CONSIDERACIONES GENERALES

CONSIDERACIONES GENERALES

ÁREA A

FUNCIÓN PÚBLICA

En el año 2016 las quejas presentadas contra el desarrollo de procesos de selección de personal llevados a cabo por las corporaciones han constituido el sector de la función pública general más relevante desde un punto de vista cuantitativo.

Las quejas presentadas en materia de procesos selectivos nuevamente se han correspondido con contrataciones temporales realizadas por los ayuntamientos, fundamentalmente sobre aquellas derivadas de subvenciones otorgadas por otras administraciones públicas.

Al igual que en años anteriores, se sigue constatando una falta de transparencia en los procesos selectivos, la selección de los trabajadores por parte de los ayuntamientos mediante entrevistas personales y la valoración, en principio, sin sujeción a criterio alguno, de los méritos de los aspirantes. Esta situación, como ya se indicó en el pasado Informe anual, se ve agravada por la pasividad del Servicio Público de Empleo de Castilla y León en cuanto a la garantía del cumplimiento de los principios constitucionales de acceso al empleo público en los procesos de selección y también por la imprevisión de las diputaciones provinciales en las convocatorias de ayudas al empleo a la hora de exigir a los ayuntamientos subvencionados, como condición necesaria, el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en todas las contrataciones de personal objeto de ayuda.

Han seguido presentándose quejas 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 en lo concerniente a los funcionarios de cuerpos especiales de la Administración autonómica, y ello porque, a excepción del cuerpo de ingenieros técnicos agrícolas (debido a la ejecución de una Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León), el problema ha persistido en todos los demás casos.

Tras la negativa de la Consejería de la Presidencia a materializar la convocatoria de los concursos con base 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, parece que el problema, transcurridos muchos años, va a ser solucionado en el año 2017, caso de que se cumpla el calendario de aprobación de las estructuras orgánicas, el catálogo de puestos tipo y las relaciones de puestos de trabajo establecido en las disposiciones finales primera y segunda del Decreto 33/2016, de 22 de septiembre, en materia de elaboración y aprobación de estructuras orgánicas de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de elaboración de las relaciones de puestos de trabajo.

Otra cuestión relevante que ha sido objeto de diversas quejas es la relativa a la regulación de las bolsas de trabajo de la Administración autonómica. En este sentido, con independencia de problemas puntuales de gestión, queremos destacar que se ha propuesto a la Consejería de la Presidencia, a fin de evitar la expulsión definitiva de los integrantes de las bolsas de empleo derivadas de procesos selectivos (en el año 2015, fueron expulsadas 510 personas), que se proceda, en el grupo de trabajo convocado para negociar un nuevo régimen de bolsas de empleo de personal funcionario y laboral, a valorar la modificación de las causas justificadas de renuncia a los puestos o llamamientos ofertados, incluyendo dentro de éstas, el mantenimiento de una relación de empleo de carácter temporal con otra administración distinta a la Administración de la Comunidad de Castilla y León o con una empresa privada.

Desde el punto de vista de las retribuciones, una vez modificada la Instrucción de 19 de diciembre de 2012, de la Viceconsejería de Función Pública y Modernización, en la que se recoge el supuesto excepcional de ampliación del complemento a las empleadas públicas víctimas de violencia de género, consideramos significativa la resolución remitida a la Consejería de la Presidencia, mediante la que proponíamos, en tanto se procede por el Gobierno de la Nación a restablecer el pago de la totalidad de retribuciones a los empleados públicos en los casos de incapacidad temporal, que se llevasen a cabo cuantas actuaciones resulten oportunas a fin de incluir dentro de los supuestos excepcionales de reconocimiento del complemento de incapacidad temporal, hasta un máximo del 100% de las retribuciones que se vinieran disfrutando en cada momento, los casos de enfermedades graves contempladas en el RD 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y el desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave, siempre que la enfermedad sea acreditada mediante el correspondiente informe médico.

También merecen ser destacadas las actuaciones llevadas a cabo tanto de oficio como a instancia de parte en relación con la deficiente atención prestada a los usuarios del Servicio Territorial de Agricultura y Ganadería de Zamora y, sobre todo, la queja presentada por un

colectivo de la ciudad de Burgos en la que se denunciaba el deber de los desempleados de acudir a recibir la orientación laboral única y exclusivamente a la localidad de Villalbilla (oficina muy distante de la capital y carente de transporte público), sin alternativa de otros centros o puntos, con la consiguiente repercusión económica y con la consecuencia, caso de no asistencia, de la pérdida de las prestaciones de desempleo que resultasen procedentes.

Finalmente, en lo concerniente a la función pública general, conviene citar nuestras propuestas relativas a la regularización de la situación de los trabajadores de la Administración de la Comunidad de Castilla y León que han obtenido la condición de indefinidos por sentencia judicial y al establecimiento, con la finalidad de reforzar la seguridad jurídica en el desarrollo de las labores técnicas de inspección y control de cursos de manipulación de plaguicidas de uso fitosanitario por parte de los ingenieros técnicos agrícolas de los distintos servicios territoriales de la Consejería de Agricultura y Ganadería, de una instrucción reguladora de las condiciones de prestación de las citadas labores cuando las mismas sean encomendadas fuera del horario general en las dependencias administrativas.

En el ámbito de la función pública educativa, en el cual han descendido las quejas presentadas en el año 2016, no constando la presentación de quejas sobre desarrollo de los procesos selectivos de funcionarios docentes, nuestra actuación más destacable se concretó en la resolución dirigida a la Consejería de Educación, proponiendo que a fin de que las comisiones de servicios otorgadas a los funcionarios docentes se atengan al periodo máximo de un año, prorrogable por otro, contemplado en el art. 68 del Decreto 67/1999, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal y de Provisión de Puestos de Trabajo de los funcionarios al servicio de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y de que otros interesados puedan acceder al desempeño de los puestos para impartir las enseñanzas de formación profesional de grado superior en los centros docentes militares de formación de suboficiales de las Fuerzas Armadas de León, Segovia y Valladolid, se proceda por la Dirección General de Recursos Humanos, en la próxima resolución de convocatoria del concurso de méritos, a modificar el apartado regulador de los criterios de adjudicación de puestos, dejando sin efecto la prórroga automática en la comisión de servicios a aquellos docentes que llevan desempeñando la comisión por cuarto año consecutivo desde el curso 2012/2013.

En cuanto a la función pública en el sector sanitario, en el que las quejas presentadas se han incrementado en el año 2016, fundamentalmente debido a la presentación de 59 quejas contra el criterio de contabilización del exceso de jornada al personal estatutario del hospital "Nuestra Señora de Sonsoles" de Ávila, conviene destacar dos de las problemáticas estudiadas:

En primer lugar, hemos formulado diversas resoluciones reiterando que el concurso de traslados, de conformidad con lo establecido en el art. 36.1 de la Ley 2/2007, de 7 de marzo, del Estatuto Jurídico del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León constituye el procedimiento normal de provisión de las plazas vacantes de cada categoría y especialidad, así como, en su caso, del mismo nivel asistencial, en el ámbito de los centros e instituciones sanitarias del Servicio de Salud de Castilla y León.

Por ello, con el fin de dar satisfacción al derecho del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León a la movilidad voluntaria, promoción interna y desarrollo profesional del art. 8.1 e) de la citada Ley 2/2007, habiendo transcurrido largos periodos de tiempo desde las últimas convocatorias, se ha requerido a la Consejería de Sanidad que acometa las actuaciones oportunas para aprobar, sin más dilación, convocatoria de concurso de traslados para la totalidad de categorías de personal estatutario fijo y, en concreto para las categorías de operario de servicios, técnico superior de laboratorio de diagnóstico clínico y licenciados especialistas.

En segundo lugar, tras estudiar en profundidad una queja, cuyo promotor denunciaba el aumento de agresiones verbales y físicas a los profesionales de la enfermería por parte de los usuarios del Servicio de Salud, y que esta situación se ve incrementada con la circunstancia de que en las tarjetas identificativas figura el nombre y los apellidos de los mismos, lo cual en ocasiones estaba generando amenazas e insultos hacia su labor profesional e incluso hacia su persona, estimamos oportuno formular una sugerencia a la Consejería de Sanidad.

Dicha sugerencia, con base en la garantía del derecho del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León a recibir protección eficaz tanto sobre materia de seguridad y salud en el trabajo, como sobre riesgos generales en el centro sanitario o derivados del trabajo habitual [art. 8.1 d) de la Ley 2/2007], valoraba la procedencia, en aquellos casos excepcionales y debidamente motivados que formen parte de los denominados "puntos críticos con mayor riesgo de incidencia de riesgo de agresión", de flexibilizar la exigencia de incluir el nombre y apellidos en las tarjetas identificativas de los profesionales de la enfermería.

En última instancia, sobre la función pública policial, como problemática de carácter general, hemos requerido a las Consejerías de Fomento y Medio Ambiente y Educación para que, en el ámbito de las competencias que tienen asignadas, realicen las actuaciones de coordinación oportunas, a fin de remitir al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte la propuesta de aprobación de la normativa que regule la equivalencia de los agentes de la policía local de la Comunidad de Castilla y León al título de técnico correspondiente a la formación

profesional del sistema educativo, siguiendo los ejemplos de las Comunidades Autónomas de Cataluña, País Vasco, Navarra y Castilla La Mancha.

Como cuestión singular, conviene llamar la atención sobre la resolución que dirigimos al Ayuntamiento de Miranda de Ebro para que, en aplicación del criterio lógico de interpretación del ordenamiento jurídico y dados los precedentes seguidos por ese Ayuntamiento en anteriores ocasiones con el interesado, le abonara los gastos de desplazamiento ocasionados tras su citación a un acto judicial en la ciudad de Burgos, como consecuencia de unos hechos ocurridos mientras prestaba servicios como agente de la Policía Local para el Ayuntamiento de Miranda de Ebro. Nuestra resolución fue rechazada con el argumento de que "*la asistencia del funcionario a la vista oral con ocasión de hechos acaecidos en el desempeño de sus funciones no determina que esté prestando un servicio para este Ayuntamiento, sino a la ciudadanía en general*".

ÁREA B

RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES

La actividad de las entidades locales supervisada dentro de este apartado ha incluido diversas facetas relacionadas con la aplicación de su régimen jurídico en materias que ya fueron abordadas en ejercicios precedentes, si bien las cuestiones concretas planteadas han merecido un tratamiento específico.

Siendo principalmente los representantes políticos de los ciudadanos quienes dan efectividad a su derecho a participar en los asuntos públicos, al igual que en los años anteriores se han evaluado diversas situaciones relacionadas con el derecho a desempeñar las funciones de los cargos públicos sin perturbaciones ilegítimas, siempre de acuerdo con la configuración normativa de las facultades y derechos que regula su ejercicio.

Ha sido preciso emitir resoluciones que hacían hincapié en el derecho de los miembros de las corporaciones locales a estar plenamente informados de su actividad, a documentarse sobre los asuntos que van a tratar los órganos decisorios, tanto Plenos como Juntas Vecinales, a ser convocados a las sesiones ordinarias según una planificación previa, a controlar la acción de gobierno mediante la formulación de mociones y a proponer la adopción de acuerdos en las sesiones extraordinarias cuya convocatoria pueden solicitar.

También se ha pedido a diversos ayuntamientos que articulen fórmulas que permitan hacer efectivo el derecho de los grupos políticos a disponer de locales para reunirse con los ciudadanos en las sedes municipales, que respeten la proporcionalidad de los grupos representados en el Pleno a la hora de fijar la composición de las comisiones informativas y que permitan la presencia en ellas de los concejales no adscritos a ninguno de los grupos constituidos.

En materia de participación ciudadana, la actividad de la institución ha puesto de relieve que algunas entidades han incumplido su deber de aprobar la planificación presupuestaria dentro de los plazos legales y las cuentas que reflejan la situación patrimonial a la finalización de cada ejercicio, por lo que las resoluciones dictadas iban a dirigidas a lograr que se corrigieran ambas irregularidades. Se ha solicitado también que se actúe con el máximo rigor para permitir a los ciudadanos participar en ambos procedimientos a través del trámite de información pública, permitiéndoles examinar los documentos que deben poner a su disposición y tomando en consideración las observaciones que formulen.

Otro aspecto susceptible de mejora ha sido las relaciones con las asociaciones y grupos de personas en pequeñas localidades, a quienes se permitía utilizar algún local para el desarrollo de actividades o reunirse de manera informal, que se vieron desalojados mediante actos materiales que suscitaron algunas protestas ciudadanas. En estos casos además de recomendar seguir el cauce legal establecido para recuperar el uso del local, parecía lógico no defraudar los principios de protección de la confianza legítima y de buena fe que siempre han de presidir las relaciones entre la Administración y los ciudadanos.

Los mismos principios se lesionan cuando la Administración invoca la aplicación de la técnica del silencio administrativo a su favor para no dar una respuesta a las peticiones de los ciudadanos, al margen de que no siempre sean atendibles. En aplicación de estos principios y del derecho a una buena administración, se han dirigido resoluciones a varias entidades locales sobre el deber legal de resolver las solicitudes formuladas y los recursos interpuestos de forma expresa y en los plazos previstos legalmente.

Otras resoluciones han destacado la exigencia motivadora de aquellas decisiones administrativas que denieguen alguna petición de información, pues solo de este modo se permite al administrado conocer las razones que pudieran impedirle el acceso a aquella y rebatirlas si considera que no se ajustan al ordenamiento. Teniendo en cuenta que la Administración local es la que mayores posibilidades tiene de cercanía al ciudadano, habrá de realizar un esfuerzo por proporcionar la máxima información y difusión de su actividad e incorporar las nuevas tecnologías al servicio de este fin.

La exigencia de la motivación de los actos administrativos constituye una constante de nuestro ordenamiento jurídico que también cobra importancia en materia de contratación, así se ha recomendado utilizar los procedimientos adecuados para seleccionar al contratista, eliminar de los pliegos aquellos criterios que introducían desigualdades entre los licitadores y motivar las adjudicaciones, e introducir cautelas para evitar los pactos que pudieran producirse relacionados con la retirada de la oferta por el adjudicatario antes de la formalización del contrato.

En materia de responsabilidad patrimonial una vez mas los pronunciamientos han insistido en que no puede la Administración decidir si tramita o no la solicitud que formula un ciudadano cuando se considera perjudicado por una actuación administrativa, la entidad en todo caso podrá estimar o no lo solicitado, después de haber tramitado el procedimiento, pero no puede negarse a su tramitación.

Aún habiéndose reducido el número de reclamaciones y, en consecuencia, también de resoluciones en materia de expropiación forzosa, se ha recordado que la Administración local no dispone de la facultad de decidir si utiliza o no utiliza la potestad expropiatoria, sino que procede ejercitar dicha potestad cuando concurren los requisitos y elementos que la imponen, siendo el único medio para ocupar terrenos afectados por una obra pública cuando carece de disponibilidad sobre los mismos.

