este apartado se analizan todas aquellas vulneraciones relacionadas con elementos o sistemas naturales de particular valor, interés o singularidad, y que, por tanto, resultan merecedores de una protección especial. Ha aumentado significativamente el número de reclamaciones puesto que, frente a las 27 presentadas en 2014, este año se han recibido 44, suponiendo un 14% de las totales del Área.

Tal como indicamos en el pasado Informe anual, la defensa y protección de los recursos naturales debe ser un objetivo esencial en la acción administrativa, pero su consecución no puede conllevar una vulneración de los principios del procedimiento sancionador en la tramitación de expedientes por parte de los órganos competentes de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente. Todas las reclamaciones analizadas, en las que los ciudadanos mostraban su disconformidad con las sanciones impuestas, fueron archivadas al constatarse que las resoluciones eran conformes a derecho, y que las actuaciones realizadas en la instrucción de los expedientes habían seguido el cauce procedimental establecido.

En lo que respecta a los terrenos forestales, debemos destacar el número de quejas presentadas ante la demora en el pago, por la Administración autonómica, de las ayudas otorgadas para la forestación de terrenos agrícolas. En una primera respuesta, la precitada Consejería nos comunicó que, tras la aprobación por la Comisión Europea del Programa de Desarrollo Rural de Castilla y León 2014-2010, se iniciarían los trámites para efectuar el pago de las cantidades adeudadas, estando previsto que los primeros abonos se realizasen en el mes de octubre. Sin embargo, este hecho no se produjo, tal como lo comunicaron algunos de los reclamantes, por lo que tuvimos que reabrir los expedientes sin que, a fecha de cierre del Informe, tengamos constancia de dicho pago.

La Comunidad de Castilla y León es la autonomía que dispone de la red de vías pecuarias más extensa de nuestro país, 36.000 kilómetros aproximadamente, por lo que su defensa constituye una especial obligación para la Consejería de Fomento y Medio Ambiente. En consecuencia, aunque algunos deslindes hayan sido aprobados hace más de 90 años, esa situación no debe servir de excusa para no llevar a cabo los replanteos y amojonamientos solicitados, que solucionarían los conflictos de propiedad respecto a las fincas privadas colindantes.

El patrimonio natural de nuestra comunidad autónoma es uno de los valores esenciales declarados en nuestro Estatuto de Autonomía, principio éste que ha sido reconocido expresamente en la nueva Ley 4/2015, de 24 de marzo, del Patrimonio Natural de Castilla y León. La actuación de la Administración autonómica debe centrarse fundamentalmente en la protección del entorno de los espacios naturales protegidos, máxime cuando es uno de los recursos turísticos más importantes y uno de los motores del desarrollo socioeconómico del medio rural.

Sobre el ejercicio de la caza, debemos constatar un incremento de las quejas presentadas respecto al ejercicio anterior. La mayor parte de las reclamaciones siguen refiriéndose a la gestión del aprovechamiento cinegético de los acotados, si bien debemos destacar la queja referida a la falta de información sobre las condiciones y la forma de adjudicación de los permisos de caza que corresponden a las entidades locales menores, propietarias de terrenos en la Reserva Regional de Caza Fuentes Carrionas (Palencia). En este caso, se ha vuelto a recordar la necesidad de articular un mecanismo de publicidad de las subastas de los permisos de caza a través de la página web de la Junta de Castilla y León, tal como se está realizando en las Reservas Regionales de Ancares, Mampodre y Riaño.

Finalmente, queremos volver a insistir en el incumplimiento del mandato establecido en la disposición final primera de Ley de Caza, que obligaba al desarrollo reglamentario de la totalidad de la norma en el plazo de un año desde su entrada en vigor. Esta omisión ha supuesto que no haya podido regularse, tal como se ha demandado, la figura de los guardas particulares de campo, –en la actualidad, denominados guardas rurales tras la aprobación de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada-, que podría mejorar las perspectivas laborales en el mundo rural afectado por la despoblación.

3. INFORMACIÓN AMBIENTAL

En el año 2015, se ha triplicado el número de quejas presentadas (se ha pasado de 4 reclamaciones a las 12 recibidas en este año). En varios de los expedientes tramitados, la

intervención de esta procuraduría ha supuesto la solución del problema planteado, pues la administración competente facilitó la información ambiental solicitada, si bien sobrepasando el plazo establecido en la Ley 27/2006, de 18 de julio, de regulación de los derechos de acceso a la información, participación pública y acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Con carácter general, debemos indicar que la defectuosa configuración de la organización municipal no puede servir de excusa para no facilitar los documentos o datos ambientales que se soliciten, máxime cuando determinados órganos administrativos han sido creados, precisamente, para fomentar la participación de las organizaciones representativas de intereses sociales (consejos sectoriales). No obstante, también es preciso destacar el hecho de que el derecho de la información ambiental no puede considerarse como un derecho absoluto e incondicionado, ya que existen otros derechos, como el de la protección de los datos personales, que son igualmente merecedores de la máxima protección.

AREA E

EDUCACIÓN

Por lo que respecta a la enseñanza no universitaria, a lo largo del año 2015, han tenido protagonismo los diversos expedientes que se han tramitado sobre las deficiencias existentes en los edificios e instalaciones de los centros educativos de nuestra Comunidad. En dichos expedientes, se ha puesto de manifiesto, en unos casos, que no se han adoptado las debidas medidas de conservación y mantenimiento, y, en otros casos, que las instalaciones y edificios precisan de obras de tipo estructural que exceden de la mera conservación y mantenimiento. La dotación presupuestaria y, en algunos casos, la discrepancia entre las administraciones que habrían de llevar a cabo las oportunas obras, ha sido el principal inconveniente para contar en nuestra Comunidad con unos edificios e instalaciones que garanticen un servicio educativo de calidad. No obstante, tanto la Consejería de Educación, como los ayuntamientos titulares de los edificios destinados al servicio educativo, han aceptado las resoluciones emitidas por la defensoría, a los efectos de corregir las deficiencias y llevar a cabo las obras que se requieren.

Asimismo, de oficio, se instó a la Administración educativa a llevar a cabo una previsión de las infraestructuras educativas que permitan la absoluta excepcionalidad del recurso a instalaciones prefabricadas, como un indicador de la calidad educativa de nuestra Comunidad; sin perjuicio de la necesidad de atender el principio de economía y eficiencia en el

uso de los recursos públicos, siendo dicha recomendación expresamente aceptada por la Consejería de Educación.

Con relación a la escolarización y admisión de alumnos, cabría destacar que la Consejería de Educación aceptó una resolución en la que se recomendó la adopción de medidas para que los listados publicados, con motivo de los procedimientos de admisión de alumnos en todo tipo de centros sostenidos con fondos públicos, omitieran la identificación de los motivos de las reservas de plaza que corresponden a los alumnos con derecho a las mismas, entre ellos, el de discapacidad física, motora o sensorial, por cuanto ello afecta a la confidencialidad de datos que debe ser garantizada.

La existencia de situaciones económicas desfavorables en las familias pueden existir, tanto en las familias con alumnos escolarizados en centros públicos, como en las familias con alumnos escolarizados en centros privados concertados. Y, dado que la escolarización de alumnos en los centros concertados forma parte del sistema público educativo, y que existe un derecho de elección de centro para los padres y tutores de los alumnos, e, incluso, en ocasiones es la propia Administración educativa la que debe asignar plaza en este tipo de centros, no cabe excluir de las convocatorias de ayudas para la adquisición de textos y/o material escolar, o de convocatorias análogas, a los alumnos de centros privados concertados, por cuanto se produciría una discriminación no justificada. En este sentido, se dirigió una resolución a una entidad local que hizo una convocatoria dirigida exclusivamente a los alumnos de los centros públicos del correspondiente municipio, si bien, a fecha de cierre de este Informe no se había recibido respuesta al respecto.

El servicio de comedor escolar, y, en concreto, las deficiencias que fueron detectadas en los menús ofrecidos por una empresa adjudicataria del servicio para diversos centros educativos, motivó la apertura de oficio de un expediente que concluyó con una resolución aceptada por la Consejería de Educación. En esta resolución, entre otras medidas, se instó a que, en coordinación con la Administración sanitaria, se reforzaran las funciones de policía para asegurar el debido funcionamiento del servicio de comedor escolar en nuestra Comunidad, debiendo tener especial presencia las auditorías externas, tanto programadas como aleatorias, desde el origen al consumo de los menús, dada la eficacia de las mismas para detectar el incumplimiento de los contratos por parte de las empresas adjudicatarias. También se instó al incremento de los mecanismos de información y participación de las familias de los usuarios del servicio de comedor escolar, y de las asociaciones de padres de alumnos, facilitándoles de forma periódica el resultado de los controles y análisis que se lleven a cabo en el ejercicio de las

funciones de policía que competen a la Administración, y de los controles que están obligadas a llevar las propias empresas adjudicatarias.

El acoso escolar, también ha sido objeto de algunos de los expedientes tramitados en el año 2015, debiendo destacarse, entre las resoluciones dirigidas a la Consejería de Educación, las dirigidas a promover el debido rigor en la prevención y adopción de medidas para eliminar los posibles casos de acoso escolar, así como recordar que la apertura de los protocolos de actuación ante dichos posibles casos, debe dar lugar a la documentación de todas las actuaciones relacionadas con los mismos, bajo la custodia de los directores de los centros educativos, y con las debidas garantías de acceso a dicha documentación por parte de los interesados, junto con las garantías derivadas de la protección de datos de carácter personal. Con carácter general, la Consejería de Educación ha aceptado el contenido de nuestras resoluciones; si bien, en un caso particular referido al supuesto acoso escolar padecido por un alumno, fue rechazada la resolución, argumentándose que, frente a las medidas recomendadas en la misma, no se había evidenciado la existencia de los graves hechos denunciados y que podían constituir un supuesto de acoso escolar.