También se ha considerado que deben algunos ayuntamientos mejorar la gestión del Padrón de habitantes mediante su actualización permanente de modo que los datos recogidos concuerden con la realidad, reflejando las altas, bajas y modificaciones que se produzcan.

2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

Un año más debemos reseñar en nuestro Informe anual el elevado número de quejas tramitadas por la inactividad de las administraciones locales a la hora de realizar una eficaz defensa de sus bienes. Con demasiada frecuencia observamos como las administraciones a las que nos dirigimos no tienen inventarios patrimoniales o no los tienen actualizados, no protegen la titularidad municipal de determinados inmuebles y no conservan en buen estado de uso algunos bienes públicos.

Este año hemos observado un incremento de las quejas relacionadas con la ocupación o el mal estado de los caminos públicos, caminos que son imprescindibles para las comunicaciones en el medio rural y cuya mala situación tiene una repercusión muy negativa en la labor diaria de las explotaciones agrícolas o ganaderas a las que prestan servicio.

En relación con los bienes se han incrementado sustancialmente las quejas que aluden a su defectuoso aprovechamiento, tanto en el caso de los patrimoniales, en las que fundamentalmente se denuncia que las entidades locales se apartan de los procedimientos establecidos, como en los comunales en los que se sigue planteando la exigencia de requisitos de acceso y limitaciones que serían contrarias a la legislación de régimen local.

Resulta paradójico observar como los ayuntamientos y las entidades locales menores esgrimen con reiteración la falta de recursos económicos para realizar obras o servicios demandados por la población, mientras que cuentan con importantes patrimonios inmobiliarios que o bien se encuentran abandonados o son explotados de manera ineficiente a cambio de contraprestaciones tan bajas que no cubren siquiera los gastos que origina su gestión.

Hemos procedido a la actualización (con fecha de cierre en diciembre de 2016) del Informe especial sobre bienes y aprovechamientos comunales, cumpliendo así el compromiso plasmado en el anterior Informe anual. En esta actualización se han incluido todas las resoluciones formuladas hasta la fecha, así como la Jurisprudencia y los dictámenes del Consejo Consultivo más recientes, en un intento de contribuir a facilitar a las administraciones locales la gestión de su importante patrimonio comunal y sobre todo en garantía de los derechos de los ciudadanos que pueden acceder al aprovechamiento de los mismos, como complemento de sus ingresos familiares.

Seguimos constatando la absoluta precariedad de los medios de los que disponen los ayuntamientos más pequeños y sobre todo las entidades locales menores, precariedad que en materia de bienes supone que no se tramiten los necesarios expedientes o se actúe siguiendo una inercia de años y obviando las últimas disposiciones en materia de contratación y de patrimonio de las administraciones públicas. Resulta por ello muy necesario una mayor implicación de los servicios de asistencia a municipios de las diputaciones provinciales, vista la falta de desarrollo reglamentario de la Ley de Régimen Local de Castilla y León en relación con la puesta en marcha en las instituciones provinciales de un servicio de gestión del patrimonio de las entidades locales menores (art. 51.4 LRL CyL).

En relación con los servicios básicos que se prestan a los ciudadanos por los ayuntamientos y en algunos casos también por las entidades locales menores, seguimos recibiendo quejas que aluden a la existencia de descoordinación y de problemas competenciales, esto provoca numerosos problemas a los vecinos afectados que desconocen a quién deben dirigir su reclamación o solicitud.

Se siguen presentado reclamaciones en relación con las carencias que presentan servicios mínimos tan fundamentales para el desarrollo de la vida ordinaria como la pavimentación o el abastecimiento de agua potable, sobre todo en las localidades de menor tamaño. El envejecimiento de la población rural obliga a los poderes públicos a efectuar un mayor esfuerzo en la atención de sus necesidades que no son solo las asistenciales o las sanitarias, si una calle está sin pavimentar eso dificulta enormemente la deambulación, no solo a pie, sino también en silla de ruedas, y por tanto la autonomía de muchas personas mayores. Si el domicilio carece, aunque solo sea unos días, de agua potable resultan evidentes los problemas que esto genera a la población en general, pero más aún a las personas que no pueden acudir a los suministros alternativos y/o acarrear el agua hasta sus domicilios.

Hemos permanecido vigilantes ante los problemas en el agua de consumo humano derivados de su contaminación biológica o química, y por ello se han iniciado numerosas actuaciones de oficio dirigiéndonos a ayuntamientos de todo nuestro ámbito territorial.

En estos casos los medios de comunicación suelen destacar la alarma que provocan este tipo de episodios entre la ciudadanía, que demanda una adecuada información por parte de las autoridades locales y ante ellas hemos venido insistiendo en la necesaria comunicación a los vecinos de todas las incidencias del servicio y sobre la obligatoriedad de volcar los datos de la zona de abastecimiento (aptitud, datos físicos, químicos y microbiológicos) en el sistema informático Sinac, realizando en los mismos una actualización permanente para garantizar así la correcta información.

Resulta conveniente también informar sobre las fechas aproximadas en las que se recuperará la normalidad en el servicio y sobre la organización de los suministros alternativos, de manera que los afectados puedan tomar las decisiones que mejor se adapten a sus circunstancias familiares y sociales.

En este sentido nos gustaría destacar que las 17 actuaciones de oficio incoadas en esta materia suponen casi la mitad de la totalidad de las actuaciones de oficio iniciadas en el año 2016, correspondiéndose mayoritariamente con investigaciones relacionadas con la contaminación del agua de consumo, lo que es un reflejo del interés de esta institución por este tipo de cuestiones tan esenciales y básicas para la salud y la calidad de vida de la población.

Siguiendo con las cuestiones generales, durante el año 2016 hemos iniciado y finalizado una actuación de oficio en la que nos hemos dirigido a todos los municipios de más de 20.000 habitantes de nuestra Comunidad Autónoma en relación con la sustitución de las tuberías de fibrocemento que aún forman parte de las infraestructuras que prestan el servicio

de abastecimiento de agua en esas localidades. La constatada peligrosidad del amianto (material que se contiene en mayor o menor medida en las tuberías o depósitos fabricados en fibrocemento) y la necesaria garantía de la salud pública que debe ofrecer la Administración, justificaba nuestro interés por conocer los planes de retirada e identificación del fibrocemento que aún permanecía instalado en las redes públicas de abastecimiento con los que contaban nuestros ayuntamientos, señalando en la resolución que se formuló finalmente como conclusión de esta actuación de oficio que la desaparición total de este material debe ser una prioridad a la que deben dirigir sus esfuerzos las administraciones titulares de estas infraestructuras.

Como continuación de esta actuación de oficio y ya a principios del año 2017 nos hemos dirigido con idénticos argumentos al resto de ayuntamientos y a las diputaciones provinciales, y nuestras sugerencias están teniendo hasta el momento una muy favorable acogida.

La confusa situación de la normativa sanitaria en relación con las piscinas de uso público motivó también una actuación de oficio en la cual, entre otras cosas, recomendamos a la Consejería de Sanidad que hiciera públicas las ordenes e instrucciones internas dictadas para la coordinación de las normas estatales y autonómicas en la materia, de manera que pudieran ser conocidas por los usuarios de las mismas. Pese a que se aceptaron nuestras recomendaciones, en la fecha de cierre de este Informe anual tales datos no aparecen en la página web de Sanidad junto con el resto de normativa y recomendaciones para los usuarios y gestores de piscinas de uso público, por lo que dicha aceptación ha sido más formal que material.

ÁREA C

FOMENTO

1. URBANISMO

En el ámbito del urbanismo se mantiene el número de quejas presentadas, es decir, 92 frente a las 95 formuladas en el año 2015. Desde el punto de vista numérico, la mayoría de las presentadas (68) se engloban en el apartado relativo a la intervención en el uso del suelo. A su vez, y dentro de este apartado, 38 se refieren a la protección de la legalidad urbanística y 25 al fomento de la conservación y rehabilitación de inmuebles. También se refieren a ambos aspectos de la actividad urbanística la mayoría de la resoluciones dictadas por el Procurador del Común, 27 y 14 resoluciones respectivamente (de un total de 62).

Las quejas relativas al fomento de la conservación y rehabilitación de inmuebles tienen como objeto, en algunos casos, el deficiente estado en que se encuentran determinados terrenos haciéndose especialmente referencia a la existencia de maleza que, además de constituir un foco de insalubridad, incrementa notablemente el riesgo de incendio, especialmente en la época estival. También se reclama con frecuencia el vallado de los mismos. En relación con esta problemática dirigimos sendas resoluciones al Ayuntamiento de Ponferrada (León) y al Ayuntamiento de León sobre la necesidad de incoar, tramitar y resolver los correspondientes expedientes de órdenes de ejecución. En el caso del Ayuntamiento de León entendimos, además, que debería valorarse modificar la Ordenanza reguladora de la limpieza y de residuos con la finalidad de establecer en la misma un concepto amplio de solar a efectos de la obligación de vallado que incluya los terrenos que no tuvieran concretada su ordenación. Ambas resoluciones fueron aceptadas.

En otras ocasiones las quejas relativas al fomento de la conservación y rehabilitación se refieren al estado en que se encuentran los edificios. En las resoluciones remitidas se ha entendido que, pese a que la titularidad de los mismos sea dudosa (lo que sucede en numerosas ocasiones), resulta suficiente la apariencia de titularidad para que la Administración pueda tramitar el correspondiente expediente de orden de ejecución, sin perjuicio de las cuestiones de propiedad que puedan entablarse ante la jurisdicción civil (STS de 14 de julio de 1992 y 7 de mayo de 1998). También hemos puesto de manifiesto que la inactividad de los ayuntamientos consistente en la falta de ejercicio de la función de policía urbana dirigida a velar por la seguridad de las personas y cosas puede ser causa de responsabilidad patrimonial (STS de 6 de octubre de 1989 y Sentencia de la Sala de lo Civil y Penal del TSJ de Navarra de 11 de marzo de 1994).

En materia de protección de la legalidad urbanística son frecuentes los supuestos en los que se constata la existencia de obras en curso de ejecución o terminadas, en unos casos sin licencia y en otros no amparadas en la licencia otorgada. En el primer caso (obras en curso de ejecución) se ha instado a las respectivas corporaciones a ordenar la inmediata paralización de las mismas y, en ambos casos, a incoar y resolver los correspondientes expedientes de restauración de la legalidad y sancionadores, o solamente a resolver los mismos si ya se hubieran incoado. Además, en varias resoluciones se ha recordado a los ayuntamientos que la ejecución de obras sin licencia y sin proyecto que produzcan daños en las viviendas colindantes puede determinar responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal de los servicios con cita de la STSJ de Andalucía de 27 de junio de 2014.

En el presente ejercicio se planteó, en concreto, la problemática relativa a la caducidad de los expedientes de restauración de la legalidad ya que nuestra normativa urbanística no establece un plazo para su resolución como sí establece, sin embargo, un plazo de 6 meses para resolver los expedientes sancionadores.

En relación con esta cuestión se ha venido mantenido en varias Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León —Sentencia de 31 de marzo de 2014, Sentencia de 4 de octubre de 2012, Sentencia de 4 de septiembre de 2007 y Sentencia de 29 de mayo de 2007—, así como en diversas resoluciones de esta procuraduría, que el instituto de la caducidad no se aplica a los expedientes de restauración de la legalidad cuando se refieren a obras ilegalizables. Incluso dicha doctrina jurisprudencial ha sido alegada por algún Ayuntamiento en sus respuestas a nuestros escritos. Sin embargo, dicho criterio parece haber sido objeto de rectificación en la reciente STSJCYL de 23 de marzo de 2015.

También, en relación con la protección de la legalidad urbanística, no podemos dejar de poner de manifiesto que son numerosos los expedientes en los que se constata la falta de resolución expresa de las denuncias presentadas por los reclamantes respecto a obras que consideran ilegales. Sobre esta cuestión nuestras resoluciones se pronuncian en el sentido de que las denuncias deben resolverse de forma expresa entendiendo, con base en el Reglamento del procedimiento sancionador de la Administración de la Comunidad Autónoma, que el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador deberá comunicar al denunciante la incoación y la resolución del mismo o, en otro caso, los motivos por los que no procede su iniciación. Además, aunque el citado Reglamento no se refiere a los procedimientos de restauración de la legalidad (solamente a los sancionadores), la Jurisprudencia aplica, también a los primeros, la obligación de resolver. En las resoluciones relativas a esta cuestión se añade que la pasividad o inactividad de la Administración local ante las denuncias de infracciones urbanísticas puede determinar responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal de sus servicios (STSJCYL de 14 de noviembre de 2003) y que el cómputo de los plazos para ejercitar esta acción de responsabilidad se analiza en la STS de 21 de diciembre de 2001 (un año desde la prescripción de las correspondientes infracciones urbanísticas).

En otro orden de cosas, se ha detectado que son también numerosos los supuestos en que los ayuntamientos no tramitan expedientes de caducidad de las licencias (así se ha puesto de manifiesto en un escrito dirigido a esta institución por un Ayuntamiento que reconocía expresamente que no se incoaban, en ningún caso, este tipo de expedientes). En las resoluciones remitidas se ha entendido que, en función de la complejidad técnica y demás características de los actos constructivos, deben contemplarse en las licencias los plazos de

inicio, interrupción y finalización de las obras dentro de los márgenes que contempla el art. 303.1 del Reglamento de Urbanismo y que, en defecto de indicación expresa en las licencias, el plazo de finalización de las obras será de 36 meses (art. 303.2 del mismo Reglamento). También se ha puesto de manifiesto que, en el supuesto de incumplimiento del plazo de finalización y salvo que, previa solicitud del interesado, se acuerde la prórroga del mismo, debe iniciarse expediente de caducidad de la licencia y de la extinción de sus efectos.

En el año 2016 ha sido preciso volver a poner de manifiesto que, si bien las licencias se otorgan dejando a salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio de terceros, salvo que afecten al dominio público (art. 98 de Ley de Urbanismo y art. 291 del Reglamento), no resulta conforme a derecho la denegación de una licencia con base en la defensa del dominio público si existen dudas sobre la titularidad pública o privada del terreno en cuestión; es decir, si dicha defensa, tal y como ha establecido la Jurisprudencia, no puede calificarse de "indudable". Todo ello sin perjuicio del ejercicio por parte del ayuntamiento de las acciones que estime oportunas en defensa de su patrimonio si, llegado el caso, se usurparan o invadieran terrenos públicos.

La misma cláusula (las licencias se otorgarán dejando a salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio de terceros) ha avalado el archivo de otros expedientes en los que se ha puesto en conocimiento de los reclamantes que nada impide que unas obras amparadas en una licencia puedan afectar a su derecho de propiedad o a cualesquiera otros derechos civiles pero que, en este caso, se deberá acudir ante los Tribunales de Justicia ya que se trata de un ámbito reservado a la función jurisdiccional propia de los mismos.