También de oficio, se tramitó un expediente referido a los ingresos complementarios obtenidos por los centros educativos de enseñanzas obligatorias de la Comunidad de Castilla y León. Tras el análisis de la normativa aplicable, se consideró oportuno recomendar a la Administración educativa que mantuviera la actuación de inspección que venía desarrollando sobre los ingresos percibidos, tanto por los centros públicos como por los centros privados concertados, a través de los conceptos que son exigidos a los alumnos y a sus familias, adoptándose las medidas necesarias para corregir las irregularidades que pudieran producirse en cuanto al incumplimiento de los criterios de publicidad, voluntariedad, no discriminación y carácter no lucrativo, y, en definitiva, en cuanto a la ausencia de la debida autorización a través del cauce previsto al efecto. Asimismo, se instó a la Administración educativa a que se garantizara la debida transparencia de todos los conceptos autorizados a los centros educativos por actividades escolares complementarias, actividades extraescolares, servicios complementarios, etc., disponiéndose la publicación de los mismos para cada curso escolar en tanto estuvieran vigentes, a través del portal de educación de la página web de la Junta de Castilla y León, y a través de cuantos medios se estimaran oportunos. Estas recomendaciones fueron aceptadas por la Consejería de Educación.

Finalmente, en lo que respecta al apartado de enseñanza no universitaria, cabría igualmente destacar la recomendación realizada a la Consejería de Educación, para que se

impulse la implantación del programa de doble titulación de Bachiller y Baccalauréat en nuestra Comunidad, acogiéndose favorablemente la misma por parte de la Administración educativa.

En el ámbito de las enseñanzas universitarias, y, conforme a la actual estructura de estudios universitarios del proceso de convergencia europea, ha cobrado especial importancia el nivel de postgrado, dentro del cual se incluyen los másteres. Por ello, se ha estimado oportuno recomendar a la Consejería de Educación que se considere el objetivo de extender las subvenciones previstas en nuestra Comunidad para los alumnos que cursan estudios universitarios a aquellos alumnos que realizan estudios para obtener el título de máster, y, en su caso, a todos aquellos alumnos que son destinatarios de las ayudas convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Con relación a ello, la Consejería aceptó la recomendación, condicionando su cumplimiento a que lo permitan las condiciones económicas que puedan darse en el futuro.

En materia de educación especial, habría que hacer hincapié en las resoluciones dirigidas a la dotación de medios personales para la atención de alumnos con necesidades de educación especial, en particular de fisioterapeutas y de profesionales de enfermería; así como a incrementar el número de centros ordinarios tipificados como de referencia de cada modalidad de atención especial y en cada etapa educativa, todo ello con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad y, asimismo, alcanzar la inclusión educativa que como principio ha de presidir la prestación de dicho servicio. Sin embargo, estas resoluciones han sido rechazadas por la Consejería de Educación, que, a grandes rasgos, ha puesto de manifiesto que los medios con los que se cuenta actualmente permiten la debida atención de la totalidad del alumnado.

ÁREA F

CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

En el Área de Cultura, Turismo y Deportes, el mayor número de quejas está relacionado con el acceso, mantenimiento y conservación de los bienes que forman parte del patrimonio cultural de Castilla y León.

En particular, se han tramitado varios expedientes sobre el establecimiento de regímenes de acceso del público en general a castillos declarados bienes de interés cultural de propiedad privada que carecían de los mismos a pesar de lo dispuesto en la ley. Con relación a ello, la Administración competente ha aceptado las resoluciones emitidas, en las que se ha instado la incoación de los correspondientes expedientes, que permitan fijar el régimen de visitas a dichos bienes, o, en su caso, la dispensa total o parcial que procediera del acceso del

público en general a los mismos. No obstante, hay que decir que el objeto de las quejas fue una reiteración de algún expediente anterior, y se ha podido advertir que, a pesar de la disposición mostrada por la Administración para cumplir las recomendaciones en los supuestos particulares y con carácter general, se han demorado las resoluciones que ya debieran haberse adoptado en esos supuestos particulares.

En otros casos, se ha tenido que recordar la necesidad de supervisar el cumplimiento puntual de las obligaciones debidamente concretadas y relativas al acceso público de otros bienes, y la adopción de las medidas que garanticen el mismo, como ha sido en el caso del tramo de la Cerca Vieja de Salamanca para el que está establecido un acceso público. Al respecto, tanto la Consejería de Cultura y Turismo, como el Ayuntamiento de Salamanca, aceptaron las resoluciones emitidas en el sentido apuntado.

La necesidad de que se adoptaran medidas para la debida protección del puente de origen romano sito en la localidad de Andaluz, en el municipio de Berlanga de Duero (Soria), así como la conveniencia de proteger, e incluso recuperar, el puente denominado de San Mateo de Vinuesa (Soria), se puso de manifiesto en las resoluciones, dirigidas a la Consejería de Cultura y Turismo, y a ésta y a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente y al Ayuntamiento de Berlanga de Duero en el primer caso. Dichas resoluciones fueron aceptadas, y, en el caso del puente de Andaluz, en efecto, se materializaron ciertas medidas destinadas a la debida protección y conservación del bien.

En parecidos términos, cabría pronunciarse respecto a otros bienes patrimoniales, como el Castillo de Cea (León), con riesgo de derrumbe de su pared norte y la esquina noroeste de su torre, en el que además de lo relativo a la conservación del inmueble, deben adoptarse medidas que eviten cualquier perjuicio para personas o bienes. Las recomendaciones realizadas al efecto fueron aceptadas tanto por la Consejería de Cultura y Turismo, como por el Ayuntamiento de Cea.

Con relación a la materia de Turismo, debe hacerse hincapié en la demora que se está produciendo en las convocatorias de las pruebas para la obtención de la habilitación de guía de turismo de la Comunidad de Castilla y León, puesto que, debiendo tener dichas convocatorias una periodicidad anual, la última convocatoria se produjo en el año 2009. Aunque la Consejería de Cultura y Turismo ha justificado esta demora en la conveniencia de esperar a la nueva ordenación que regulará la actividad, acogió favorablemente la resolución para que, con la mayor celeridad posible, se aprobara la normativa que debe dar paso a la próxima convocatoria.

También se ha recomendado la comprobación de que algunas celebraciones declaradas fiestas de interés turístico siguen cumpliendo con las condiciones para ser consideradas como tales, a partir de una queja que puso en entredicho las mismas, acogiendo favorablemente la Consejería de Cultura y Turismo dicha recomendación.

Finalmente, en materia de Deporte, se ha producido alguna queja residual frente a la organización de cierto curso de formación de entrenadores por parte de una federación deportiva de Castilla y León, siendo rechazada la recomendación realizada, en la que se instó a la Administración autonómica a realizar una supervisión específica sobre dicho curso, considerando la Consejería de Cultura y Turismo que éste no era parte de ningún tipo de enseñanza reglada.

ÁREA G

INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

En materia de industria, por su repercusión en el ámbito agrícola, cabe hacer alusión a un expediente en el que se pusieron de manifiesto los problemas que han surgido para que un importante número de tractores matriculados en nuestra Comunidad entre los años 80 y 90, con revestimientos no homologados, pasaran satisfactoriamente la inspección técnica de vehículos (ITV). Aunque se recomendó la renovación de una medida transitoria sobre la flexibilización de criterios de inspección y regularización de estructuras de protección y sus revestimientos en los tractores agrícolas; así como la creación de una línea de ayudas para compensar los gastos requeridos por la homologación de los revestimientos, esta recomendación fue expresamente rechazada por la que entonces fuera la Consejería de Economía y Empleo.

Asimismo, de oficio, se tramitó un expediente que finalizó con una recomendación dirigida a la Administración autonómica, que fue aceptada por ésta, para el mantenimiento de un sistema de arbitraje para la protección de los usuarios finales de la energía eléctrica, junto con los procedimientos administrativos de resolución de reclamaciones relacionadas con la aplicación de la normativa del sector eléctrico, extendiendo éstos a todo tipo de contratos de suministro y de acceso a red suscritos, con independencia del tipo de empresa comercializadora de la que se trate, en tanto se desarrolla la normativa estatal en la que se determinarán los procedimientos de resolución de conflictos en el ámbito del sector eléctrico.