También se ha tenido en cuenta en una resolución la incidencia de la Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas. En este sentido recordamos que, con carácter general, debe tenerse en cuenta la previsión contenida en la citada Ley 8/2013 y, en concreto, la posibilidad de ocupar espacios libres o de dominio público que resulten indispensables para la instalación de ascensores u otros elementos, así como superficies comunes de uso privativo, cuando no resulte viable ninguna otra solución para garantizar la accesibilidad y que, a tales efectos, los instrumentos de ordenación urbanística garantizarán la aplicación de dicha regla. El Ayuntamiento de Villablino (León) nos comunicó la aceptación de dicha resolución.

En materia de acceso a la información, y teniendo en cuenta que la misma constituye un presupuesto necesario para el correcto ejercicio de la acción pública reconocida a todos los ciudadanos, hemos tenido en cuenta la incidencia de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y, en especial, de la Ley 3/2015, de 4 de marzo, de Transparencia y Participación Ciudadana de Castilla y León, norma 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, inclusión hecha, obviamente, de aquella relacionada con la actividad urbanística.

Finalmente, en numerosas resoluciones de esta procuraduría (en todos los ámbitos de la actividad urbanística y al margen de la cuestión concreta planteada) hemos puesto de manifiesto a los municipios de menor capacidad económica y de gestión la posibilidad de acudir a las correspondientes diputaciones. Y ello con la finalidad de que estas les presten la asistencia y la cooperación técnica y jurídica a la que vienen obligadas en el marco de lo dispuesto, con carácter general, en la legislación de régimen local y, con carácter más específico para el ámbito urbanístico, en el art. 133.1 de la Ley de Urbanismo y en el art. 400.2 de su Reglamento.

2. OBRAS PÚBLICAS

Como en los últimos años, la política de restricciones presupuestarias de las administraciones públicas de Castilla y León mantuvo bajo mínimos la contratación de obra pública en el ejercicio 2016. Según datos del Consejo Económico y Social, en Castilla y León la licitación pública entre enero y noviembre de 2016 alcanzó 597,62 millones de euros, lo que supone una reducción del -12,1% con respecto al mismo período del año anterior. La caída afectó en menor medida a la edificación (-8,6%) que a la obra civil (-13,2%).

Castilla y León ocupa la decimosegunda entre las regiones españolas, con una disminución en la licitación pública de 82,56 millones de euros, con respecto al mismo período de 2015, en el ranking de licitación pública por comunidades autónomas durante los once primeros meses del año 2016.

Ello tiene su 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.

En cuanto a quejas de interés general, las relacionadas con el deficiente estado de conservación de algunas carreteras, sobre todo, de las redes autonómica y provincial, sigue teniendo, como en años anteriores, especial protagonismo. En la mayoría de los casos se acaba dirigiendo una resolución a la administración titular de la vía, pues se constatan en la tramitación del expediente las deficiencias que alegan los ciudadanos. Así ocurrió, por ejemplo,

con relación a la carretera ZA-102 que une Porto de Sanabria (Zamora) con la N-525 y que originó 756 quejas.

Esta procuraduría ha venido insistiendo, también en el año 2016, en que tanto la Administración autonómica como las administraciones locales, a la hora de priorizar los recursos en la conservación de infraestructuras de comunicación, apliquen criterios de prioridad que guarden relación directa con la seguridad vial de los usuarios, incidiendo principalmente en los tramos de mayor concentración de accidentes.

Las quejas presentadas relativas a procedimientos expropiatorios siguen siendo mínimas y ello en base a la relación directa que guarda la obra pública de nueva ejecución con dichos procedimientos.

3. VIVIENDA

El derecho a la vivienda es un derecho subjetivo de los ciudadanos reconocido en el propio texto constitucional, en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por España y en la ley del suelo; en Castilla y León, además, uno de los objetivos estatutarios a cuyo cumplimiento deben orientar sus actuaciones los poderes públicos es el acceso en condiciones de igualdad a una vivienda digna. Por tanto, es exigible que los poderes públicos adopten las medidas necesarias para procurar que todas las personas tengan acceso a una vivienda digna y adecuada, acceso que, en modo alguno, puede ser considerado como un privilegio limitado a determinados grupos de población. Obviamente, el objeto de este derecho no es garantizar la propiedad, o incluso el arrendamiento, de una vivienda, sino asegurar la satisfacción de las necesidades residenciales de los ciudadanos y de sus familias. La eficacia de este derecho debe tener en cuenta que el mismo se encuentra integrado por cuatro aspectos: garantía de acceso a una vivienda en cualquier régimen de tenencia; seguridad jurídica de su conservación; calidad de todo inmueble que proporcione una solución residencial a personas y familias; y, en fin, carácter asequible, evitando que el acceso a la vivienda genere situaciones de endeudamiento familiar indeseables y peligrosas.

Pues bien, las quejas recibidas de los ciudadanos y las resoluciones dirigidas a las administraciones públicas en relación con este derecho, de oficio y como consecuencia de la tramitación de aquellas quejas, se han referido a vulneraciones de los cuatro aspectos integradores del derecho a la vivienda antes enunciados.

Comenzando con las actuaciones de oficio, procede señalar que, directamente relacionadas con la garantía de acceso a una vivienda, se encuentran las medidas dirigidas a lograr que viviendas desocupadas cuya titularidad corresponde a Sareb puedan ser destinadas a

un alquiler social de las personas que lo necesiten. En este sentido, se formuló una resolución a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente en orden a que las viviendas que habían sido objeto de un Convenio firmado con aquella entidad en 2015 fueran efectivamente destinadas a un alquiler asequible, solicitando para ello la cesión en usufructo de todas ellas, adoptando las medidas de rehabilitación de las mismas que fueran precisas para garantizar sus condiciones de habitabilidad y, en fin, estableciendo medidas de coordinación con el Servicio integral de apoyo a familias en riesgo de desahucio, con las gerencias territoriales de servicios sociales y con los ayuntamientos afectados, en orden a detectar y localizar las situaciones de necesidad de vivienda que pudieran ser solucionadas mediante el alquiler social de estas viviendas. La aceptación de esta resolución por aquella Consejería expresaba la adopción de las medidas precisas dirigidas a que todas las viviendas objeto de aquel Convenio fueran alquiladas y la voluntad de que a través de las mismas se pudiera solventar cualquier necesidad urgente de vivienda que surgiera.

Vinculada a la garantía de acceso a una vivienda se encuentra también la promoción del alquiler como modo de acceso a una vivienda. En 2015, las medidas dirigidas a este fin se integraron dentro del Acuerdo para Transformar la Política de Alquiler en Castilla y León ("Pacto por el Alquiler"), procediéndose por parte de esta institución en 2016 a la apertura de una actuación de oficio cuyo objeto es conocer el grado de aplicación de las mismas.

La presentación de quejas por los ciudadanos donde se planteaban problemáticas vinculadas con el acceso a la vivienda también ha dado lugar a la formulación de resoluciones dirigidas tanto a la Administración autonómica como a la local. En cuanto a las dirigidas a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, las mismas se han referido a viviendas de protección pública, y en una de ellas se recordó, una vez más, la obligación de constituir una reserva de viviendas de titularidad pública destinadas a personas en riesgo de exclusión social y de informar a los ciudadanos acerca del número de viviendas integrantes de esa reserva en cada momento y de los requisitos que se deban reunir para poder acceder a alguna de ellas. En el mismo expediente, se formuló una resolución análoga al Ayuntamiento de Valladolid, aceptando parcialmente ambas Administraciones la resolución dirigida a cada una de ellas. En una segunda resolución dirigida también a la Administración autonómica, nos referimos a un instrumento esencial para garantizar el acceso a las viviendas protegidas como es el Registro Público de Demandantes de Viviendas de Protección Pública. En esta resolución se recomendó a la Administración autonómica que informase a los solicitantes de la renovación de su inscripción acerca de las viviendas a las que pudiera acceder su unidad familiar, así como la mejora de la difusión y publicidad de los procedimientos de selección de adjudicatarios de viviendas,

ofreciendo información a los interesados a través del envío de mensajes telefónicos o de correo electrónico.

Por su parte, en 2 resoluciones dirigidas en esta ocasión a otros tantos ayuntamientos y relativas a viviendas no sometidas a regímenes de protección pública, se recomendó a estos que adoptaran las medidas precisas para que las viviendas de su titularidad pudieran ser arrendadas, garantizando de esta forma que las mismas contribuyeran a mejorar la protección de este derecho en los respectivos términos municipales. La voluntad de aceptación de estas resoluciones se enfrenta a la falta de capacidad financiera de las entidades locales de reducido tamaño para mantener sus viviendas en las condiciones de habitabilidad exigibles para poder servir a aquel fin.

Al derecho a conservar la vivienda nos hemos vuelto a referir en una resolución dirigida a un Ayuntamiento al cual recordamos que, ante una posible decisión de vender una vivienda de titularidad municipal, debía valorar previamente a su adopción la situación de vulnerabilidad de las personas que residían en la misma y las medidas de alojamiento a las que podían recurrir, considerando, en todo caso, que la materialización del desalojo en el caso de que este no se produjera voluntariamente, no podía tener lugar de forma ejecutiva sin acudir al procedimiento judicial pertinente. El ayuntamiento destinatario de esta resolución aceptó la misma. En otro supuesto, la resolución se dirigió a un ayuntamiento una vez que ya se había producido el desalojo de una persona que residía en una vivienda municipal, y en la misma se recomendó a este que procediera a comunicar al Servicio Territorial de Fomento la situación de necesidad de vivienda en la que se encontraba la persona desalojada, con la finalidad de que por parte de la Administración autonómica se determinase la posibilidad de que el ciudadano en cuestión pudiera resultar beneficiario de una vivienda destinada a los colectivos en riesgo de exclusión social. En el caso de las viviendas de protección pública, una contrapartida de las ventajas de los adjudicatarios de estas, entre las que se encuentra el derecho a su conservación, es su obligación de destinarlas a su residencia habitual y permanente. En 2016, hasta en 3 resoluciones dirigidas a la Administración autonómica nos hemos referido a la necesidad de investigar y, en su caso, sancionador adecuadamente la comisión de esta infracción. Todas ellas fueron aceptadas por la Consejería competente en materia de vivienda.

Un tercer elemento integrador del derecho a la vivienda es el derecho a la calidad de la misma. En relación con las viviendas de protección pública, una manifestación de la protección de este aspecto concreto se manifiesta en la adopción de las medidas pertinentes para garantizar la reparación de las deficiencias que surjan en aquellas. Así se recomendó en una resolución dirigida a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, a pesar de la existencia

de una Sentencia que fijaba también la responsabilidad civil de los agentes intervinientes en la construcción de las viviendas, por tratarse esta de una responsabilidad diferente de la administrativa. Aun con eso, aquella Consejería no estimó oportuno aceptar nuestra resolución, precisamente con base en la existencia de aquella decisión judicial. A otra manifestación de las competencias de la Administración autonómica en relación con la calidad de las viviendas protegidas nos referimos en una resolución donde se recomendó a esta el impulso de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial dirigido a determinar si concurrían los requisitos para indemnizar los perjuicios patrimoniales que podían haber sufrido los propietarios de las citadas viviendas, como consecuencia de que se hubieran generado daños en las mismas cuya cobertura debía haber estado incluida en la póliza de garantía decenal suscrita en su día por la sociedad promotora si se hubiera garantizado por la Administración el cumplimiento de los requisitos exigidos para la misma en las bases para conceder ayudas a la sociedad promotora de las viviendas. Tampoco en este caso la Consejería de Fomento y Medio Ambiente consideró adecuado seguir nuestra recomendación. También se referían a la necesidad de garantizar la calidad de la vivienda las 2 resoluciones antes citadas acerca del destino de viviendas de titularidad municipal, puesto que el arrendamiento de las mismas exigía realizar las obras necesarias para que reunieran las condiciones de habitabilidad exigibles.

Para finalizar, 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 mecanismos fundamentales de la intervención pública dirigida a garantizar la asequibilidad de la vivienda son las ayudas económicas. La problemática que, de forma más frecuente, ha afectado a estas subvenciones en los últimos años y que lo ha continuado haciendo en 2016, ha sido el agotamiento de los fondos destinados al abono de aquellas. Hasta en 4 resoluciones, 3 relativas a la adquisición de vivienda joven y 1 en relación con las ayudas a la rehabilitación, hemos vuelto a recordar a la Administración autonómica su obligación de motivar adecuadamente las resoluciones administrativas en las que se deniegan ayudas económicas, insistiendo un año más en que su 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. La Consejería de Fomento y Medio Ambiente sigue manteniendo su criterio de no aceptar estas resoluciones, privando a los solicitantes de su derecho a que sus peticiones de ayuda sean resueltas de una forma motivada.

Respecto a las ayudas a la adquisición a la vivienda, hemos vuelto a referirnos a la denegación de la ampliación de los períodos de subsidiación de los préstamos convenidos para

la adquisición de viviendas protegidas obtenidos al amparo de planes estatales de vivienda anteriores al Plan Estatal 2009-2012, como consecuencia de una errónea aplicación del art. 35 del RDL 20/2012, de 13 de julio. En concreto, se ha recomendado a la Administración autonómica que, mientras el Ministerio de Fomento no proceda a la apertura de un plazo extraordinario para solicitar aquellas ampliaciones, se tramiten y resuelvan las reclamaciones de daños que, en su caso, sean presentadas por los beneficiarios afectados, analizando en cada caso individual la posible concurrencia de los requisitos para el nacimiento de una responsabilidad patrimonial vinculada a una posible información incorrecta proporcionada a aquellos.

Por último, respecto a las ayudas al alquiler, mientras en años anteriores nos hemos referido a los requisitos exigidos para acceder a las mismas, en 2016 se han formulado 2 resoluciones acerca de la denegación de 2 solicitudes de ayudas presentadas al amparo de la convocatoria correspondiente al año 2014. En una de ellas se consideró que era conveniente una interpretación amplia de las bases que permitiera la concesión de la subvención para un arrendamiento de un inmueble calificado como departamento de uso compatible con el alojamiento, figura contemplada en el PGOU de Burgos.

4. TRANSPORTES

Aunque la mayoría de las quejas en materia de transportes se centra en el transporte por carretera urbano e interurbano de viajeros, este año 2016 hemos observado un incremento de quejas relacionadas con el transporte ferroviario.

Las quejas en materia de transporte por carretera están relacionadas, más que con la calidad del servicio, con la cantidad del mismo, es decir, con la necesidad de incrementar las frecuencias o itinerarios, y ello sin abandonar las numerosas peticiones de marquesinas por parte de los usuarios en las paradas ubicadas en núcleos rurales. Como nota peculiar y en relación con las paradas, en 2016 han tenido relevancia cuantitativa y cualitativa, además de las quejas sobre la ubicación de las paradas, las relativas a las molestias por ruidos, humos y olores que originan los autobuses, tanto urbanos como interurbanos, en las paradas situadas dentro de los cascos urbanos de las poblaciones.

Si en el Informe del año pasado abordábamos la problemática relacionada con el trasporte público por carretera entre la Comunidad de Madrid y la Comunidad de Castilla y León, como consecuencia del 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, en este

año 2016, el problema se planteó con respecto al transporte ferroviario, a fin de equiparar la situación al primero.

5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

La falta de cobertura de telefonía móvil, de acceso a Internet y la deficiente o nula captación de la señal de la televisión digital terrestre en pequeños núcleos de población del ámbito rural, han protagonizado las quejas en esta materia, siendo destacable, en cuanto a las competencias de la Comunidad Autónoma de Castilla y León se refiere, la aprobación en el año 2016 de un programa de subvenciones para mejorar el acceso a Internet de banda ancha vía satélite hasta alcanzar el 100% de la inversión con un máximo de 400 euros y cuyo destino son, principalmente, los habitantes de los núcleos rurales sin cobertura.

ÁREA D

MEDIO AMBIENTE

En el año 2016 las quejas presentadas suponen un 9% del total, lo que supone un incremento cualitativo respecto al año anterior. Con carácter general, debemos destacar la colaboración de las administraciones públicas, si bien algunos ayuntamientos han sido incluidos en el Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras. De igual forma, queremos seguir destacando el hecho de que varias quejas se han archivado al resolverse el problema planteado por los ciudadanos por parte de las administraciones públicas competentes.

1. CALIDAD AMBIENTAL

Como todos los años, sigue suponiendo el principal grupo de reclamaciones (el 70% del total), dividiéndose todas ellas en tres grandes subgrupos: el primero hace mención a las quejas en las que se denuncian diversas 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 han recibido numerosas quejas que tienen su origen en el ejercicio incorrecto de actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la normativa de prevención ambiental: contaminación acústica, malos olores, deficiente insonorización, infracciones en materia de horario de cierre, molestias causadas por la prestación de servicios públicos, entre otros.

Como en años anteriores, los ciudadanos siguen solicitando a las corporaciones municipales que ejerzan las potestades que la normativa les confiere para erradicar los ruidos generados por la actividad de los locales de ocio, fundamentalmente en horario nocturno. Es necesario que las administraciones públicas sigan implicándose para garantizar un derecho fundamental proclamado en nuestra Constitución, como es el del disfrute de su domicilio. Para lograr este objetivo en el medio rural, el servicio de control del ruido que prestan las diputaciones provinciales a los pequeños municipios menores de 20000 habitantes es esencial, por lo que debe prestarse de manera gratuita para evitar discriminaciones entre los habitantes de las distintas provincias de nuestra Comunidad Autónoma.

La concentración de locales de ocio en una determinada zona exige reforzar la vigilancia de la Policía Local para asegurarse que la concentración de personas no impide el descanso nocturno de los vecinos. Debe garantizarse que la actividad de dichos establecimientos se ajusta estrictamente a las condiciones fijadas en la licencia otorgada, y que no se consumen bebidas alcohólicas en el exterior denunciando tanto a los clientes como a los establecimientos que las dispensen.

En ocasiones, las molestias no proceden sólo del ruido, sino que a veces tienen su origen en el incumplimiento reiterado del horario de cierre fijado. Como en Informes anteriores, se ha vuelto a recordar el importante papel que juegan las delegaciones territoriales, puesto que son éstas las encargadas de tramitar los expedientes sancionadores que se inicien como consecuencia de las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad. Igualmente, se recomendó de nuevo que se impusieran como sanciones, no multas, 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 medidas mucho más efectivas.

De igual forma, no puede aplicarse el régimen de suspensión temporal de los valores límite de emisión de ruidos para las actuaciones musicales organizadas por titulares de varios locales de ocio con un evidente ánimo de lucro y, por lo tanto, no amparadas en el interés general propio de los festejos patronales o de cualquier otro evento oficial. El fomento de la

actividad turística en determinadas ciudades no puede realizarse en detrimento de la convivencia vecinal y de los derechos de los residentes en los cascos históricos de nuestras ciudades.

Deben regularse por los ayuntamientos los locales de peña, con el fin de garantizar que su actividad se desarrolla respetando las condiciones mínimas de seguridad, salubridad e higiene, ya que, en el caso de que sucediera alguna desgracia personal, o algún bien sufriera menoscabo, los tribunales han atribuido la responsabilidad patrimonial a los ayuntamientos. Con el fin de lograr este objetivo, se ha recomendado la aprobación de ordenanzas municipales específicas en las que se establezcan unos requisitos mínimos para su funcionamiento.

Las actividades de las explotaciones agropecuarias situadas tanto en el interior, como en las inmediaciones de los cascos urbanos de las localidades de Castilla y León, generan todos los años quejas por parte de los vecinos afectados. En estos casos, se ha pretendido que las corporaciones municipales inspeccionen dichas instalaciones y ejerzan sus competencias para garantizar la salubridad pública, lo que puede suponer incluso la clausura de aquellas actividades que no dispongan de las licencias adecuadas para tal fin.

En lo que se refiere a las explotaciones mineras, debemos destacar que se ha constatado que las empresas interesadas han desistido ante las administraciones públicas de los proyectos de extracción de hidrocarburos mediante la técnica de fracturación hidráulica (*fracking*) que pretendían ejecutar en el norte de la provincia de Burgos, lo que ha motivado el archivo de todos los expedientes que se habían iniciado.

En relación con las actividades industriales, comerciales y de servicios, los ciudadanos se han dirigido a esta institución solicitando el amparo de las administraciones ante los ruidos y vibraciones que genera su funcionamiento. La flexibilización de los permisos para el ejercicio de una actividad económica con el fin de superar la crisis económica no puede conllevar una merma de los derechos reconocidos a los vecinos de las viviendas cercanas a dichas instalaciones. Además, debemos indicar que uno de los principales motivos de preocupación hace referencia al impacto social de los velatorios y tanatorios que se pretenden instalar en los cascos urbanos, ya que los vecinos, por razones de carácter cultural, prefieren que esas instalaciones se localicen en cementerios o en zonas aledañas a éstos. Sobre esta cuestión, esta institución sugirió a la Administración autonómica que se ubiquen en edificios de uso exclusivo funerario y, a ser posible, en edificios aislados.

El régimen jurídico estatal vigente para las telecomunicaciones impide en la actualidad que los ayuntamientos puedan exigir medidas adicionales de protección de la salud pública a las

operadoras de telefonía móvil respecto a las fijadas en la normativa estatal básica (RD 1066/2001), tanto en relación con los límites de emisión radioeléctrica como con las distancias mínimas a las correspondientes infraestructuras. Por lo tanto, la labor de los municipios debe limitarse a garantizar el cumplimiento de los requisitos fijados en la normativa urbanística y de patrimonio histórico vigente, y a requerir la intervención de las inspecciones provinciales de telecomunicaciones, como órgano estatal competente, con el fin de determinar que las emisiones de las antenas respetan los niveles establecidos.

Por último, debemos recordar a las administraciones públicas que también están obligadas a cumplir las exigencias fijadas en la normativa contra la contaminación acústica, por lo que no pueden superarse los límites de los niveles de ruido cuando prestan servicios públicos como la limpieza viaria o la recogida de residuos.

1.2. Infraestructuras ambientales

El mayor número de reclamaciones presentadas sigue refiriéndose a problemas relacionados con el tratamiento de los residuos que genera nuestra Comunidad Autónoma. Sobre esta cuestión, debemos indicar que cuatro de la quejas interpuestas, en las que se denunciaba la existencia de escombreras en pequeñas localidades, fueron archivadas al comprobar que se habían retirado los residuos depositados.

En relación con las infraestructuras de depuración, se hace necesario recordar que todavía a fecha de hoy existen localidades que cuentan únicamente con una fosa séptica, por lo que se hace necesario coordinar los esfuerzos presupuestarios de todas las administraciones afectadas para solventar los problemas de saneamiento.

Finalmente, es preciso destacar que la ejecución de obras de emergencia para garantizar el abastecimiento de agua potable, como sucedió con la construcción de las infraestructuras necesarias para solucionar el problema de arsénico que se detectó en el año 2001 en varios pueblos de las provincias de Valladolid y Segovia, no puede suponer un menoscabo de los derechos de propiedad reconocidos en la Constitución. Es necesario que la mancomunidad beneficiaria de las obras indemnice al propietario del terreno afectado, mediante el preceptivo procedimiento expropiatorio que debe tramitar la Administración autonómica.

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 las reclamaciones formuladas por los ciudadanos de Castilla y León, si bien

algunas de ellas han tenido que ser remitidas al Defensor del Pueblo, como comisionado competente, para examinar todas aquellas cuestiones que deben ser resueltas por las confederaciones hidrográficas dependientes del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

El principal problema sigue siendo el desacuerdo existente entre los ayuntamientos y los organismos de cuenca para determinar quién es el competente para ejecutar actuaciones en el dominio público hidráulico en zonas urbanas. Esta situación se agrava en Castilla y León ante la falta de regulación autonómica, lo que provoca que demandas planteadas por colectivos vecinales no puedan resolverse de manera satisfactoria por el desacuerdo en la financiación de dichas obras.

2. MEDIO NATURAL

En este apartado se analizan todas aquellas reclamaciones referidas a elementos o sistemas naturales de particular valor, interés o singularidad, y que, por tanto, resultan merecedores de una protección especial por el ordenamiento jurídico. Estas quejas suponen el 28% del total de las presentadas en el Área de Medio Ambiente, debiendo citar como reclamación colectiva las 27, en las que se solicitaba la adopción de medidas urgentes por la Administración autonómica para prevenir los daños causados por el lobo al sur del río Duero en explotaciones ganaderas extensivas de las comarcas de Ciudad Rodrigo, Lumbrales y Vitigudino (Salamanca), y de Bermillo de Sayago (Zamora).

En lo que respecta a los terrenos forestales, debemos mencionar en primer lugar que se han solucionado las quejas que fueron presentadas como consecuencia de la demora en el pago de las ayudas otorgadas para la forestación de terrenos agrícolas, ya que la Consejería de Fomento y Medio Ambiente abonó las cantidades adeudadas de las primas pendientes.

La red de vías pecuarias alcanza una longitud de 36000 kilómetros aproximadamente, por lo que la defensa del uso tradicional ganadero constituye una especial obligación para la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, máxime en aquellos tramos que se solapan con carreteras, por lo que deben adoptarse las medidas precisas para compatibilizar el tráfico rodado con el tránsito ganadero en las adecuadas condiciones de seguridad viaria. Igualmente, es necesario que las entidades locales y el órgano autonómico coordinen sus actuaciones para eliminar las escombreras que, como consecuencia de la inactividad administrativa ante la concurrencia de competencias, proliferan en ocasiones en las cañadas y cordeles situados en las áreas periurbanas.

El patrimonio natural de nuestra Comunidad Autónoma es uno de los valores esenciales declarados en nuestro Estatuto de Autonomía, por lo que la intervención de la Administración autonómica debe centrarse fundamentalmente en la protección de los espacios naturales protegidos y de las especies declaradas en peligro de extinción como el oso pardo cantábrico. Para ello, deben actualizarse los instrumentos de planificación existentes, como el plan de conservación y recuperación del oso pardo, y el plan rector de uso y gestión del Parque Natural "Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina".

La mayor parte de las reclamaciones en materia de caza se refieren, como en años anteriores, a la gestión del aprovechamiento cinegético de los acotados. La Consejería de Fomento y Medio Ambiente debe resolver lo antes posible todos los conflictos entre los arrendatarios de los cotos y los propietarios de los terrenos vedados voluntarios que pueden surgir en pequeñas localidades de Castilla y León como consecuencia de la práctica de la caza.

Finalmente, en relación con la pesca, debemos indicar que 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.

3. INFORMACIÓN AMBIENTAL

Si bien ha disminuido el número de quejas presentadas sobre esta materia, debemos indicar que, con carácter general, las administraciones públicas deben facilitar al peticionario la documentación solicitada en las peticiones de información ambiental, interpretando de manera restrictiva las excepciones previstas 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.

ÁREA E

EDUCACIÓN

En el ámbito de la enseñanza no universitaria, se estimó oportuno, tras la tramitación de oficio de un expediente al efecto, recomendar la realización de ajustes normativos que den una respuesta específica a las peculiaridades de la escolarización que presentan los alumnos prematuros, acogiéndose el concepto de "edad corregida" para aquellos supuestos en los que

se favorezca la plena garantía de la igualdad de oportunidades. La resolución emitida a tal efecto fue favorablemente acogida por la Consejería de Educación.

Asimismo, de oficio se tramitó un expediente dirigido a que se potencie el desarrollo del Programa para el éxito educativo previsto en nuestra Comunidad, dado que los mecanismos de refuerzo y mejora para garantizar el éxito educativo del alumnado, además de tener que estar integrados en los currículos de las distintas etapas, son un factor que incide positivamente en la calidad de la enseñanza. No obstante, la Consejería de Educación estimó que la estrategia emprendida y desarrollada contribuirían ya de por sí a mejorar los resultados académicos del alumnado.

La deficiencia de infraestructuras en los centros educativos se ha puesto de manifiesto en algunas de las actuaciones seguidas, algunas de ellas impulsadas de oficio, y con motivo de las cuales, en un caso, dado que estaban en vías de materializarse las obras que debían llevarse a cabo, se concluyó con una resolución dirigida a recordar la necesidad de garantizar las condiciones adecuadas de seguridad e higiene de las instalaciones; mientras que, en otros casos, se concluyó con resoluciones que instaban a la eliminación de las deficiencias constatadas. En ambos casos, las resoluciones fueron aceptadas en términos generales. Con relación a los edificios e instalaciones educativas, también se inició una actuación de oficio, que concluyó con una resolución emitida en el año 2017, sobre las previsiones para la identificación y eliminación del amianto o asbesto de dichos edificios e instalaciones.

Teniendo en consideración que tanto los alumnos escolarizados en centros públicos, como los alumnos escolarizados en centros privados concertados son destinatarios de un único servicio público educativo, el tipo de gestión de los distintos centros no debería limitar el acceso a las ayudas, para compensar gastos de transporte y comedor escolar, adquisición de libros de texto y material escolar, u otras análogas que se prestan en el ámbito educativo, al segundo grupo de alumnos de los enunciados, puesto que lo decisivo es compensar las situaciones desfavorables de las familias con independencia de que los alumnos estén escolarizados en unos u otros centros. Frente a ello, la Consejería de Educación rechazó la resolución emitida en ese sentido, conceptuando las ayudas, en particular las del transporte escolar, como ayudas que exclusivamente están dirigidas a financiar gastos de transporte de alumnos que no pueden hacer uso de los servicios de transporte escolar contratados al efecto por la Administración, y que, sin embargo, tendrían derecho a la gratuidad del servicio. Asimismo, la Consejería invocó el principio de actuación de racionalización del gasto público, para priorizar el destino de los fondos públicos hacia las "necesidades educativas básicas". En todo caso, el objeto de la actuación se centraba exclusivamente en la convocatoria de ayudas dirigidas a las familias

destinatarias del servicio público educativo, para compensar desigualdades, y no al establecimiento por parte de la Administración educativa de los servicios complementarios en los centros concertados, los cuales cuentan con autonomía para su establecimiento.