Sobre la renta garantizada de ciudadanía se tramitaron de oficio varios expedientes, que dieron lugar a dos resoluciones. En una de estas resoluciones, se recomendó la extensión

del incremento de la cuantía de la prestación por gastos de vivienda a quienes no cuenten con ingresos; así como que se establezca también un incremento para las familias con menores en edad escolar, con un importe adicional de cara al inicio de cada curso. Mediante otra resolución, también se recomendó que se hicieran las modificaciones normativas oportunas para que, a los efectos de reconocerse el derecho a la renta garantizada de ciudadanía, únicamente constituyan unidad familiar o de convivencia dos personas unidas por matrimonio o relación estable y acreditada a la conyugal, que se encuentren al margen de un proceso o situación de separación legal o ausencia o de cese acreditado de la relación de convivencia análoga a la conyugal, únicamente si conviven en una misma vivienda o alojamiento, salvo que hubiere una interdependencia económica entre esas dos personas. Sin embargo, todas estas recomendaciones fueron rechazadas por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

También por lo que respecta a la renta garantizada de ciudadanía, hay que considerar que, sobre el cómputo de los rendimientos del trabajo por cuenta propia, la normativa actual establece que, si los rendimientos de dicho trabajo son inferiores al importe de la base de cotización a la seguridad social en el mes de la solicitud, se ha de computar una cantidad igual a este importe. Esto llevó a la defensoría a cuestionar la forma de estimar los ingresos de quienes tienen la condición de autónomos, por no ajustarse a la realidad social, ya que, como en el caso de una queja que nos fue presentada, puede suceder que los ingresos de la unidad familiar sean nulos o inferiores a los importes de las bases de cotización de la seguridad social que se apliquen a alguno o algunos de los miembros de esa unidad familiar. A estos efectos, en otras comunidades se tienen en consideración las declaraciones fiscales de las personas que eventualmente generaran ingresos por cuenta propia, o cualquier otro medio que deje constancia del rendimiento derivado del trabajo por cuenta propia en actividades empresariales y profesionales, dejando como subsidiario el criterio de la base mínima de cotización a la seguridad social que corresponda. Con ello, se terminó solicitando, a través de la correspondiente resolución, la oportuna modificación normativa, con el fin de que el cómputo de los rendimientos por cuenta propia se ajuste a los ingresos reales. Frente a ello, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades rechazó la resolución haciendo hincapié en que la normativa vigente había sido fruto de los compromisos alcanzados en el marco del Diálogo Social.

Asimismo, se ha seguido recordando que la falta de presentación de la documentación de origen extranjero, según las circunstancias concurrentes, y salvo que se conozcan datos que evidencien la existencia de patrimonio en el extranjero o ingresos procedentes del extranjero, no puede constituir un obstáculo insalvable al reconocimiento de la renta garantizada de

ciudadanía. A estos efectos, la normativa reguladora no contempla como un supuesto especial la documentación que debe exigirse a los interesados de origen extranjero (a excepción del de los extranjeros refugiados, que deben aportar certificado expedido por la Subdelegación de Gobierno), sin perjuicio de que estén obligados, como cualquier otro interesado, a aportar documentación justificativa del patrimonio y de los ingresos que pudieran existir. No obstante, exigir en todo caso a los interesados de origen extranjero documentación extranjera sobre su patrimonio e ingresos, con independencia del grado de integración que tengan en España, de si tienen la nacionalidad española, del tiempo que han tenido su residencia en España, y de otros factores que hacen presumir la inexistencia de dicho patrimonio o ingresos, implica una demora innecesaria del procedimiento, pues supone hacer requerimientos de subsanación de las solicitudes que en muchos casos no podrán ser atendidos, como así lo demuestra la realidad. Por ello, en este punto, debería existir el oportuno cambio en el modo de actuar de la Administración en beneficio de los ciudadanos, aunque la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha rechazado de nuevo este planteamiento.

Antes de la aprobación de la Ley 1/2005, de 4 de marzo, de modificación del Decreto Legislativo 1/2014, de 27 de febrero, se siguió insistiendo en que, como ya ocurría con los participantes en los planes de empleo de la Administración de la Comunidad, debía generalizarse la compatibilidad de la renta garantizada de ciudadanía con, al menos, las prestaciones o subsidios por desempleo reconocidos por pérdida de un empleo a tiempo parcial, ya que el importe de dichas prestaciones o subsidios, en la mayoría de los casos, no son suficientes para cubrir las necesidades básicas de subsistencia. Al respecto, cabría destacar la normativa comparada del resto de comunidades, en la que las rentas homólogas a la garantizada de ciudadanía de Castilla y León son complementarias, hasta el importe que le corresponda percibir al beneficiario en dicho concepto, respecto a cualquier tipo de recurso de que disponga, incluidas, por tanto, las prestaciones contributivas o no contributivas a cargo de cualquiera de las administraciones públicas.

Ante todo ello, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a través de una comunicación fechada el 13 de febrero de 2015, nos indicó que se estaba valorando la posibilidad de que los beneficiarios de los subsidios por desempleo por pérdida de un trabajo a tiempo parcial accedieran a la renta garantizada de ciudadanía, al objeto de evitar que pudieran llegar a encontrarse con una situación de exclusión social. Y, el 27 de febrero de 2015, se aprobó en las Cortes de Castilla y León la modificación de la normativa reguladora de la renta garantizada de ciudadanía en los términos señalados, siendo ésta una de las peticiones que más ha estado enfatizando la defensoría. Con todo, no se ha considerado del todo satisfactoria

dicha reforma, ni en términos de redacción, ni en términos de concreción de los solicitantes a los que habría de garantizarse la prestación, puesto que cualquier persona que tuviera reconocida una prestación contributiva o no contributiva, a cargo de cualquier Administración pública, de cuantía inferior a la renta garantizada de ciudadanía que le correspondiera, debería poder completar dicha cuantía para atender sus necesidades básicas en virtud del reconocimiento de ésta, conforme a los principios de complementariedad y subsidiaridad.

También se ha instado a que, a través de la Comisión de Seguimiento de la Renta Garantizada de Ciudadanía, se promueva la oportuna modificación normativa, de tal modo que no queden sin protección aquellos que carecen de los medios económicos para atender sus necesidades básicas durante el periodo de seis meses desde la fecha del procedimiento de extinción que da lugar a la aplicación de dicha restricción. A tal efecto, podría condicionarse la imposibilidad de solicitar la renta garantizada de ciudadanía en seis meses a la existencia de una mala fe demostrada, también en el supuesto del incumplimiento de las obligaciones establecidas para los destinatarios; condicionar la imposibilidad de solicitar la renta garantizada de ciudadanía a la existencia de un previo apercibimiento y a la reincidencia en el incumplimiento de las obligaciones; sustituir dicha imposibilidad de solicitar la prestación por la pérdida de un porcentaje de la misma durante una o varias mensualidades; la limitación del tiempo de duración de la sanción a un mes como máximo desde la resolución del procedimiento de extinción, etc., lo cual fue expresamente rechazado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Finalmente, en cuanto a los aspectos más destacables, se insistió en la necesidad de adoptar medidas normativas, y, en su caso, la dotación de medios personales, que permitan agilizar la tramitación de los expedientes de renta garantizada de ciudadanía, y el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos al efecto. Respecto a ello, la Consejería competente ha resaltado que el Reglamento de desarrollo y aplicación de la normativa reguladora de la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, aprobado por Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, ha sido modificado por el Decreto 3/2015, de 8 de enero de 2015, sobre aplicación de medidas en materia de administración y electrónica y de simplificación administrativa en la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Según la Consejería, dicha modificación permitirá, además del intercambio de información entre administraciones, la posibilidad de que la ciudadanía inicie de forma electrónica dicho procedimiento o que pueda recibir de la misma forma notificaciones administrativas, lo que supone una mejora en el acceso a esta prestación y una mayor celeridad en la tramitación de los expedientes.

Con todo, se consideran necesarias medidas de mayor contundencia, tanto desde el punto de vista normativo, como desde el punto de vista de la dotación de medios personales si es que resultan necesarios, para evitar el constante incumplimiento de los plazos previstos para los procedimientos, por mucho que cada solicitud de renta garantizada de ciudadanía determine una serie de actuaciones y comprobaciones a lo largo del expediente, para valorar la situación de cada interesado, siendo necesaria la intervención de equipos multidisciplinares y personal administrativo.

En materia de ayudas para la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, a través de un expediente tramitado de oficio, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que, en coordinación con las entidades locales con competencia para prestar los servicios sociales, sea una prioridad la revisión al alza de las previsiones presupuestarias de la Administración autonómica destinadas a dichas ayudas, de tal modo que quede cubierta la demanda existente con la inmediatez que está prevista en la normativa reguladora. Con relación a ello, la Consejería aceptó la anterior resolución, matizando que se vienen revisando al alza las previsiones presupuestarias de la Administración autonómica, y que el presupuesto destinado a esta prestación está siendo suficiente para atender todas las demandas.

También a través de una actuación de oficio, se consideró oportuno valorar el funcionamiento y la eficacia real de la Red Centinela del Sistema de Protección a la Infancia de Castilla y León, de cara a la atención de las necesidades nutricionales de los menores, no solo en periodos estivales en los que los comedores escolares permanecen cerrados, sino con carácter general; y, en particular, para determinar si las medidas adoptadas a través de dicha Red habían permitido detectar a tiempo este tipo de necesidades y cubrirlas de forma puntual y acertada, y durante todo el tiempo necesario. Con todo, a través de la correspondiente resolución, se recomendó que dicha Red se mantenga activada de forma permanente, y con carácter preventivo, para anticiparse a situaciones de necesidad de alimentos que puedan surgir en periodos de vacaciones escolares, con el fin último de que la población infantil tenga cubiertas sus necesidades alimenticias en todo momento y sin interrupciones; así como la elaboración de un plan de actuación específico para fijar unas acciones prioritarias en el ámbito de la pobreza infantil, prevenir y actuar ante las carencias alimenticias que inciden en la infancia, y establecer unos objetivos precisos y cuantificables, con la cobertura económica y financiera necesaria. Sin embargo, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha mantenido que la Red Centinela se encuentra activa de forma permanente, y con carácter preventivo, no siendo preciso elaborar el plan específico que se propuso, haciendo hincapié en

la existencia de otros recursos como la renta garantizada de ciudadanía, el servicio de distribución coordinada de alimentos y las prestaciones económicas destinadas a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situación de urgencia social, y el resto de servicios incluidos en la red de protección a las familias afectadas por la crisis.

ÁREA H

AGRICULTURA Y GANADERÍA

En materia de concentración parcelaria, las dilaciones tanto en la tramitación de los procesos concentradores como la falta de resolución expresa de los recursos de alzada interpuestos por los particulares frente a los acuerdos de concentración parcelaria, suponen, otro año más, el principal motivo de queja por parte de los ciudadanos.

Al margen de ello, los requisitos para la disolución de condominios durante los procesos de concentración, las controversias en torno a la propiedad de las fincas aportadas al proceso y, en su consecuencia, sobre las fincas de reemplazo y la discrepancia con las superficies y los linderos de las fincas adjudicadas, fueron otras de las cuestiones supervisadas, si bien, en algunos casos, fue necesario remitir a los autores de las mismas a la jurisdicción civil por tratarse de problemas de naturaleza jurídico-privada.

La quejas relacionadas con las obras y regadíos y, por tanto, relativas a la adecuada gestión del dominio público hidráulico, fueron remitidas al Defensor del Pueblo teniendo en cuenta el ámbito de actuación de esta institución.

En cuanto a sanidad animal se refiere, destacamos una queja sobre el retraso de la Administración autonómica en emitir la denominada tarjeta de movimiento equino y, también en esta materia, se analizaron dos expedientes sancionadores relacionados con medicamentos de uso veterinario.

La Política Agraria Comunitaria también fue origen de controversias entre las que destacamos una relacionada con la necesidad de que la Administración autonómica incremente el control y fiscalización de los expedientes de ayudas en el sentido de que los peticionarios acrediten la titularidad o derecho que recae sobre las fincas y así evitar que terceras personas, ajenas a las parcelas, puedan solicitarlas.

En orden a garantizar una adecuada convivencia entre los seres humanos y los animales que les sirven de compañía, se trató la problemática relacionada con las presuntas irregularidades que, desde el punto de vista del bienestar animal, presentaba un circo instalado

en la ciudad de León y la necesidad de mejorar y completar la legislación de competencia autonómica en esta materia.

Por último, se abordó la peligrosidad para los vecinos y viandantes de una plantación forestal de chopos y el ámbito competencial del municipio afectado, a los efectos de que el Ayuntamiento pudiera adoptar medidas frente a los propietarios de la parcela y de los chopos.

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

La situación de la población mayor ofrece una heterogeneidad y diversidad de necesidades que requiere una destacada intensidad en su atención, dando solución a un amplio abanico de demandas asistenciales dirigidas al logro en todos los niveles de una mayor efectividad y eficiencia en la provisión de cuidados.

La consecución de un sistema de responsabilidad pública capaz de atender estos objetivos sigue originando una clara preocupación ciudadana, siendo preciso reclamar nuevas estrategias orientadas a la superación de las carencias existentes en el actual modelo de atención destinado a los procesos asociados al envejecimiento poblacional.

Aunque no puede dudarse del esfuerzo realizado en esta Comunidad Autónoma por hacer posible un adecuado sistema de atención a las personas en situación de dependencia, traducido en el mantenimiento de un número reducido de reclamaciones en los últimos años, resulta ineludible que ningún beneficiario quede desatendido y pueda desarrollar su proyecto de vida con dignidad y con perspectivas de futuro. Lo que ha exigido en este ejercicio reclamar a la Administración autonómica la superación de los retrasos en algunos procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia o del abono de las prestaciones reconocidas y la legitimidad de los procesos seguidos para la revisión de oficio de las ayudas económicas, con la correspondiente revocación de las resoluciones modificadoras de sus importes, por haberse desarrollado sin seguir los trámites legalmente previstos.

En el ámbito de la práctica residencial desarrollada en esta Comunidad Autónoma para las personas mayores, sigue constatándose una inadecuada capacidad de respuesta

ofrecida desde la Administración autonómica al incumplirse la obligación de garantizar la provisión de la prestación de atención residencial reconocida previamente a los solicitantes.

No pudiendo admitirse en ningún caso la desatención, ha sido preciso en este ejercicio reclamar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la cobertura de las demandas residenciales insatisfechas, poniendo en marcha las acciones oportunas para facilitar a quienes reúnen los requisitos exigidos una plaza adaptada a sus necesidades y características. La postura de la Administración autonómica no ha sido conforme en todos los casos con las resoluciones formuladas para satisfacer estas necesidades de asistencia pública.

También ha sido preciso reclamar a la Consejería de Sanidad la realización de las actuaciones de investigación oportunas para determinar el asesoramiento y atención social proporcionados a una persona durante su estancia en un centro hospitalario para la gestión de su ingreso en un recurso residencial de personas mayores. Aun cuando la resolución formulada al respecto fue aceptada, no se dedujo una actuación deficiente que justificara el inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

En este ámbito de la práctica residencial es incuestionable la necesidad de una eficaz facultad supervisora y correctora de la Administración autonómica sobre los riesgos implícitos a los recursos dirigidos a los mayores (sean públicos, privados o concertados) y a las propias condiciones físicas y psíquicas de los internos. Lo que ha exigido instar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el ejercicio de la actividad de control sobre el funcionamiento de algunos centros para la corrección de deficiencias en su actividad y la impartición de las instrucciones necesarias dirigidas a proporcionar la debida atención y cuidado de los residentes y, así, garantizar una asistencia de calidad.

Esta actividad administrativa de control también fue exigida a la Diputación Provincial de León para proporcionar a los usuarios de un centro residencial de su titularidad una adecuada protección para prevenir riesgos o daños inherentes a sus propias condiciones psíquicas.

Se ha tratado, asimismo, de proteger a los mayores institucionalizados frente a la inseguridad jurídica derivada de posibles causas de incapacitación. Para ello se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se impartieran a los responsables de un centro residencial privado las instrucciones precisas para poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la supuesta concurrencia de alguna circunstancia determinante de incapacidad. La resolución formulada con esta finalidad fue aceptada.

Ha sido preciso, igualmente, proteger los derechos económicos de los mayores que han sido usuarios de centros residenciales públicos. Bien es cierto que las administraciones titulares de tales recursos pueden articular mecanismos para exigir, tras el fallecimiento o baja de los residentes, las cantidades adeudadas en concepto de estancias, compensando el déficit ocasionado durante las mismas. Sin embargo, las liquidaciones practicadas con esta finalidad deben ofrecer las máximas garantías de legalidad.

Fue preciso, por ello, formular una resolución a la Diputación Provincial de Burgos por existir causas suficientes en un caso concreto para ejercitar la facultad de revisión de las liquidaciones aprobadas sin haberse seguido las normas procedimentales establecidas, sin que esta propuesta fuese aceptada por dicha Administración.

Se ha reclamado, por otra parte, una valoración continua de la satisfacción de los residentes para contar con un modelo de seguimiento provisto de unos indicadores más completos que sirvan para garantizar a los responsables de los centros residenciales el conocimiento de la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios prestados.

En el caso de la alimentación este modelo de seguimiento puede reportar importantes beneficios para el bienestar de los usuarios, proporcionando una información valiosa para la confección y elaboración de los distintos menús. Por ello, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se desarrollara una intervención directa con los usuarios de un centro residencial de su titularidad para garantizar en mayor medida un criterio más idóneo y fundado sobre la calidad de los alimentos ofrecidos y un mayor nivel de aceptación, adecuando la prestación del servicio a sus necesidades o demandas. Esta resolución fue aceptada.

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

Así, se ha tratado de garantizar la legalidad de la gestión del cobro del precio público por las prestaciones del servicio de ayuda a domicilio. Ello al haberse confirmado la invalidez de algún procedimiento tramitado con esta finalidad por no haberse notificado individual y motivadamente a los interesados las liquidaciones comprensivas de los incrementos del precio público calculado, vulnerando la legalidad.

Se recomendó, así, al Ayuntamiento de Valladolid retrotraer el proceso seguido para exigir el pago de las deudas devengadas por la prestación de la ayuda a domicilio, efectuando

con posterioridad la preceptiva liquidación singular motivada, acorde con la intensidad del servicio y el nivel de ingresos del beneficiario y explicativa del aumento de la cuantía y su cálculo respecto de la liquidada con anterioridad.

Junto al servicio de ayuda a domicilio, también los centros de día representan una alternativa importante para favorecer la autonomía personal. Por ello, se defendió la necesidad de regular debidamente el proceso de concesión de las plazas convocadas por la Administración autonómica para participar en actividades de ocio o socio-culturales ofrecidas en sus centros de día, con la finalidad de mejorar la gestión de los sorteos, asegurar su objetividad y garantizar a su vez su exposición pública para el necesario conocimiento de los socios.

Se formuló, para ello, una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades recomendando el establecimiento de las reglas, normas o instrucciones reguladoras del procedimiento de selección de participantes en tales actividades, estableciendo criterios que ofrecieran las mismas posibilidades de participación a todos los solicitantes y garantizaran la seguridad jurídica necesaria para evitar cualquier indefensión, posibilitando a los interesados el conocimiento previo de esta regulación sobre el proceso de concesión de las plazas existentes. Lo que, sin embargo, no fue aceptado por la citada Administración.

1.2. Menores

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

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

Por otra parte, durante este ejercicio se ha tratado el problema de la fácil disponibilidad de alcohol en algunos establecimientos (pese al tratamiento normativo estricto existente) y el consecuente consumo por parte de la población menor de edad.