En los términos anteriormente expuestos, a través de una resolución emitida en el año 2015, se estimó que la convocatoria realizada por el Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo (Salamanca), para obtener ayudas para la adquisición de textos y/o material escolar, no podía excluir a los alumnos de los centros privados concertados del municipio, dado que las situaciones económicas desfavorables podrían darse tanto en familias de alumnos escolarizados en centros públicos, como en las familias de alumnos escolarizados en centros privados concertados. Asimismo, como ya se ha indicado, la escolarización de alumnos en los centros concertados forma parte del sistema público educativo, 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 se ve obligada a asignar plaza en este tipo de centros al margen de las preferencias de los interesados. Tras la resolución dirigida al Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo, en el año 2016 fue admitido un recurso extraordinario de revisión contra el acuerdo por el que se había desestimado el recurso de reposición que se había formulado contra el acuerdo en el que se habían fijado las bases de la convocatoria de las ayudas, apoyado el mismo en la aportación de la resolución emitida por la procuraduría. No obstante, dicho recurso extraordinario de revisión fue finalmente desestimado, al considerarse que la resolución del procurador no constituía un documento nuevo de valor que pusiera de manifiesto un error en las bases recurridas, pero invocándose igualmente el margen de discrecionalidad con el que cuenta la Administración para establecer criterios en una convocatoria de ayudas, partiendo del principio de que se debe fomentar la escuela pública y otorgar ayudas a los niños matriculados en todos los centros públicos de la localidad, y añadiendo que el principio de igualdad no implica un tratamiento en todos los casos de trato igual, sino que a iguales supuestos de hecho se apliquen iguales consecuencias jurídicas.

En contra de lo expuesto, la resolución dirigida al Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo ponía de manifiesto que el objeto de comparación debe ser la posición de los alumnos respecto al servicio que se les presta, y no el tipo de gestión del centro al que asistan, que es un hecho circunstancial a los efectos de determinar la conveniencia de ayudas, cuyo fin debe ser el de compensar situaciones desfavorables. Partiendo de que la escolarización de alumnos en los centros concertados forma parte del servicio público educativo, y de que existe el derecho de elección de centro por padres o tutores, en las mismas situaciones desfavorables pueden encontrarse las familias de alumnos escolarizados en centros públicos, que las familias de

alumnos escolarizados en centro concertados, bien por haber elegido éstas en su legítimo derecho este tipo de centro, bien porque las condiciones de admisión han llevado a la Administración educativa a asignar plaza a determinados alumnos en centros concertados al margen de la preferencia que hayan podido tener sus familias. En definitiva, las familias de alumnos escolarizados en centros concertados, en las mismas situaciones desfavorables que otras familias de alumnos escolarizados en centros públicos, serán discriminadas si son excluidas de ayudas destinadas a la adquisición de libros que precisan unas y otras, por una circunstancia carente de justificación razonable. No cabe apreciar una diferencia sustancial entre ambos tipos de familias que cumplan determinados requisitos de índole económica, puesto que el sistema educativo implantado no establece dicha diferencia, de modo que unas y otras habrían de poder acceder a las ayudas previstas en igualdad de condiciones. Por otro lado, el pretendido "apoyo a la escolaridad pública" por parte de un ayuntamiento, ayudando económicamente a las familias de alumnos escolarizados en parte de los centros que forman la red a través de la que se imparte el servicio educativo, es una pretensión que excede de lo que una Administración que gestiona intereses públicos generales debería hacer, tratando de influir o favorecer la elección de centros públicos, en detrimento de los centros concertados, ignorándose así la configuración de un sistema educativo surgido de la Constitución Española y de las normas de desarrollo, siendo desde otros presupuestos democráticos desde los que se debería llevar a cabo, en su caso, cualquier cambio del modelo de escolarización existente. Y lo mismo cabría decir de una convocatoria destinada exclusivamente a los alumnos escolarizados en centros privados concertados, si así lo decidiera alguna Administración que estimara que deberían potenciarse dichos centros, invocando igualmente esa supuesta discrecionalidad para discriminar a potenciales beneficiarios de ayudas que siempre deben tener un carácter finalista.

En otro orden de cosas, aunque fueron varias las actuaciones relacionadas con quejas relativas a supuestos casos de acoso escolar entre alumnos, y alguna actuación de oficio surgida de un caso denunciado a través de los medios de comunicación, dichas situaciones no llegaron a ser constatadas, emitiéndose, no obstante, resoluciones para que, en algún caso, se mantuviera con carácter preventivo el protocolo de actuación ante supuestos de acoso escolar que había sido puesto en marcha; y, en otros supuestos, para que se adoptaran todas las medidas oportunas que mejoraran el clima de convivencia escolar, puesto que, aunque no se hubiera constatado la existencia de los supuestos acosos denunciados, sí que se evidenciaban conflictos bilaterales entre alumnos sin que ninguno de ellos asumiera el papel de víctima o agresor. También por lo que respecta a la convivencia en los centros educativos, se tramitaron varias quejas con motivo de las cuales se advirtió la necesidad de adoptar medidas dirigidas a

rectificar y supervisar el ejercicio de la práctica docente, siendo aceptadas las resoluciones adoptadas en este grupo de materias.

Fruto de una queja tramitada por la procuraduría, también fue oportuno dirigir una resolución, que fue aceptada, para que, al margen del caso particular que era objeto de aquella, se respeten los plazos establecidos para resolver las reclamaciones en los procesos de revisión de decisiones sobre promoción o titulación, y, en particular, que se respete la exigencia de adaptación del plazo de las resoluciones de las reclamaciones a las convocatorias de pruebas a las que puedan tener acceso los alumnos en función del resultado de dichas reclamaciones, como, en el caso concreto, eran las pruebas de acceso a la universidad.

También fue aceptada otra resolución de la procuraduría en la que se recordó que los criterios de concesión de las distinciones de "matrícula de honor" en bachillerato han de estar previamente acordados y establecidos, ya sean en el proyecto educativo de cada centro o, con un carácter más general, en la Orden reguladora del currículo, implantación, evaluación y desarrollo de bachillerato en la Comunidad de Castilla y León. Por ello, deberían llevarse a cabo las medidas oportunas para el establecimiento de dichos criterios con carácter previo a los oportunos reconocimientos y, en particular, la forma en la que hubieran de resolverse los empates de calificaciones de los alumnos que pudieran concurrir a la obtención de las menciones.

Otra resolución que tuvo favorable acogida por parte de la Consejería de Educación fue la que recomendó reconsiderar la viabilidad de mantener el ciclo formativo de grado superior de patronaje y moda del Centro Integrado de Formación Profesional Ciudad de Béjar, cuya supresión se había acordado en virtud de la Orden EDU/746/2015, de 2 de septiembre, a los efectos de ampliar una oferta educativa que podría aumentar las opciones de empleo en el ámbito de la confección industrial.

Por último, en lo que se refiere a las enseñanzas no universitarias, también se adoptó una resolución, igualmente aceptada, para garantizar que los listados de los alumnos publicados, con motivo de los procesos de admisión del alumnado para cursar todo tipo de enseñanzas en centros públicos de la Comunidad de Castilla y León, se ajusten a la normativa vigente y faciliten la debida información y transparencia de aquellos, y, en concreto, para que se publiquen los listados con la puntuación surgida de la baremación que en su caso proceda aplicar a los solicitantes de plazas de concurrencia competitiva.

En el ámbito de las enseñanzas universitarias, únicamente cabe destacar una resolución dirigida a la Universidad de Valladolid, que fue aceptada, para que todos los centros

adscritos a la misma, apliquen de forma uniforme los criterios establecidos en materia de reconocimiento de créditos, cosa que no había ocurrido en el supuesto de la queja tramitada.

En materia de educación especial, se recomendó que los departamentos de orientación de los centros docentes, donde se realicen estudios de bachillerato y/o ciclos formativos de grado superior, presten especial atención al cumplimiento de los calendarios y procedimientos de actuación previstos por las universidades, y las medidas que se consideren oportunas anticipar, con la finalidad de que todos los alumnos tengan garantizada la realización de las pruebas de acceso a la universidad en condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación, y de accesibilidad universal para las personas con discapacidad. Dicha resolución, que fue aceptada, surgió a raíz de las dificultades que tenía un alumno de 2º curso de bachillerato, con necesidades educativas especiales, en la tipología auditiva, y que requería una emisora FM para poder seguir las clases, y, asimismo, para poder presentarse a las eventuales pruebas de acceso a la universidad al finalizar el curso. La demora en la puesta a disposición de dicho dispositivo, la necesidad de reparación del mismo y otras incidencias que impedían su uso de forma continuada, justificaban el temor de incidencias similares, en especial con motivo de la realización de una eventual prueba de acceso a la universidad.

Por otro lado, se ha insistido en la necesidad de desarrollar una política de paulatina incorporación de profesionales de enfermería a los centros docentes de la Comunidad de Castilla y León, en su caso, en coordinación con la Consejería de Sanidad, para la atención de los alumnos que requieran de forma continuada los servicios que prestan dichos profesionales, incluso en los centros ordinarios, con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad, y, asimismo, alcanzar el principio de inclusión educativa que ha de presidir dicho servicio. Ante casos concretos de alumnos que necesitan la ayuda de profesionales de enfermería para mantener la escolarización en sus centros educativos, evitando su absentismo escolar u otras opciones de escolarización contrarias a los intereses de las familias, la Consejería de Educación ha aceptado la resolución para desarrollar la política anteriormente indicada.

Finalmente, también tras la oportuna recomendación, la Consejería de Educación comunicó que se estaba estudiando la modificación de la Instrucción de 9 de julio de 2015 de la Dirección General de Innovación Educativa y Formación del Profesorado, por la que se establece el procedimiento de recogida y tratamiento de los datos relativos al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo escolarizado en los centros docentes de Castilla y León, para considerar como un grupo específico dentro de la herramienta de recogida de datos ATDI a aquellos alumnos con TDAH que presenten necesidades específicas de apoyo educativo.

ÁREA F

CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

En el Área de Cultura, Turismo y Deportes, el protagonismo lo siguen teniendo las cuestiones relativas al acceso, mantenimiento y conservación del Patrimonio Cultural de Castilla y León.

Con un carácter general, se tramitó de oficio una actuación, motivada por el hecho de que muy pocos ayuntamientos por cuyo término municipal transcurre el Camino de Santiago Francés, en concreto únicamente 7 de un total de 82, habían dado cumplimiento a la Ley 12/2002, de 11 de julio, de Patrimonio Cultural de Castilla y León, que obliga a redactar un plan especial de protección del área afectada u otro instrumento de los previstos en la legislación urbanística o de ordenación del territorio que cumpla en todo caso los objetivos establecidos en esta Ley.

Tras valorarse la información recibida de las administraciones a las que nos dirigimos, se recordó, fundamentalmente, la obligación legal de elaborar esos planes especiales u otros instrumentos previstos en la legislación urbanística o de ordenación del territorio, para la debida protección del Camino de Santiago, así como para incitar la actuación coordinada de las administraciones locales y autonómica con el fin de encauzar las estrategias necesarias que conduzcan a la elaboración del planeamiento de protección del Camino de Santiago. Asimismo, se puso de manifiesto que las carencias advertidas en el planeamiento municipal, que podrían mantenerse en el tiempo, podrían ser parcialmente mitigadas por una planificación regional que contuviera unos criterios comunes de protección e intervención dirigidas a un tratamiento integrado, uniforme y homogéneo del Camino de Santiago en nuestra Comunidad, sin perjuicio de que también fuera deseable cierto grado de coordinación y puesta en común de actuaciones con otras comunidades autónomas por las que también transcurre el Camino de Santiago.

En otro orden de cosas, la necesidad de establecer regímenes de acceso del público en general a bienes de interés cultural en los términos previstos en la legislación vigente, o verificar la regularidad de los mismos, ha seguido estando presente en alguna de las actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año 2016, y, en particular en relación con la Iglesia Catedral de San Antolín de Palencia. También en este caso, las recomendaciones han sido aceptadas, al igual que había ocurrido en supuestos anteriores respecto a ciertos castillos de propiedad privada.

Asimismo, reiterando la necesidad de que se cumpla el art. 5.2 del Estatuto de Autonomía, se ha instado a que se dicte la regulación específica para la protección, uso y promoción del leonés, ante lo cual, la Administración autonómica, también en este caso, ha mostrado su disposición al posible desarrollo normativo del precepto estatutario.

A lo anterior habría que añadir una serie de actuaciones dirigidas a la protección y conservación de ciertos bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León o de sus entornos, que, incluso sin tener la protección prevista para los bienes de interés cultural o inventariados, sí representan un interés artístico, histórico, arquitectónico, etc., que les hace merecedores de la debida implicación de las administraciones públicas. Es el caso, por ejemplo, del proyecto de actuación sobre el empedrado de la llamada Plaza del Grano de León, para que se ejecute conforme a criterios técnicos acordes con las indicaciones que puedan hacer los organismos consultivos del Comité del Patrimonio Mundial de la Unesco.

En materia de turismo, cabría poner de relieve las actuaciones motivadas por denuncias producidas con motivo de actividades hosteleras y de restauración, alguna de las cuales había dado lugar a un expediente sancionador en el que se habría ignorado que los hechos denunciados podrían constituir una vulneración de la regulación del derecho de admisión contemplada en la Ley 7/2006, de 2 de octubre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Castilla y León, y en el Decreto 50/2010, de 18 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento regulador del derecho de admisión en espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León.

Las actuaciones en materia de deporte han sido residuales, dando lugar alguna de ellas a recomendar que, ante recursos interpuestos ante el Tribunal del Deporte de Castilla y León, éste dicte y notifique la resolución que corresponda en el plazo establecido en la legislación vigente.

ÁREA G

INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Dentro del apartado de Industria, la mayoría de los expedientes están relacionados con las potestades de control y supervisión que tiene la Administración con motivo de los servicios que las empresas del sector energético prestan a los usuarios. Más concretamente, la resolución de expedientes surgidos de reclamaciones por la falta de reconocimiento del bono

social, por la práctica de cortes de suministro, por facturaciones supuestamente indebidas, por la existencia de suministros irregulares, etc., han puesto en evidencia que la Administración llamada a conocer de dichas reclamaciones, en algunos casos, actúa con una importante demora, debido, según se ha comunicado a la procuraduría por parte de los propios organismos implicados, por la insuficiencia de medios personales. Asimismo, se ha advertido la existencia de resoluciones que no son congruentes con las alegaciones y pretensiones de los usuarios de los servicios energéticos cuando presentan sus reclamaciones; que se omiten actuaciones dirigidas a suprimir suministros irregulares que han sido denunciados, etc. Con todo, las resoluciones para evitar que se produzcan las anteriores situaciones, y para reparar en cada caso concreto las deficiencias advertidas en la actuación de la Administración, han venido a ser aceptadas.