Entendiendo que la limitación del consumo mediante la dificultad de la oferta constituye una de las estrategias de prevención prioritarias para la reducción de esta práctica, se ha defendido una intervención administrativa garantista y eficaz en la protección de los

menores en relación con los establecimientos públicos donde se vendan, dispensen o consuman bebidas alcohólicas.

Fue necesario, por ello, recomendar al Ayuntamiento de Naval Moral de la Sierra (Ávila) la necesaria actividad de control respecto del cumplimiento de las prohibiciones de venta, ofrecimiento, suministro, entrega o dispensación de bebidas alcohólicas a menores en un establecimiento de su titularidad. La resolución formulada con esta finalidad fue aceptada.

1.3. Prestaciones a la familia

En el ámbito de la política de apoyo a las familias la intervención se ha centrado en las unidades familiares numerosas, tratando de paliar las desventajas de estos hogares en el acceso a determinados beneficios fiscales y de asegurar la calidad de la prestación de los servicios de información y asesoramiento en relación con el reconocimiento de dicha condición.

Así, se reclamó la supresión del requisito de empadronamiento en el municipio de Burgos como requisito necesario para el disfrute de las exenciones y bonificaciones establecidas para estas familias numerosas en la cuantía a abonar por la prestación de servicios en las instalaciones deportivas municipales.

Y es que la aplicación de esta condición infringía la propia finalidad de la normativa vigente en materia de protección de familias numerosas y, de este modo, dificultaba su acceso real y efectivo a ese servicio público municipal.

La resolución que se formuló al respecto al Ayuntamiento de Burgos fue aceptada.

Se cuestionó, asimismo, el criterio de la capacidad económica establecido por la Administración autonómica para condicionar la aplicación a las familias numerosas de las bonificaciones y exenciones en los precios públicos por las enseñanzas del régimen especial.

Si bien el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León declaró la nulidad de dicha condición y, con ello, la Consejería de Educación decidió eliminar el nivel de renta como condicionante del derecho de exención o bonificación por familia numerosa para el curso 2015/2016, no pudo compartir esta institución la decisión de mantener hasta ese momento su vigencia.

Por ello, se formuló una resolución a dicha Administración para la eliminación de este criterio de la capacidad económica en el curso escolar anterior, con las consecuencias legales o indemnizaciones que procediera reconocer y acordar expresamente. Esta propuesta, sin embargo, no fue aceptada.

Se ha tratado, por otra parte, de concienciar sobre la importancia de ofrecer una atención de calidad al ciudadano para que la información sobre el reconocimiento de la condición de familia numerosa se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible a través de un trabajo profesional.

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

De esta forma, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el desarrollo de una evaluación del servicio de información y asesoramiento prestado por el Departamento Territorial de Familia de Soria, poniendo en práctica métodos que permitieran detectar deficiencias en la información prestada a un ciudadano respecto a la imposibilidad del reconocimiento de la condición de familia numerosa, depurando, de ser procedente, las responsabilidades oportunas por los supuestos perjuicios que la posible deficiente atención prestada hubiera podido ocasionar a la unidad familiar en cuestión por la falta de dicho reconocimiento. Pero la resolución formulada con esta finalidad no fue aceptada.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

La necesidad de reclamar nuevas estrategias a la política de conciliación de la vida familiar y laboral comprometida por la Administración autonómica, se ha hecho de nuevo patente en este ejercicio con la finalidad de garantizar la calidad de la atención prestada en los recursos y programas dirigidos a facilitar la armonización de las responsabilidades familiares.

Como en las escuelas de educación infantil de primer ciclo, en las que resulta fundamental la existencia de una plantilla suficiente de personal de atención directa que, garantizando su presencia física de forma constante, pueda ocuparse continuamente del cuidado, atención, educación y orientación de los menores.

Tratando, así, de velar por la calidad asistencial, se recomendó a la Consejería de Educación que realizara un análisis preciso sobre si la atención que debía prestarse de forma continuada a los niños escolarizados en una escuela de educación infantil de Palencia, con los recursos humanos existentes, se ajustaba al máximo nivel de calidad para garantizar la eficacia de la práctica asistencial y educativa, adoptando, en caso necesario, las medidas necesarias para proporcionar al citado recurso una mayor dotación de personal de atención directa para adecuarse a las necesidades de los menores. Lo que fue aceptado por dicha Administración.

También la implicación municipal en beneficio de la armonización de las responsabilidades familiares y laborales debe llevarse a cabo de una forma adecuada, facilitando las condiciones propicias para corregir desigualdades de partida, proporcionar las mismas oportunidades de participación y, así, equiparar situaciones de desventaja.

Por ello, no pudo compartirse el criterio utilizado por el Ayuntamiento de León para la elección del centro educativo destinado al desarrollo del Programa Conciliamos en ese municipio. Dicho criterio priorizaba aquel centro con mayor número de participantes en ediciones anteriores. De esta forma, se ofrecían mayores ventajas o posibilidades de participación a unas familias frente a otras, favoreciendo a aquellas beneficiadas por la proximidad y discriminando a las que residían alejadas del centro educativo elegido y carecían de medios o contaban con dificultades para efectuar el desplazamiento al mismo.

Fue preciso, en consecuencia, formular una resolución a la citada Administración recomendando que en la designación de las instalaciones adecuadas para el desarrollo de dicho programa se procediera a la aplicación de unos criterios objetivos que favorecieran una elección equitativa e imparcial del/los centro/s educativo/s y que, al mismo tiempo, aseguraran la calidad de la atención de los menores participantes y su adecuado desarrollo lúdico y proporcionaran a las familias interesadas sin discriminación las mismas oportunidades en el acceso a dicha medida de apoyo familiar (sin favorecer a unas frente a otras) y la conciliación de sus responsabilidades familiares y laborales. Esta resolución fue aceptada.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

La defensa de las personas con discapacidad viene siendo un objetivo prioritario de la intervención de esta institución frente a las barreras físicas, sociales y culturales que les impiden gozar plenamente de libertades y derechos básicos.

Y no es que esta población no pueda acceder al disfrute de los mismos, sino que su efectivo ejercicio no es posible por la existencia de obstáculos que les impiden su normal desenvolvimiento autónomo de las personas en los distintos medios. Por ello, las mejoras legislativas que se están produciendo deben verse acompañadas necesariamente de una decidida intervención de todos los responsables públicos por asegurar su cumplimiento.

Es cierto que se han producido avances importantes en esta materia en los últimos años, que se han traducido en una mejora de las condiciones de accesibilidad en esos ámbitos. Pero siguen detectándose deficiencias que obligan a seguir trabajando para lograr el normal

desenvolvimiento de las personas con discapacidad y su integración real, así como para desarrollar una cultura profundamente arraigada en la sociedad que posibilite que la realidad social y la jurídica sean coincidentes.

Para la consecución de este objetivo siguen formulándose reclamaciones ciudadanas en defensa de esta población, que son claramente representativas de los problemas que siguen impidiendo su normal desenvolvimiento en la sociedad.

Algunos de ellos tienen relación con los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad a causa de las revisiones a la baja resultantes de las correspondientes valoraciones, siendo necesario reclamar a la Administración autonómica el impulso de las acciones oportunas para eliminar toda posible anormalidad en el proceso de revisión y eliminar los obstáculos causantes de la imposibilidad de acceso a las prestaciones dirigidas a la discapacidad. La postura de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades no siempre ha sido favorable a aceptar este criterio.

Se ha defendido, a su vez, la posibilidad de reconocer que (a tenor de la actual normativa protectora de la discapacidad) los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, ostentan o tienen atribuida a todos los efectos la condición de persona con discapacidad sin serles exigible para poder acreditar un grado igual al 33% una resolución expresa del órgano competente de esta Comunidad Autónoma en tal sentido a través del procedimiento de determinación o reconocimiento de tal circunstancia regulado en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Para ello, se instó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la modificación del criterio por el que se impedía en Castilla y León otorgar la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad a tales personas sin atenerse al sistema de valoración establecido con carácter general en la citada norma. La resolución formulada con esta finalidad fue finalmente aceptada.

Otras problemáticas que afectan a esta población están relacionadas con el acceso a los centros específicos de atención para personas con discapacidad por la insuficiencia de plazas para la efectividad de los ingresos o traslados. Para su resolución fue preciso reclamar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en diferentes casos la adopción de las

medidas oportunas para el ofrecimiento de la atención residencial adecuada a las circunstancias específicas de los interesados (dando prioridad a la proximidad geográfica con el domicilio familiar), facilitando las plazas adaptadas a sus necesidades asistenciales en un recurso público o concertado o, en su defecto, en un centro privado específico mediante la fórmula de colaboración o vía de financiación más apropiada. En algunos casos la postura manifestada por la Administración autonómica ha sido favorable a aceptar las resoluciones formuladas al respecto.

En el ámbito del régimen de aportación económica de los usuarios al coste de los servicios prestados en los centros de atención, se adoptó una posición de tutela activa para que la contribución de los usuarios a la financiación de los servicios estableciera los beneficios oportunos y se correspondiera con su verdadera capacidad económica, una vez cubiertas sus necesidades especiales.

Para ello se reclamó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el establecimiento (a través de las modificaciones normativas oportunas) de un criterio más justo y equitativo para la determinación de los precios públicos por la prestación de más de un servicio (sea o no alguno de ellos dependiente de otra administración pública), con la finalidad de impedir situaciones de falta de liquidez o pérdida patrimonial. Para lo que se sugirió la fijación de un sistema de cálculo de la capacidad económica de los usuarios que tuviera en cuenta la duplicidad de gastos o las obligaciones económicas generadas por la prestación de varios servicios (por ejemplo, de un servicio residencial y de un centro de día), o bien el establecimiento de bonificaciones o exenciones parciales o totales de los precios públicos en estos casos en que una persona sea usuaria, simultáneamente, de diferentes servicios.