En materia de empleo, se puso de manifiesto que era preciso resolver las solicitudes de los certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales en el plazo establecido al efecto, evitando las excesivas demoras denunciadas a través de varias de las quejas presentadas. Por otro, también se tuvo la ocasión de recomendar la adopción de medidas que garanticen la transparencia en los procesos de selección de personal en programas de formación y empleo; así como de poner de manifiesto la procedencia de revocar una resolución de cancelación de una subvención concedida a un ente local para la contratación de trabajadores dado que, en contra de los fundamentos de dicha resolución, la entidad local beneficiaria de la subvención sí había cumplido con los requisitos establecidos en la convocatoria. Con todo, las resoluciones emitidas fueron aceptadas.

En cuanto a las prestaciones de contenido social, la renta garantizada de ciudadanía sigue siendo la gran protagonista en las actuaciones que se han llevado a cabo en el Área que nos ocupa. Con relación a ello, hay que resaltar que, en el año 2016, se aprobó el DL 1/2016, de 14 de abril, por el que se adoptan medidas extraordinarias para reforzar la cobertura de las necesidades de atención social en el ámbito de la Red de Protección a las Familias de Castilla y León. Dichas medidas, en buena medida, responden a parte de las recomendaciones que ha venido planteando el Procurador del Común, como se indica en la propia introducción de la norma, la cual ha sido derogada y suplido su contenido por la Ley 4/2016, de 23 de diciembre. En concreto, conforme a esta nueva Ley, se ha ampliado la compatibilidad de la renta garantizada de ciudadanía con otras percepciones en términos más amplios que los que había proporcionado la Ley 1/2015, de 4 de marzo, de modificación del DLeg 1/2014, de 27 de febrero, por el que se aprueba el Texto Refundido de las normas legales vigentes en materia de condiciones de acceso y disfrute de la prestación esencial de renta garantizada de ciudadanía

de Castilla y León; se ha modificado el cómputo de los rendimientos del trabajo por cuenta ajena si son inferiores al 50% del importe de la base de cotización a la Seguridad Social; se ha modificado igualmente el cómputo de los bienes rústicos en localidades que cuenten con menos de 5.000 habitantes y el de bienes urbanos cuyo valor catastral sea inferior a 12.000 euros; el devengo de la prestación surge a partir del día siguiente al cumplimiento de un mes desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación, aunque la resolución se dicte con posterioridad, y no a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de la resolución que reconozca la prestación, la cual ha de ser dictada una vez transcurrido el plazo de tres meses desde la entrada de la solicitud en el registro del órgano competente para su instrucción; también se prevé la reanudación del abono de la prestación tras la obtención de ingresos derivados del ejercicio de una actividad laboral; que el incumplimiento de la exigencia de estar inscrito como demandante de empleo da lugar a la suspensión del abono de la prestación durante un mes, y no a la extinción de la prestación; y se prevé la posibilidad de abandonar el territorio de nuestra Comunidad un máximo de tres veces al año, sin superar el cómputo anual de 45 días naturales, añadiendo la Ley 4/2016, de 23 de diciembre, respecto al derogado Decreto-Ley 1/2016, de 14 de abril, el requisito del previo informe de los servicios sociales.

Al margen de ello, la demora en la tramitación de los expedientes de renta garantizada de ciudadanía ha dado lugar a un buen número de quejas, por lo que se ha seguido insistiendo en la necesidad de adoptar medidas normativas, y, en su caso, en 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. Sobre ello, la Consejería competente, en su momento, había resaltado que el Reglamento de desarrollo y aplicación de la normativa reguladora de la renta garantizada de ciudadanía de Castilla y León, aprobado por el Decreto 61/2010, de 16 de diciembre, había 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, y que dicha modificación permitiría, además del intercambio de información entre administraciones, la posibilidad de que la ciudadanía iniciara de forma electrónica dicho procedimiento, o que pudiera recibir de la misma forma notificaciones administrativas, lo que suponía una mejora en el acceso a esta prestación y una mayor celeridad en la tramitación de los expedientes. Sin embargo, lo cierto es que se siguen produciendo importantes demoras en la resolución de expedientes que llegan a la procuraduría con motivo de las quejas formuladas por los ciudadanos, por lo que siguen siendo necesarias medidas que eviten el incumplimiento de los plazos previstos para los procedimientos. A ello

debería contribuir, igualmente, la modificación del DLeg 1/2004, de 14 de abril, que ha hecho la disposición final primera de la Ley 4/2016, de 23 de diciembre, y que, en particular, supone el establecimiento en cada provincia de un servicio especializado y específico de información, asesoramiento y orientación profesional, así como de apoyo en la tramitación de quejas y reclamaciones, en materia de la prestación de renta garantizada de ciudadanía; así como la posibilidad de que se configuren funcionalmente equipos u otras estructuras de trabajo con profesionales de las diferentes administraciones públicas intervinientes, para facilitar la coordinación de las actuaciones de evaluación de las situaciones de exclusión social, la elaboración, desarrollo y seguimiento de los proyectos individualizados de inserción y el seguimiento de la prestación.

Por otro lado, la defensoría también sigue recibiendo quejas ante las dificultades que tienen los ciudadanos de origen extranjero para aportar la documentación que les es exigida para tramitar sus solicitudes de renta garantizada de ciudadanía, a pesar de que pueda tratarse de nacionales españoles, de personas plenamente integradas en nuestro país, que han tenido residencia en España de forma continuada, y de otros factores que permiten presumir la inexistencia de un patrimonio o ingresos en el extranjero. La aportación de esa documentación no siempre es proporcional a las exigencias de la normativa vigente, aunque la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, en los supuestos particulares, ha mantenido la corrección de su actuación declarando el desistimiento de solicitudes de renta garantizada de ciudadanía por falta de aportación de la documentación que habría de obtenerse en un país extranjero.

El rigor con el que se aplican las circunstancias que dan lugar a la denegación y extinción de la prestación de renta garantizada de ciudadanía ha quedado de manifiesto en algunas actuaciones de la procuraduría con motivo de las quejas presentadas. Fue el caso de la denegación de la prestación por la práctica de la mendicidad, a pesar de que una situación de mendicidad asociada a la carencia de cualquier tipo de ingresos no debería propiciar tal denegación, y sin perjuicio de que, una vez reconocido el derecho a la prestación, la práctica de la mendicidad sí pueda dar lugar a la extinción de la prestación por incumplimiento del contenido obligacional de los destinatarios de la misma, y así lo entendió igualmente la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades al aceptar la resolución emitida en tal sentido. No fue este el caso de una resolución en la que se recomendó revocar la denegación de la prestación a un ciudadano que se encontraba ingresado en un centro de rehabilitación de alcohólicos perteneciente a Cáritas Diocesana, para recibir un tratamiento de deshabituación de alcoholismo de carácter voluntario, que era prestado en un régimen residencial abierto, y que tendría un periodo de duración limitada, puesto que la Administración entendió que el

ciudadano estaba ingresado en un centro en el que tenía cubiertas sus necesidades básicas de subsistencia, lo que excluía el derecho a la renta garantizada de ciudadanía.

Otros supuestos de extinción de la prestación, como el de no concurrir a la selección para un puesto de trabajo cuando el interesado no había tenido conocimiento de su llamamiento, la presentación de documentación requerida de forma extemporánea pero con anterioridad a la resolución de extinción de la prestación por dicho motivo, la no presentación de documentación requerida o la no comparecencia del interesado ante el CEAS correspondiente por no haberse realizado con éxito la notificación del oportuno requerimiento, también dieron lugar a resoluciones que no fueron en todos los casos aceptadas.

Con todo, cabe insistir en que, al margen de lo advertido en casos particulares, sigue siendo necesaria la modificación del art. 28.4 del Texto Refundido regulador de la prestación, que impide que se solicite una nueva prestación de renta garantizada de ciudadanía hasta que transcurran seis meses desde la fecha de la resolución de extinción, de modo que no se queden sin todo tipo de protección aquellos que la necesitan para cubrir sus necesidades básicas, tal como se ha recomendado en alguna de las resoluciones, en las que se ha propuesto condicionar la imposibilidad de solicitar la prestación a la existencia de mala fe demostrada incluso en el supuesto de incumplimiento de las obligaciones establecidas para los destinatarios; condicionar la imposibilidad de solicitar la prestación a la existencia de un previo apercibimiento y a la reincidencia en el incumplimiento de 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. Con relación a ello, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se remitió a lo que en esos momentos sería el futuro Decreto-Ley 1/2016, de 14 de abril, pero que, una vez publicado, aunque introdujo mejoras para el acceso a la renta garantizada de ciudadanía, no incluyó la modificación normativa recomendada.

Finalmente, en cuanto a la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social, las actuaciones llevadas a cabo a partir de las quejas presentadas se han limitado a constatar, en varios casos concretos, una demora en la resolución de las solicitudes de las prestaciones solicitadas, y en la emisión de las resoluciones oportunas para que se cumpla el plazo máximo de resolución, y, en su caso, de abono de las prestaciones solicitadas, dado el carácter y objeto de las mismas.

ÁREA H

AGRICULTURA Y GANADERÍA

La concentración parcelaria captó, un año más, la mayor parte de las quejas. A los problemas, ya endémicos, relacionados con las dilaciones tanto en la tramitación de los procesos concentradores como en la respuesta a los recursos de alzada interpuestos por los particulares frente a los acuerdos de concentración parcelaria, debemos añadir las quejas relativas a la proporcionalidad entre el valor de las fincas aportadas y las recibidas en los procesos concentradores, bien por razones de ubicación de las fincas de remplazo, de su calidad agrícola o de sus accesos. También el retraso en la construcción de los accesos a las nuevas fincas de reemplazo sigue presente en la casuística de las quejas presentadas.

Como novedad, los procedimientos utilizados por la Administración autonómica para proceder a la entrega material de los nuevos títulos de propiedad fueron objeto de conflicto.

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

En cuanto a sanidad animal se refiere, el problema sobre el retraso de la Administración autonómica en emitir la denominada tarjeta de movimiento equino a la que aludimos en el informe de 2015 originó una nueva queja en 2016 cuyo expediente fue cerrado al solucionarse la controversia.

Novedosa fue, en esta materia, la problemática relacionada con la periodicidad de la vacunación antirrábica.

La política agraria comunitaria también fue origen de controversias, este año relacionadas con discrepancias con las "actas del control en campo" y otras cuestiones, ya de índole procedimental.

En cuanto a animales de compañía se refiere, destacamos, por novedoso, el expediente relacionado con el funcionamiento y gestión de la base de datos del censo canino de Castilla y León.

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

El proceso de envejecimiento poblacional representa un importante reto que exige una adaptación continua de los servicios sociales a las necesidades de las personas mayores, en especial en los casos de dependencia.

Es por ello que año tras año se sigue reclamando por los ciudadanos un sistema de responsabilidad pública capaz de proporcionar un cuidado progresivo, integral, continuado y fundamentado en la superación de las carencias existentes en el modelo de atención actual.

No se duda del esfuerzo realizado en esta Comunidad Autónoma para hacer factible un eficaz modelo de asistencia dirigido a la población mayor en situación de dependencia, traducido en la representación de Castilla y León como una de las comunidades con más personas beneficiarias, con el menor porcentaje de personas con derecho pendientes de atención y con un incremento anual de beneficiarios atendidos por encima de la media nacional.

Pero pese a ocupar una posición destacable en la valoración del desarrollo del Sistema de dependencia, es necesario seguir aumentando la eficacia de la gestión administrativa en la concesión de las prestaciones y servicios, por lo que ha sido preciso reclamar en este ejercicio a la Administración autonómica la superación de los retrasos en algunos procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia.

En el ámbito de la práctica residencial dirigida a las personas mayores sigue constatándose la existencia de listas de espera para el acceso a los recursos públicos, siendo necesaria la cobertura de las necesidades de atención insatisfechas.

Resulta imprescindible generar un modelo de atención capaz de adaptar los recursos residenciales existentes para proporcionar el necesario acceso a los mismos y, así, avanzar en la prestación de una atención integral más adecuada a las nuevas necesidades, especialmente las generadas por la dependencia.

Para ello ha sido necesario reclamar el esfuerzo de la Administración autonómica para adaptar un centro residencial de su titularidad ubicado en Palencia al nuevo modelo de atención residencial, con la finalidad de hacer realidad el proceso de transformación de las plazas de

válidos en plazas para personas dependientes, asegurando una capacidad suficiente para evitar las listas de espera y un servicio público de calidad. Aceptando la resolución formulada al respecto a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se anunció el procedimiento abierto para contratar las obras de adaptación de la residencia en cuestión, siendo voluntad de la Junta de Castilla y León agilizar en la medida de lo posible este proceso, obteniendo las disponibilidades presupuestarias necesarias para ello.

En este aspecto de la atención residencial resulta de particular importancia la necesidad de desarrollar una actitud profesional rigurosa, aplicando un adecuado sistema de garantías cuando se utilizan medidas restrictivas de la libertad individual. Así, no puede admitirse un ejercicio arbitrario de la guarda en los centros residenciales, estableciendo prohibiciones o restricciones a la libertad de los usuarios por parte del personal encargado de su custodia.

Entendiendo, por ello, que la intervención de la actividad administrativa de control es imprescindible para evitar este tipo de prácticas residenciales contrarias a los derechos de los residentes, fue preciso instar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adopción de las decisiones oportunas sobre las responsabilidades a depurar en un supuesto en que se había producido una limitación a la libertad de movimientos de un usuario en un centro dependiente de la Diputación Provincial de León.

A su vez, se reclamó a esta Administración titular de la residencia en cuestión la adopción de las medidas oportunas para impartir a los profesionales del recurso los requerimientos o advertencias pertinentes para salvaguardar en un futuro los derechos de los residentes en favor de su dignidad.

Sin embargo, las resoluciones formuladas al respecto no fueron aceptadas.

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 Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades 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.

El desarrollo de nuevos esfuerzos de la política social también ha sido reclamado en relación con los recursos destinados al envejecimiento activo.

En concreto, en relación con el termalismo, que se ha convertido en uno de los mecanismos más importantes para lograr un enriquecimiento activo y saludable, así como una importante fuente de creación de empleo y crecimiento económico.

Pero pudo constatarse que este programa, desarrollado en esta Comunidad Autónoma a través del Club de los 60, establecía para los usuarios unas condiciones más gravosas que el plan de termalismo del Imserso (Administración estatal), al fijarse para los mismos balnearios unos precios más elevados por el disfrute de períodos de tiempo inferiores.