La citada Consejería aceptó el criterio propuesto. Y para su cumplimiento la Gerencia de Servicios Sociales iba a iniciar los trámites necesarios para poder avanzar hacia un sistema de cálculo de la capacidad económica de los usuarios que tuviera en cuenta la duplicidad de gastos o las obligaciones económicas generadas por la prestación de varios servicios o bien que estableciera bonificaciones o exenciones parciales o totales de los precios públicos en estos casos en que una persona fuera usuaria simultáneamente de varios servicios.

La misma resolución se formuló a la Diputación Provincial de León en relación con los servicios sociales de su titularidad, por las excesivas cuantías en las aportaciones mensuales de varios usuarios (no ajustadas a sus ingresos reales), a causa de la duplicidad de pago por la prestación de varios servicios (residencial y de día).

A esa misma Administración provincial, y en el ámbito del funcionamiento de los centros residenciales, fue preciso reclamarle los esfuerzos necesarios para conseguir la normalización de la conducta de un usuario interno en un recurso de su titularidad, dando continuidad a las actuaciones necesarias de su proceso corrector y procurando la colaboración y coordinación necesaria para garantizar la obtención de los resultados terapéuticos o sociales pretendidos por los profesionales encargados de su atención. Lo que fue debidamente aceptado.

En relación con los apoyos sociales que han ocupado nuestra atención destacan las prestaciones de ayuda a domicilio, respecto de las cuales fue preciso recomendar al Ayuntamiento de Burgos, ante la invalidez de un procedimiento seguido para la gestión del cobro del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio, que procediera a retrotraer dicho proceso para efectuar la preceptiva liquidación singular motivada y notificada al interesado. Siendo aceptada la resolución formulada al respecto.

Por otra parte, se ha valorado la importancia de la labor desarrollada por las entidades privadas que acogen y prestan servicios a los que los recursos públicos no llegan o lo hacen de forma insuficiente, exigiendo a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el establecimiento de las vías de financiación pública necesarias para garantizar el desarrollo de su funcionamiento y evitar, así, una posible desatención de las necesidades de las personas con discapacidad que precisan sus servicios.

Pero siguen siendo los problemas relacionados con el incumplimiento por parte de los poderes públicos de la normativa de aplicación sobre la supresión de barreras urbanísticas y arquitectónicas, los que siguen siendo causa de mayor número de demandas ciudadanas.

Se ha tratado, así, de defender el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, en igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, reclamando la adaptación del mobiliario urbano, de la edificación y de la propia configuración de todo el entorno, así como del transporte.

Concretamente, en el ámbito de las barreras arquitectónicas en edificios de uso público se estimó conveniente formular una resolución al Ayuntamiento de Casillas de Flores (Salamanca) para la adaptación de la casa consistorial a las exigencias de accesibilidad establecidas en la normativa vigente, impulsando para ello los trabajos necesarios para garantizar el acceso desde el exterior mediante la colocación de una rampa que cumpliera las especificaciones técnicas exigidas para su utilización en condiciones de seguridad, estabilidad y

comodidad o, en su caso, mediante la adopción de otras soluciones posibles que consiguieran un itinerario de acceso adaptado para todas las personas.

También han sido objeto de la intervención de esta institución las barreras urbanísticas existentes en distintas vías públicas de las ciudades y pueblos de Castilla y León. Lo que ha dado lugar a la necesidad de reclamar al Ayuntamiento de Casillas de Flores (Salamanca) la mejora de las condiciones de pavimentación de las vías públicas de ese municipio, eliminando los deterioros existentes. Y al Ayuntamiento de Aranda de Duero (Burgos), por otra parte, la aprobación de un plan de adaptación y supresión de barreras en ese municipio, ejecutando y desarrollando las actuaciones precisas para el cumplimiento de las exigencias derivadas de la normativa aplicable en la materia en relación con todos aquellos espacios de esa localidad que no contaran con las debidas condiciones de accesibilidad.

También se ha defendido que nuestro sistema sanitario sea plenamente inclusivo y accesible a la población con discapacidad. Para ello se reclamó a la Consejería de Sanidad garantizar la accesibilidad universal tanto respecto a los espacios, instalaciones y dependencias como a los servicios, procedimientos, pruebas y estudios protocolizados para la detección y tratamiento de los pacientes, de manera que sus necesidades específicas pudieran ser plenamente cubiertas a través de una atención sanitaria (con los apoyos técnicos y humanos necesarios y las adaptaciones oportunas) prestada sin limitación alguna y capaz de alcanzar las mayores cotas de calidad y equidad. La resolución formulada al respecto fue aceptada por dicha Administración.

Por lo que se refiere a los estacionamientos reservados a personas con discapacidad, fue precisa la intervención de esta institución para recomendar al Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas (León) la creación de las plazas de reserva de aparcamiento establecidas en la normativa vigente con las condiciones técnicas exigidas, a fin de garantizar la libertad deambulatoria y autonomía de dicha población y, en definitiva, su plena accesibilidad. Propuesta que fue aceptada.

Ya se defendió también en su momento la necesidad de ampliar los beneficiarios o posibles titulares de las tarjetas de estacionamiento en favor de las personas con discapacidad con determinados grados de deficiencia visual. Con esta finalidad se formuló una resolución en el año 2011 a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se desarrollaran las actuaciones precisas para, entre otros extremos, modificar la normativa autonómica de aplicación y ampliar los posibles beneficiarios de las tarjetas de estacionamiento, incluyendo entre ellos a las personas con determinados grados de deficiencia visual.

Dicha resolución fue aceptada en su momento por la Administración autonómica. Para su cumplimiento la citada Consejería informó que en el Proyecto de reglamento de accesibilidad y supresión de barreras en el que estaba trabajando la Junta de Castilla y León se incorporaría lo dispuesto en la normativa estatal (Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad), en la que se ha incluido a las personas afectadas con determinadas deficiencias visuales entre los posibles titulares del derecho a obtener la tarjeta de estacionamiento.

Se sugirió, por ello, al Ayuntamiento de Carrascal de Barregas (Salamanca) la elaboración de su propia normativa en relación con las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, contemplando en la misma, entre los posibles beneficiarios de dicho documento, a las personas con discapacidad y determinados grados de deficiencia visual.

Por lo que respecta a las barreras en el transporte, se ha intervenido en relación con la falta de accesibilidad de algunos vehículos destinados al transporte sanitario de esta Comunidad Autónoma, en concreto las ambulancias no asistenciales de clase A2 acondicionadas para el transporte de enfermos cuyo traslado no reviste carácter de urgencia. Intervención que concluyó con una resolución a la Consejería de Sanidad para que los servicios de inspección de la Gerencia Regional de Salud programaran la realización de las actividades de supervisión adecuadas sobre la totalidad de estos vehículos adscritos al contrato de transporte sanitario en Castilla y León, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos para permitir el acceso regular y normalizado de las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida, y adoptar las medidas oportunas, como resultado de dicha actividad de inspección, en caso de detectarse la existencia de barreras que dificultaran o impidieran el acceso a la utilización del servicio a dicha población. Esta resolución fue aceptada por esa Administración.

Y por lo que respecta a la accesibilidad de los medios de transporte público urbano colectivo, fue preciso reclamar al Ayuntamiento de Segovia la adopción de las medidas necesarias para eliminar las barreras existentes en dicho transporte en ese municipio, garantizando el adecuado funcionamiento de las rampas de acceso en todos los autobuses. La resolución formulada con esta finalidad fue aceptada.

Finalmente, se estimó necesario promover el acceso al ocio y la cultura como uno de los elementos que permiten la plena y efectiva integración en la sociedad, creando las condiciones facilitadoras de la participación plena en las actividades ofertadas desarrolladas en cualquier equipamiento, adaptando así los espacios a las exigencias legales y a la realidad de

las necesidades de todas las personas con discapacidad (física o sensorial), formando al personal en el respeto y atención que exige la accesibilidad universal y poniendo en marcha cualquier medida preventiva que propicie la eliminación de todo tipo de barreras en la participación en las ofertas de ocio.

Se recomendó, por ello, al Ayuntamiento de Valladolid que en los acontecimientos, actividades o eventos culturales o de ocio municipales se garantizara la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad, creando las condiciones necesarias para que todas pudieran asistir y disfrutar de los programas ofertados de forma accesible, cómoda y gratificante, procediendo al desarrollo de una organización inclusiva de la oferta municipal orientada a la adaptación de los espacios o recintos a las exigencias legales y a la realidad de las necesidades planteadas en cada caso; al ofrecimiento de una información accesible, completa y de calidad; a la formación del personal encargado de la organización, atención y seguridad de los eventos tanto en las obligaciones como en el respeto y atención que exige la accesibilidad universal. Consiguiendo, así, la plena satisfacción de los usuarios desde la publicación de la oferta hasta la finalización y salida del evento y evitando cualquier supuesto de discriminación o trato deficiente en el acceso a este tipo de actividades.

Aceptando la resolución, dicha Administración iba a incorporar en el protocolo de organización de eventos una instrucción específica que recogiera las medidas a adoptar por las distintas empresas y entidades que participasen en la celebración de las actividades culturales y que garantizara la accesibilidad de todos los usuarios.