Esta circunstancia obligó a reflexionar sobre el régimen de financiación económica de este recurso sociosanitario en esta Comunidad, con la finalidad de posibilitar que las personas que deseasen acceder a estos servicios a través del Club de los 60, o debieran hacerlo por no ser pensionistas de la Seguridad Social, no se enfrentasen a unas condiciones más gravosas económicamente que aquellas que pudieran o quisieran hacerlo a través del Imserso.

Así, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, recomendando la revisión del régimen de precios de ese programa para que las aportaciones económicas de los beneficiarios no fueran superiores a las fijadas por el Imserso, con la finalidad de favorecer el acceso a este recurso de envejecimiento activo en las mismas condiciones económicas y, así, garantizar una situación de igualdad para los usuarios en la financiación del servicio con independencia de la entidad pública gestora. La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

Finalmente, procede destacar la actuación de oficio desarrollada en relación con la intervención profesional ante los casos de "Síndrome de Diógenes", padecido generalmente por personas en edad senil que viven y, en ocasiones lamentablemente fallecen, rodeadas de desperdicios y basura, en situación de abandono de la higiene personal, en graves condiciones de insalubridad, miseria y exclusión social.

La complejidad de esta problemática precisa una intervención multiprofesional coordinada como consecuencia de la diversidad de aspectos implicados, para abordar con eficacia la actividad de los diversos servicios con implicación directa o indirecta en la materia. Objetivo que puede alcanzarse a través de una actuación protocolizada o protocolo de intervención interadministrativa e interprofesional que, con la participación de todos los sectores implicados, facilite y unifique las estrategias de actuación en estos casos.

Ante la necesidad de instaurar unos criterios comunes de actuación para dar respuesta efectiva a estas situaciones patológicas, se formuló a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes (salvo León y Salamanca, que ya cuentan con un documento de esta tipología) una resolución para que procedieran a la elaboración y aprobación de un protocolo de actuación ante situaciones de riesgos para la salud pública o de insalubridad en viviendas y locales (originadas por casos, entre otros posibles, de Síndrome de Diógenes), en el que se establecieran las instrucciones o pautas comunes de intervención conjunta de los profesionales o agentes implicados (servicios sociales, sanitarios, de limpieza, policiales, judiciales...), facilitando los recursos sociales necesarios para asistir y apoyar a las personas que generan estas situaciones y prevenir la reaparición de conductas similares, y controlando o subsanando las deficiencias en las viviendas de los afectados para recuperar las adecuadas condiciones de habitabilidad.

A excepción del Ayuntamiento de Medina del Campo y de Burgos, el resto de Administraciones aceptaron la propuesta.

1.2. Menores

La prevención de los problemas que pueden comprometer el desarrollo personal de la infancia, exige fortalecer el compromiso y la capacidad de gestión de las administraciones públicas para satisfacer con eficacia la defensa de los derechos de los menores de edad.

Sigue siendo la atención a la infancia en desprotección el principal objetivo de las reclamaciones presentadas, cuyo número se ha incrementado de forma importante en este ejercicio. En unos casos se exige una adecuada intervención pública ante situaciones de riesgo o desamparo. Supuestos en los que se ha constatado el inicio de la acción administrativa en las fases tempranas de la aparición de los factores de desprotección.

Pero en la mayoría de ellos, por el contrario, se reclama por los ciudadanos la valoración de las decisiones administrativas adoptadas cuando se opta por la aplicación de medidas que suponen la separación familiar, dadas las importantes discrepancias que suele provocar en la familia de origen la decisión de separar a un menor de su entorno familiar cuando el nivel de desestructuración requiere este tipo de intervención.

La supervisión de esta actuación administrativa reparadora de las situaciones de desprotección, ha permitido comprobar en este ejercicio 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, en el ámbito de la protección de la infancia desprotegida se ha intervenido en relación con los procedimientos de adopción de menores.

No cabe duda que esta medida protectora requiere de una cuidadosa tramitación para garantizar la viabilidad del proyecto adoptivo. Por ello, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades recomendando en un supuesto concreto incluir en la resolución de idoneidad correspondiente el contenido de la totalidad de la propuesta favorable del equipo técnico, recogiendo, así, todas las características especiales del menor para cuya adopción fueron declarados idóneos los solicitantes, dado que una de las causas de fracaso en la adopción se produce cuando no se cumplen las expectativas de los adoptantes sobre el menor que se les va a asignar.

En aceptación de la resolución formulada, la Administración procedió a la rectificación de la resolución de idoneidad cuestionada, en el sentido indicado por esta institución.

Se ha intervenido, igualmente, en relación con el proceso de seguimiento posadoptivo sobre la adaptación del menor a su nueva familia.

Aunque su exigencia constituya una garantía de que el menor está bien cuidado y se está integrando y adaptando adecuadamente a su entorno, algunas familias adoptantes sienten incomodidad por la necesidad de cumplimiento de esta exigencia, considerándola como una intromisión en su vida familiar (ya examinada a lo largo de todo el proceso de adopción).

Es cierto que la finalidad del seguimiento tiene que ver con la preocupación por el bienestar de la persona adoptada. Pero su idea central no puede ser la del control, ni desde luego la de la intromisión en la vida de las familias, ni establecer obstáculos innecesarios.

Lo que parecía estar sucediendo en el caso de Castilla y León. Aunque las familias interesadas entendían perfectamente que el seguimiento es un proceso al que se habían comprometido en beneficio de los menores, reconocían que cada vez en mayor medida la Administración autonómica imponía más requisitos, los cuales invadían la intimidad de sus hijos. Requisitos no requeridos por el país de origen (por ej. Etiopía), sino decididos unilateralmente por el organismo delegado (en este caso, la Gerencia de Servicios Sociales). Al parecer, con anterioridad se solicitaba un sencillo informe escolar (que reflejaba de forma suficiente los datos relativos a la integración y absentismo) y ahora se exigía un detallado informe del tutor y una copia del boletín de notas o calificaciones del menor.

Entendiendo que la intervención administrativa ha de centrarse en la búsqueda de unos nuevos padres que resulten plenamente idóneos para proporcionar al menor susceptible de adopción la atención que sus circunstancias y necesidades específicas requieran, pero

también en evitar que las familias se enfrenten a unos controles excesivos o a obstáculos que, lejos de contribuir a hacer efectivo el derecho básico del niño a crecer en un entorno familiar adecuado, puedan perjudicar la integración, producir un efecto segregador y discriminaciones en relación con los adoptados nacionales, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución para que analizara la posible improcedencia o desacierto en el establecimiento de la exigencia de la documentación señalada como parte del proceso de seguimiento de adaptación de los menores en las adopciones internacionales, eliminando la obligación de presentación de dicha información de resultar excesiva, innecesaria, inapropiada o suponer una intromisión en la vida o intimidad de las familias o un trato discriminatorio o segregador.

Dicha Administración comunicó que revisaría ese procedimiento de seguimiento para elaborar un nuevo modelo en el que ya no se exigiera la aportación física del boletín de notas, salvo en aquellos países que así lo requieran expresamente.

Se ha vuelto a reclamar, asimismo, una supervisión sobre el funcionamiento de algunos de los servicios de apoyo a las familias (puntos de encuentro familiar) utilizados en esta Comunidad Autónoma para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, constatándose en todos los casos planteados que la labor de seguimiento o inspección realizada por la Administración autonómica sobre estos recursos había dado como resultado el correcto funcionamiento de los servicios inspeccionados.

En el ámbito de la protección de los derechos de los menores, se ha intervenido para garantizar el estricto respeto a su intimidad que la normativa de esta Comunidad exige en relación con las actuaciones del sistema de protección.

El rigor con el que se tutela legalmente este derecho, hace que no se legitime la utilización de los datos objeto de cualquier actuación pública de protección, gozando así de confidencialidad y reserva.

Pero lo cierto es que pese a este reconocimiento que el ordenamiento jurídico ha otorgado a su derecho a la intimidad, se dan casos en los que se producen injerencias indeseables en la vida privada de los niños. Lo que ha determinado la necesidad de recomendar en un supuesto a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adopción de las medidas sancionadoras o disciplinarias que, en su caso, procedieran por el incumplimiento del deber de confidencialidad y reserva respecto de un informe de seguimiento posadoptivo, con la finalidad de proteger el interés superior del menor afectado como más digno de protección

frente a una intromisión en su privacidad o intimidad y en la de su familia. Sin perjuicio de extremar las cautelas necesarias para asegurar en adelante el cumplimiento de la citada obligación respecto de todas las actuaciones llevadas a cabo en interés y defensa de los menores.

La Administración autonómica comunicó que se había valorado la conveniencia de adoptar medidas sancionadoras y disciplinarias, concluyéndose que la situación producida había sido fruto de un error involuntario sin perjuicios conocidos. No obstante, se extremarían las cautelas necesarias para un futuro.

Destaca, por otra parte, la defensa desarrollada en relación con los derechos padronales de los menores de edad. A este respecto se constató la realización de un acto de empadronamiento por parte del Ayuntamiento de la Cistérniga (Valladolid) sin respetar el deber de exigir la firma de ambos progenitores, necesaria por no estar confiada la guarda y custodia del menor en exclusiva al progenitor solicitante.

No pudiendo considerarse tramitada correctamente la inscripción padronal del menor afectado, ni pudiendo, pues, reputarse válida la misma, se formuló una resolución para revocar el empadronamiento del niño, al ser necesario el consentimiento de los dos progenitores para proceder a su inscripción padronal. Ello, sin embargo, no fue aceptado por la Administración municipal.

Finalmente, y en relación con el derecho a la integridad de los menores, se ha intervenido en una problemática relacionada con la posibilidad de participación de los jóvenes de entre 14-18 años en la instalación o montaje y desmontaje de tablaos para disfrute de las peñas en la Plaza Mayor de Ciudad Rodrigo (Salamanca), con motivo del Carnaval del Toro que se celebra anualmente.

Ello supuso que la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades estimara oportuno trasladar al Ayuntamiento de dicha localidad un recordatorio acerca de las prohibiciones, limitaciones y actuaciones contenidas en la normativa de protección a la infancia de esta Comunidad, a fin de que en un futuro fueran tenidas en cuenta por dicha Corporación.

Pero correspondía también al Procurador del Común, como institución que en esta Comunidad Autónoma tiene encomendada la defensa de los derechos de la infancia y juventud, recordar a la misma Corporación que todas las medidas que fueran a adoptarse para proteger a la infancia debían tener siempre en cuenta el valor superior del interés del menor.

Para ello se recomendó que la protección del derecho a la vida y a la integridad física de los menores de edad rigiera las normas administrativas reguladoras del desarrollo de los

festejos del Carnaval del Toro o del procedimiento de adjudicación del aprovechamiento especial del uso privativo del dominio público para el montaje de la plaza de toros, de forma que la superior jerarquía que el legislador atribuye al deber de perseguir dicho interés fuera debidamente aplicada en relación con las reglas relativas a la participación de dicha población en la instalación de los tablaos (o en la permanencia en el recinto durante los trabajos de construcción). La resolución que al respecto se formuló fue aceptada.

1.3. Prestaciones a la familia

En el ámbito de la política de apoyo a las familias numerosas de esta Comunidad se ha intervenido en relación con la modificación que se estableció en la normativa aplicable en la materia para extender en el tiempo la vigencia del título que reconoce dicha condición en beneficio de los hijos menores de la unidad, estableciendo la posibilidad de que estas familias numerosas puedan mantener en vigor el mismo título mientras al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos.

Habiéndose igualado, pues, legalmente en derechos a todos los hermanos con esta modificación, no podía admitirse ninguna vulneración de dicha equiparación.

Por ello, no pudo considerarse adecuada la modificación de categoría especial a categoría general aplicada a una unidad familiar por la Administración autonómica, puesto que con independencia de que el número de hijos fuera inferior a los exigidos, debía haberse posibilitado que los efectos o ventajas de los que se habían beneficiado los que iban saliendo del título siguieran siendo disfrutados por el resto.

Siendo necesario, pues, interpretar el ordenamiento jurídico en el sentido más favorable a los derechos constitucionales, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para que se mantuviera la vigencia de la categoría especial de la citada familia numerosa mientras al menos uno de los hijos siguiera cumpliendo los requisitos legalmente previstos, extendiendo exclusivamente los beneficios o derechos derivados de dicha condición a los miembros de esta unidad familiar que siguieran cumpliendo las condiciones exigidas. Esta propuesta, sin embargo, no fue aceptada por la Administración.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

La intervención desarrollada para mejorar las estrategias dirigidas a fomentar la conciliación de la vida familiar y profesional, se ha centrado en garantizar el adecuado funcionamiento de los recursos que facilitan la armonización de las responsabilidades laborales y personales en la primera infancia.

Se ha supervisado, así, la labor de control desarrollada por la Administración autonómica en relación con las escuelas de educación infantil, constatándose el desarrollo de las actuaciones de investigación necesarias, la adopción de las medidas sancionadoras procedentes y el seguimiento adecuado para garantizar una atención de calidad a los menores.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

Las personas con discapacidad están afectadas por múltiples formas de discriminación que las impiden ejercer o gozar plenamente de libertades y derechos básicos, teniendo que enfrentarse a constantes y frecuentes barreras físicas, sociales y culturales que dificultan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.

Esta situación de vulnerabilidad, relacionada con la ausencia de condiciones adecuadas en el entorno social y laboral y con la existencia de prácticas discriminatorias incorporadas en el desenvolvimiento cotidiano de la sociedad, exige el desarrollo de políticas públicas inclusivas para alcanzar su participación plena en igualdad de oportunidades.

Aunque 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 general, siguen detectándose deficiencias que obligan a los poderes públicos a continuar trabajando para lograr el normal desenvolvimiento de las personas con discapacidad y su integración real en la sociedad.

Para la consecución de este objetivo siguen formulándose demandas ciudadanas en defensa de esta población, cuyo número ha experimentado un importante incremento respecto de años anteriores. Han sido, en concreto, 60 las reclamaciones formuladas en 2016, frente a las 38 registradas en el ejercicio pasado.

Algunos de los problemas denunciados tienen relación con las demoras en los procesos de reconocimiento del grado de discapacidad y con la gestión de los procedimientos de dependencia, siendo necesario reclamar a la Administración autonómica la aplicación de las medidas organizativas necesarias para evitar retrasos procedimentales, así como para garantizar la legalidad de los trámites a desarrollar en las revisiones de oficio de las prestaciones de dependencia reconocidas.

Procede destacar, igualmente, la actuación de oficio desarrollada como consecuencia de los importantes retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad producidos en la provincia de León.

Para lograr su total eliminación, se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con la finalidad de que se reforzaran las medidas organizativas aplicadas para agilizar la tramitación de tales procesos, y pudieran llegar a resolverse (los casos en que fuera posible y los futuros) dentro del plazo establecido, con las excepciones procedentes.