2.2. Salud mental

Las modificaciones en la organización del sistema de atención a la salud mental promovidas en los últimos años bajo una mayor sensibilidad de los poderes públicos, ha provocado importantes mejoras en la prestación de la asistencia psiquiátrica.

Sin embargo, tanto la asistencia social como sanitaria todavía muestran en la actualidad un importante alejamiento que dificulta la atención integral de algunos pacientes que se encuentran en situación de marginación o vulnerabilidad social, en los que se mezclan la falta de salud mental y la exclusión social, confluyen el aislamiento, la falta de apoyo sociofamiliar y las dificultades para afrontar sus necesidades básicas de subsistencia y, en ocasiones, generan alarma en el entorno en el que conviven.

Por ello, la realidad asistencial actual exige todavía nuevos cambios en la política social y sanitaria para culminar un modelo equitativo, eficiente y adaptado a las necesidades

reales de la población, habiendo sido preciso impulsar la mejora de la accesibilidad a los recursos y la continuidad de cuidados de los pacientes.

Se ha insistido, así, en la necesidad de lograr una asistencia efectiva y suficiente para las personas con enfermedad mental que no reciben una atención sociosanitaria ajustada a sus necesidades, reclamando en los casos necesarios a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la cobertura de las necesidades residenciales insatisfechas, mediante el ofrecimiento de los recursos específicos, con la finalidad de abordar de manera eficaz su protección, el tratamiento integrado e integral de su enfermedad y evitar su desamparo, exclusión o marginación y el impacto en el medio social cercano de convivencia. Proponiendo, en caso de insuficiente oferta pública disponible, el incremento de las plazas residenciales destinadas a las personas con enfermedad mental grave o prolongada para lograr una adecuada dotación de la red de centros que evite cualquier discriminación en el acceso a los recursos.

2.3. Minorías étnicas

Uno de los problemas relacionados con la integración social de los colectivos pertenecientes a minorías étnicas versa sobre las dificultades de convivencia vecinal que ocasionan algunas familias de étnica gitana. Por ello, una intervención administrativa integral en el proceso de realojo de estos grupos de población, constituye una labor fundamental en la lucha contra la exclusión social.

Sin embargo, el alojamiento o realojamiento de la comunidad gitana en viviendas normalizadas no siempre va seguido del acompañamiento social necesario, pudiendo ocasionar dificultades en la integración social de los núcleos familiares realojados, con escasos hábitos de convivencia y adaptación al medio.

Se ha defendido, por ello, el desarrollo de las medidas de seguimiento necesarias para conseguir una adecuada incorporación social, una convivencia normalizada y evitar concepciones discriminatorias hacia la comunidad gitana.

El desarrollo de este tipo de programas de intervención integral fue, precisamente, reclamado al Ayuntamiento de Palencia con la finalidad de determinar el origen de los conflictos vecinales existentes en relación con diversas familias de etnia gitana realojadas en viviendas de dicho municipio para descartar cualquier práctica de discriminación étnica, de forma que, en caso de estar generados en un déficit o fracaso del proceso de integración social, se adoptaran las medidas necesarias para eliminar conductas molestas o perturbadoras de la pacífica convivencia vecinal o que, por el contrario, de acreditarse que tales problemas no solamente

eran generados por tales unidades familiares o que devenían de una actitud discriminatoria por parte de otros miembros de la vecindad, se desarrollara la oportuna intervención social para solventar cualquier posible situación de marginación y favorecer, de ser procedente, la normalización de la convivencia. Propuestas que fueron aceptadas.

3. ASISTENCIA A PERSONAS CON DROGODEPENDENCIA

La intervención en esta materia se ha centrado en la defensa de las personas con adicción a los juegos de azar.

La disponibilidad y el acceso al juego son factores que incrementan el índice de la ludopatía en la población. Sin embargo, la normativa autonómica en materia de juego no prevé en el caso de los salones de juego destinados a la explotación de máquinas de juego tipo "B" la posible inscripción en un registro de prohibidos a las personas que lo soliciten a la autoridad competente y, por tanto, no es posible impedirles el acceso a tales establecimientos, a diferencia de lo establecido en los casinos de juego y bingos.

Por ello, atendiendo al interés especial que el juego patológico (como trastorno adictivo de naturaleza no tóxica) merece por parte de las administraciones públicas, y siendo necesario progresar en su prevención, impedir su proliferación y colaborar en su rehabilitación, se sugirió a la Consejería de la Presidencia que se realizaran los estudios necesarios para decidir sobre el posible establecimiento en la normativa de Castilla y León de un régimen de prohibiciones de acceso voluntarias a los salones de juego (como el previsto para las salas de bingo y casinos) con el correspondiente sistema de control de acceso o admisión de visitantes.

Esta propuesta fue aceptada por la Administración.

4. LIMITACIÓN DE LA VENTA Y CONSUMO DE ALCOHOL

Se ha analizado la prohibición existente en Castilla y León de venta de alcohol en todos los establecimientos comerciales minoristas en la franja horaria nocturna.

Aun cuando el criterio de esta institución es siempre favorable a la prioridad de las políticas y actuaciones dirigidas a la prevención del consumo de alcohol, la realidad social derivada del crecimiento y éxito actual que en los últimos tiempos ha experimentado un formato de establecimiento comercial minorista como son las tiendas de conveniencia (apoyado en los cambios sociales, comerciales y culturales que han promovido nuevos hábitos de vida, de trabajo y, por supuesto, de consumo) y la disparidad de posiciones plasmada en diferentes normativas autonómicas, aconsejaron un análisis de esta prohibición por parte de las autoridades competentes.

Por ello, se sugirió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se valorase la conveniencia de analizar o revisar el contenido del art. 23 ter apartado 3 de la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e integración Social de Drogodependientes de Castilla y León, con la finalidad de determinar si resultaba necesario un nuevo tratamiento normativo en relación con las tiendas de conveniencia, respetando en todo caso el derecho a la salud de los ciudadanos y aplicando, de resultar precisa alguna modificación, una estrategia que no favoreciera en esta Comunidad Autónoma el uso nocivo del alcohol entre la población en general y entre los jóvenes y adolescentes en particular.

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

ÁREA J

SANIDAD Y CONSUMO

Las quejas en materia de sanidad y consumo han sido 81 de las cuales 12 pertenecen a esta última cuestión.

El seguimiento de la calidad de la asistencia sanitaria que reciben los castellanos y leoneses sigue siendo una de las preocupaciones del Procurador del Común. Esta calidad puede ser examinada desde distintos parámetros: las listas de espera, la calidad asistencial en sentido estricto, el acceso de modo igualitario a los servicios, etc.

Este año se han presentado 69 quejas y se han abierto 2 actuaciones de oficio. En 22 casos se ha apreciado la posible concurrencia de irregularidad de la actuación administrativa y así se lo hemos hecho saber a la Consejería de Sanidad.

En todo caso como recordamos cada año, la existencia de una queja no quiere decir que solo exista una persona afectada. Hay casos individuales pero cuya solución redunde en beneficio de muchas personas, por ejemplo la cuestión del calendario de vacunaciones. Hay otros en los que tras la queja hay una asociación o que tienen varios firmantes. Por tanto nuestra intervención tiene relevancia más allá del número de quejas.

La percepción de esta procuraduría sobre la calidad de la asistencia sanitaria castellana y leonesa coincide sustancialmente con el barómetro sanitario publicado en junio de 2015. En él los ciudadanos de Castilla y León califican con un 6,57 el funcionamiento del sistema público sanitario, una nota por encima de la media nacional y mejor que la del año anterior. Sin embargo la existencia de quejas y la necesidad de abrir actuaciones de oficio refleja que es manifiestamente mejorable.

Una problemática importante de nuestro sistema son las listas de espera. El Procurador del Común hace un seguimiento permanente de su evolución y la institución ha expresado su preocupación por el incremento de las mismas, por la falta de regulación de las garantías en listas de espera para consulta de especialista, por las diferencias existentes entre unas provincias y otras, o por el contingente de personas que esperan para su intervención en dolencias consideradas menos graves pero que redundan negativamente en su calidad de vida.

Este año nos parece relevante el incremento de resoluciones sobre responsabilidad patrimonial. Nuestra institución carece de competencias para pedir informes periciales dirimientes pero en el año 2015 hemos apreciado la posible concurrencia de responsabilidad de esta naturaleza como consecuencia de la asistencia prestada, por ejemplo, en los servicios de urgencias.

El año 2015 sigue la estela marcada por el anterior en cuanto a las ayudas de desplazamiento, alojamiento y manutención. A finales de año emitimos una resolución sobre esta materia y el mismo día el ejecutivo autonómico publicó en la prensa su voluntad de modificar la normativa. El Procurador del Común está expectante sobre el contenido de la modificación.

Por lo que respecta a la colaboración de la Administración sanitaria, podemos calificarla de satisfactoria tanto en tiempo como en forma. Sin embargo hemos de reseñar el importante incremento de resoluciones aceptadas por parte de la Consejería de Sanidad. Así, de las 22 formuladas en el año 2015, no hemos obtenido respuesta en 2 casos porque se redactaron los últimos días de 2015, y solo 2 fueron rechazadas. Las 2 resoluciones rechazadas han sido la emitida sobre el calendario de vacunaciones y la relativa al reintegro de gastos para adquisición de prótesis de cara prescrita a un menor aquejado de plagiocefalia.

ÁREA K

JUSTICIA

A lo largo del año 2015 se han recibido 30 quejas en el Área de Justicia (2 quejas menos que durante el año 2014 en el que se presentaron 32).

Las problemáticas que determinan el recurso a esta institución son las mismas que se han puesto de manifiesto en años anteriores: Así, el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales, cuestiones relativas al régimen jurídico de abogados y procuradores (práctica

profesional, honorarios, justicia gratuita y colegios de abogados) y reclamaciones relacionadas con personas privadas de libertad y el correspondiente régimen penitenciario.

Las quejas relativas al funcionamiento de los órganos jurisdiccionales se remiten, con carácter general, a la Defensora del Pueblo. Sin embargo, aquellos expedientes en los que los interesados manifestaban su disconformidad con el contenido de concretas resoluciones judiciales fueron objeto de archivo (con fundamento en el principio de independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional que supone que la modificación de las resoluciones judiciales debe seguir el procedimiento establecido en las leyes procesales mediante la interposición del correspondiente recurso).

Los expedientes en los que se cuestiona la actuación de los letrados a los que se había encomendado la defensa de los intereses de los reclamantes fueron también, con carácter general, objeto de archivo. En los mismos se puso de manifiesto a sus autores que si dichos profesionales incurren en responsabilidad civil, penal o disciplinaria es el particular el que debe decidir, si procede o no, el ejercicio de acciones, ya sea ante los Tribunales de Justicia o en el correspondiente colegio de abogados.

Finalmente, las quejas relativas a los colegios de abogados y procuradores, al derecho a litigar gratuitamente, así como a la Administración penitenciaria fueron remitidas, todas ellas, a la Defensora del Pueblo.

ÁREA L

INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

1. INTERIOR

Como en años anteriores, los aspectos que centraron la mayor parte de las reclamaciones de los ciudadanos fueron el tráfico y la seguridad vial, siendo el ejercicio de la potestad sancionadora el ámbito en el que se plantearon la mayoría de las quejas frente a la actuación de la Administración.

Las cuestiones formales relacionadas con presuntas irregularidades en la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, en general, un año más, fueron el motivo más reiterado de quejas de los ciudadanos. Así, el régimen de notificaciones personales de las denuncias y resoluciones dio lugar a numerosos expedientes. Dentro de este capítulo, este año se planteó en varias quejas el problema de las "horas" en los intentos de notificación personal. De igual modo, tuvo protagonismo la determinación del domicilio a efectos de

notificaciones y la actitud de las administraciones tras los intentos fallidos de practicar las notificaciones personales en un domicilio. También se supervisaron quejas relacionadas con el valor y tramitación de las denuncias voluntarias, con la prescripción y caducidad y, como viene siendo habitual cada año, con la falta de motivación y omisión del trámite de práctica de prueba en dichos procedimientos sancionadores.

Pero también los procedimientos sancionadores en el ámbito de la regulación de las zonas ORA dieron lugar a numerosas quejas. Entre ellas y como cuestión novedosa, se analizó la validez de los tickets habilitantes obtenidos en aquellas máquinas expendedoras –cada vez implantadas en más ciudades- que exigen marcar la matrícula del vehículo, cuando se produce algún error en algún número o letra durante la marcación. Se analizó también la procedencia de la aplicación del principio *non bis in idem* cuando un vehículo es denunciado en días sucesivos por estar aparcado en el mismo lugar de forma indebida. Se examinó también la validez de un procedimiento en el que la prueba solicitada por el denunciado, siendo trascendente, se aportó al expediente por la Administración una vez recaída resolución sancionadora.

En materia de infracciones, los estacionamientos indebidos, especialmente en calles estrechas que impiden el tránsito del resto de los vehículos o el acceso a las cocheras, junto con los problemas relacionados con la utilización de las aceras para la entrada y salida de vehículos –vados-, dieron lugar varios expedientes de queja.

De los expedientes relacionados con la seguridad vial destacamos varias quejas, todas ellas relacionadas con la peligrosidad de los accesos a viviendas cuya puerta de acceso o portal es colindante con la propia carretera o la acera es muy estrecha y están ubicadas en tramos de poca visibilidad.

En cuanto a señalización vial se refiere, la solicitud de modificación de la señalización para limitar la velocidad en el acceso a los núcleos de población y la instalación de badenes que pudieran ser antirreglamentarios, también dieron lugar a varios expedientes de queja.

Por último, en el ámbito del juego y de las máquinas recreativas, se analizó un expediente relativo a la vigencia de la autorización de emplazamiento de máquinas recreativas y a la imposibilidad de extinguir dicha autorización cuando se produce un cambio de titular en la actividad del establecimiento.

2. MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Los problemas relacionados con las políticas migratorias continúan siendo escasamente denunciados ante esta institución.

En este ejercicio las cuestiones planteadas en relación con el régimen jurídico de ciudadanos de nacionalidad extranjera en España, como ocurría el pasado año, han descartado la posibilidad de intervención de esta procuraduría, al ser competencia de la Administración del Estado y proceder su remisión al Defensor del Pueblo.

Solamente ha sido posible intervenir en el ámbito del fenómeno de la inmigración respecto a la disconformidad con la necesidad de presentación del permiso de residencia en vigor en caso de extranjero no comunitario para solicitar la inscripción en el Registro de Uniones de Hecho de Castilla y León. Establecida la exigencia de dicho requisito en la normativa vigente, quedó descartada cualquier irregularidad en la actuación de la Administración autonómica al exigir dicha condición.

También las quejas relativas al fenómeno de la emigración (centradas en la actuación de la Administración tributaria) fueron remitidas al Defensor del Pueblo estatal.

ÁREA M

HACIENDA

Las cuestiones relativas a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma, como sobre las controversias vinculadas con los impuestos y tributos de las haciendas locales, que cuantitativamente siempre predominan y que son objeto de supervisión por el Procurador del Común, siguieron cuantitativa y cualitativamente similar tendencia a años anteriores

Cabe recordar, una vez más, que las quejas relacionadas con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda estatal, concernientes principalmente al IRPF o a la actividad del Catastro, también son recibidas en esta institución aunque remitidas al Defensor del Pueblo, dado que la actividad fiscalizable proviene de la Administración General del Estado.

En el ámbito de la potestad tributaria de la Administración autonómica, las quejas se han reducido y han vuelto a centrarse, principalmente, en el procedimiento de gestión tributaria de comprobación de valores que la Consejería de Hacienda realiza tras la presentación, por parte de los obligados tributarios, de las autoliquidaciones, en mayor medida, del Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, pero también del Impuesto de sucesiones y donaciones.

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

En ésta materia y por este orden, el Impuesto de bienes inmuebles, el Impuesto municipal sobre vehículos de tracción mecánica, el Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana acapararon casi el 85% de las quejas.

Con respecto al IBI, la casuística de las quejas es muy amplia. Así, además de la clásica disconformidad con el incremento de la cuota del impuesto, el establecimiento de bonificaciones por familia numerosa y sus requisitos, las bonificaciones por razón de la ubicación del inmueble, las consecuencias, a efectos de este impuesto, de no comunicar al Catastro los cambios de titularidad, la posibilidad de dividir la cuota tributaria entre los copropietarios o cuestiones procedimentales como la prescripción y caducidad, fueron algunos de los temas supervisados en esta materia.

Con respecto al IVTM, las quejas se centraron en la posibilidad de prorratear la cuota tributaria del impuesto por meses en los casos en que en ese ejercicio fiscal se haya procedido a dar de baja, con carácter definitivo, el vehículo.

En relación con el IIVTNU, se abordó una importante e injusta situación, muy frecuente desde el inicio de la crisis económica, y que no ha sido resuelta por el legislador. Se trata de la liquidación de este impuesto en aquellos casos en que el inmueble urbano se adquiere a un precio superior al que, posteriormente, se vende. Es decir, la procedencia de girar la liquidación de un impuesto que grava una "plusvalía" cuanto, realmente, se ha producido una "minusvalía". Así mismo se analizó otra cuestión controvertida como es el nacimiento del hecho imponible y su devengo en los casos en que un inmueble cambia su calificación urbanística de rústica a urbana.

En cuanto a las tasas, indudables protagonistas cuantitativas en la presentación de quejas, la reguladora del suministro de agua potable sigue siendo la que más actuaciones genera. La problemática, en cuanto a facturación se refiere, que generan las averías en los contadores o las fugas de agua, como viene ocurriendo años tras año, acaparan buena parte de los pronunciamientos de esta institución. Al margen de ello, el devengo de la tasa cuando el agua no es potable, los problemas relativos a las domiciliaciones bancarias, los repartos de responsabilidad entre las entidades locales y las empresas privadas gestoras del servicio cuando éste está privatizado, las modificaciones de las ordenanzas sin el preceptivo informe técnico económico o con un informe deficiente y la potestad, que no obligación, de las entidades locales de gravar este servicio mediante una tasa, fueron otros de los motivos por los cuales los ciudadanos acudieron a esta institución.



También la tasa derivada de la entrada de vehículos a través de las aceras ocasionó controversias. Así, se planteó la inexistencia de hecho imponible cuanto no se utiliza el dominio público o cuando el acceso a través de éste es a un solar y la ordenanza no se refiere a ellos al establecer la tarifa. También se abordó el análisis de las obligaciones del titular de un vado con respecto al estado del pavimento o acera en el tramo afectado por el citado vado.

Por último, la omisión de información tributaria se abordó en una tasa por la prestación del servicio de tratamiento de aguas residuales, un problema de superficie en un local comercial generó también una controversia en relación a una tasa por licencia ambiental y la tasa por la incineración de restos anatómicos obligó a esta institución a pronunciarse sobre la existencia o no de discriminación, cuanto la tarifa a pagar es distinta para los empadronados y para los no empadronados en el municipio.