Aceptando la resolución, la Gerencia de Servicios Sociales comunicó la adopción de las medidas necesarias para eliminar los retrasos en la tramitación de los expedientes en cuestión. En este sentido, procedió a contratar un equipo de valoración compuesto por tres profesionales (médico, psicólogo y trabajador social) y a dar instrucciones a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León y al Centro base dependiente de la misma, destinadas a mejorar la organización de los recursos disponibles y agilizar los trámites administrativos.

Son 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.

Y no es porque las personas con discapacidad no puedan acceder al disfrute de determinados derechos, sino porque su efectivo ejercicio no es posible por la existencia de barreras físicas ilegales, perfectamente suprimibles. Por ello, sigue siendo necesaria una decidida implicación de todos los responsables públicos a fin de garantizar la accesibilidad plena y la supresión de las múltiples barreras existentes, lo cual comporta la creación y desarrollo de una cultura profundamente arraigada en la sociedad que posibilite que la realidad social y la jurídica sean coincidentes.

Se ha tratado, así, de defender el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, con igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, reclamando la adaptación de la edificación, 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 (que fue aceptada) al Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas (León) para la adaptación del Albergue turístico municipal a las exigencias legales en materia de accesibilidad y supresión de barreras, impulsando la ejecución de las obras necesarias para garantizar la existencia de las dependencias adaptadas a las personas con discapacidad exigidas en la normativa vigente.

También han sido objeto de intervención 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 Zaratán (Valladolid) el desarrollo de las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad en un itinerario peatonal de esa localidad, con la finalidad de garantizar el tránsito o la circulación en condiciones óptimas para la movilidad peatonal de forma autónoma y continua de todas las personas a lo largo de todo el recorrido.

Dicha Administración comunicó, sin embargo, que no se iba a adoptar la eliminación de dicha rampa hasta que se realizara la urbanización de la totalidad de la calle.

Se ha reclamado, asimismo, el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad de algunos pasos de peatones existentes en diferentes vías de las localidades de Segovia y Palencia, que dificultaban el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas con discapacidad en esos municipios y que representaban también un obstáculo para los ciudadanos en general y para las personas mayores en particular. Las resoluciones formuladas al respecto a la Administración municipal fueron aceptadas.

Por lo que se refiere a los estacionamientos reservados a personas con discapacidad, fue precisa nuestra intervención para recomendar al Ayuntamiento de León la realización de un estudio para la creación de las plazas de reserva de aparcamiento para vehículos con personas de movilidad reducida establecidas en la normativa vigente en la zona del casco histórico de esa ciudad, con el fin de garantizar la plena accesibilidad. La resolución formulada al respecto fue aceptada.

También fue necesario formular una resolución al Ayuntamiento de Aranda de Duero (Burgos) para la ejecución de las obras necesarias dirigidas a adaptar o ajustar algunas plazas de aparcamiento reservadas para vehículos con personas de movilidad reducida de ese municipio a las condiciones o requisitos técnicos de accesibilidad (diseño, situación y señalización) establecidos en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras.

En este caso dicha Administración comunicó que se estaba trabajando en la subsanación progresiva de las deficiencias existentes.

Apoyando, por otra parte, la exigencia de aumentar la eficacia de la gestión administrativa en la tramitación del proceso de concesión de tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, se hizo necesario reclamar al Ayuntamiento de León la agilización de los trámites para la resolución de un procedimiento de concesión de dicho documento por razones humanitarias. Lo que fue aceptado por dicha Corporación.

Por lo que respecta a las barreras en los medios de transporte público urbano colectivo, se formuló una resolución al Ayuntamiento de Segovia para la adopción de las medidas necesarias dirigidas a la definitiva eliminación de las barreras que desde años atrás persistían en la flota de autobuses urbanos de dicho municipio, garantizando de forma continua (a través de los mecanismos o sistemas de revisión y reparación eficaces) el adecuado funcionamiento de las rampas de acceso.

2.2. Salud mental

En el ámbito de la protección de los derechos de las personas con enfermedad mental de esta Comunidad Autónoma destaca en este ejercicio no solo la tendencia a la baja en el número de quejas experimentada a lo largo de los últimos ejercicios, sino también la falta de necesidad de formular resolución alguna relacionada con el tratamiento y la protección social y sanitaria de los afectados, al no constatarse irregularidades o carencias al respecto.

2.3. Minorías étnicas

La cuestión que principalmente ha ocupado la atención de esta institución en 2016 está relacionada con un problema de la política educativa en este ámbito, como es el riesgo de consolidación de un sistema educativo segregado que no asegure la igualdad de oportunidades del alumnado.

Uno de los mayores retos del sistema educativo es poder conjugar el derecho a la educación de las minorías sociales con el derecho de todos los ciudadanos a la libre elección de centro docente, y hacerlo de tal forma que el resultado no sea la aparición de "guetos" educativos.

Así, el caso de un colegio público de Ponferrada (León), en el que únicamente estaban escolarizados menores pertenecientes a la etnia gitana, fue indicativo de las dificultades que para la Administración educativa supone en la práctica la armonización de ambos derechos.

Por ello, se consideró preciso formular una resolución a la Consejería de Educación con la finalidad de que desarrollara una estrategia específica para intensificar los esfuerzos en la lucha contra la segregación escolar, adoptando una política activa mediante la adopción de medidas para prevenir situaciones de agrupación o concentración de alumnado inmigrante o perteneciente a minorías étnicas con condiciones socioculturales desfavorecidas y evitar, así, un sistema educativo segregado que no asegurase la igualdad de oportunidades del alumnado.

Y que en caso de consolidación de "guetos" educativos, se procediera al diseño de planes de actuación sobre los centros afectados que minimizaran progresivamente su

guetización, distribuyendo al alumnado de forma prudente y gradual para igualar, con los apoyos o la implementación de los proyectos educativos necesarios, la calidad de la oferta educativa y asegurar la plena integración de los alumnos.

Sin olvidar la necesidad de valorar el caso del colegio público señalado, interviniendo de forma activa en el supuesto de que se tratara de un caso de segregación escolar, planificando respecto al mismo las estrategias necesarias para recuperar los niveles óptimos de demanda escolar y asegurar la plena integración de los alumnos.

La Administración educativa compartió la preocupación de esta institución, aceptando lo recomendado en la resolución. Así, viene trabajando en el problema relativo a los centros educativos que presentan una alta concentración de alumnado emigrante o perteneciente a minorías étnicas, con programas y medidas a través de las cuales se pretende incidir en la mejora de los resultados académicos de los alumnos escolarizados en dichos centros, luchar contra el abandono escolar temprano y, en definitiva, garantizar que reciben una educación de calidad y en igualdad de condiciones respecto a alumnos de otros centros que no se encuentran en estas situaciones.

2.3. Mujer

En el ámbito de la atención a la mujer, la intervención supervisora se ha centrado en 2016 en la problemática relacionada con la necesidad de erradicar el lenguaje sexista tanto en los documentos elaborados por la Administración autonómica como en la información ofrecida por los medios de comunicación.

Así, por un lado, se consideró la necesidad de facilitar mejores herramientas al personal de dicha Administración en relación con la utilización del lenguaje jurídico, fundamentándose en la concepción de la lengua como una construcción social cuya finalidad es la comunicación, pudiendo ser modificada y trasformada en función de las necesidades que son demandadas por la sociedad.

Para ello se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, con la finalidad de que valorase si el uso de expresiones derivadas del modelo de sociedad romano y vinculadas a antiguos estereotipos tradicionales de orden sexual (como "con la diligencia de un buen padre de familia") resultaba correcto formalmente en términos de género, incluyendo en el Manual para un uso no sexista del lenguaje administrativo unas pautas o instrucciones clarificadoras y útiles para el personal de la Administración de esta Comunidad que garantizasen en la redacción de los documentos administrativos su aplicación neutral en el ámbito de género o, en su caso, que establecieran soluciones prácticas y apropiadas para su

sustitución o reemplazo meramente lingüístico por un lenguaje administrativo ajustado a la igualdad de sexos. Esta resolución fue aceptada.

Por otro lado, y aunque en los últimos años se observa una mayor toma de conciencia sobre la imagen discriminatoria de las mujeres en los medios de comunicación, el punto de partida prioritario para poder afrontar con posibilidades de éxito el problema de la violencia de género, debe ser la total eliminación de los mensajes que contribuyan a crear este estereotipo femenino.

A este respecto resulta de especial importancia la necesidad de que los medios de comunicación ofrezcan en mayor medida una información fidedigna y contrastada en relación con este tipo de violencia. Por ello, se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades que se valorase la conveniencia de ampliar el Código para el tratamiento informativo de la violencia de género, incorporando nuevas reglas o pautas de orientación que contribuyesen a mejorar la actuación de los medios de comunicación en relación con la violencia de género y, así, mejorar la imagen de las mujeres a nivel informativo y fomentar la protección y salvaguarda de la igualdad entre ambos sexos.

Dicha Administración comunicó que se estaba trabajando en revisar y, en su caso, ampliar las pautas de actuación de dicho código dirigidas al sector del periodismo y de la comunicación en la misma línea indicada en la resolución.

Finalmente, procede destacar la actuación de oficio desarrollada para lograr en esta Comunidad Autónoma un modelo o sistema integral e integrado de apoyo a las víctimas de violencia de género, que comprenda una asistencia integral, mediante un plan de caso personalizado para cada víctima que de cobertura a la prevención, el apoyo, la seguridad, la asistencia con recursos especializados y la integración social, contando con un profesional de referencia que la acompañe durante todo el proceso.

Con esta finalidad se formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se promovieran nuevos esfuerzos en la política social, en coordinación con otros ámbitos competenciales (educativo, sanitario, etc.), para revisar el resultado de las estrategias desarrolladas para luchar contra esta lacra social, reforzando o mejorando las medidas de prevención y atención existentes y articulando las necesarias para superar las posibles carencias y, así, seguir avanzando en el desarrollo de un verdadero sistema de apoyo y protección a las mujeres víctimas y a los menores y personas a su cargo. La resolución fue aceptada por la Administración autonómica.

ÁREA J

SANIDAD

En el año 2016 se han presentado 85 quejas de las cuales 65 tienen contenido sanitario siendo las otras 20 de consumo. Por tanto nos movemos en un volumen de quejas parecido al del año 2015 (4 más).

En cuanto al número de resoluciones en las que se ha apreciado la existencia de irregularidad por parte de la Administración podemos reseñar que ha habido 34 de las que 30 se refieren a materia sanitaria.

Este año se han iniciado 7 actuaciones de oficio sobre sanidad. Algunas como la relativa al acompañamiento de menores en UCIS pediátricas han finalizado con resolución, otras han sido archivadas por no irregularidad, y otras se encuentran en fase de tramitación y estudio.

Un tema candente en 2016 ha sido el de la situación de las Unidades de Radioterapia y la movilización ciudadana para la implantación de las mismas allí donde no existían. La problemática ha dado lugar a la presentación de quejas y a la apertura de actuaciones de oficio por parte de nuestra institución. Primero sobre la situación en Segovia a finales de 2015 y luego sobre la misma problemática en toda la Comunidad Autónoma. A este respecto debemos indicar que hemos apreciado una mejora en la receptividad de la Consejería de Sanidad. Así, mientras en el caso de Segovia nos vimos en la necesidad de emitir una resolución poniendo de relieve ciertos aspectos que habrían de tenerse en cuenta para mejorar el servicio de los pacientes, posteriormente y a raíz de la actuación de oficio general tuvimos conocimiento de la creación de un grupo de trabajo para revisar la situación de la Oncología Radioterápica; que se encontraban en fase de revisión y modificación las ayudas por desplazamiento, alojamiento y manutención; que se había llegado a diversos acuerdos con la Asociación Española contra el Cáncer respecto del transporte sanitario, de la creación de una plaza de enfermera gestora de casos para la atención directa a los pacientes en hospitales de Sacyl; y de la puesta en marcha de un Plan Estratégico a desarrollar en los próximos cinco años para organizar la atención en esta materia. Por ello procedimos a archivar el expediente.

Por lo demás no hay grandes diferencias respecto del año pasado en cuanto a las problemáticas expuestas por los ciudadanos en sus escritos de queja. Así, por ejemplo, continuamos observando la preocupación de los castellanos y leoneses respecto de las listas de espera, sobre la excesiva duración de los expedientes de responsabilidad patrimonial o respecto

de la presunta mala praxis por parte de algunos profesionales. En todo caso una cuestión sobre la que nos gustaría hacer hincapié es la preocupación que hemos observado en castellanos y leoneses sobre las llamadas "altas hospitalarias precipitadas". Son muchos los ciudadanos que estiman que no se encuentran en condiciones de regresar a sus hogares tras permanecer en centros hospitalarios, bien por intervenciones quirúrgicas o por otras causas, y que el origen de estas altas es la reducción del gasto. Sobre la cuestión hemos tenido ocasión de pronunciarnos en este Informe.

Por lo que respecta a la colaboración de la Administración sanitaria con nuestra institución, podemos calificarla de satisfactoria tanto en tiempo como en forma y debemos poner de manifiesto que este año hemos seguido la línea iniciada el año pasado aceptando la Consejería la mayoría de nuestras resoluciones. Todas las recaídas en materia de consumo han sido aceptadas. En cuanto a las de sanidad: de las 30 han sido rechazadas 3, aceptadas parcialmente 4, no contestadas en la fecha de cierre del Informe 4 y las 19 restantes han sido aceptadas.

ÁREA K

JUSTICIA

A lo largo del año 2016 se han recibido 36 quejas en el Área de Justicia (6 quejas más que durante el año 2015 en el que se presentaron 30). Por lo tanto, en el año 2016 las quejas han aumentado por primera vez respecto a ejercicios anteriores (en el año 2015 se habían recibido 2 quejas menos que en el año 2014 y, en el año 2014, se habían registrado 9 expedientes menos que en el ejercicio 2013).

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.

El funcionamiento de los órganos jurisdiccionales ha dado lugar a la presentación de varias quejas en las que sus autores ponen de manifiesto, en unos casos, diversas irregularidades procedimentales y, en otros, su disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales.

En concreto, se han archivado 4 expedientes en los cuales se denunciaban irregularidades en la tramitación de procedimientos judiciales. En todos los casos se aclaró a los reclamantes que esta institución, en el ejercicio de sus funciones, puede supervisar la actuación de la Administración autonómica o local de Castilla y León, en los términos a que se refiere el Estatuto de Autonomía y el art.1 de la Ley 2/94. De acuerdo con lo indicado, y dado que los jueces y magistrados no forman parte integrante de la Administración de esta Comunidad Autónoma o de sus entes locales, se consideró que el contenido de estas quejas excedía del ámbito de competencias de esta institución. Ello no obstante y, teniendo en cuenta lo dispuesto en el art. 13 de la LO 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo se informó a sus autores de la posibilidad de dirigirse a la Defensora del Pueblo de España a cuyos efectos poníamos en su conocimiento los datos de contacto de su oficina.

También fueron objeto de archivo aquellos expedientes en los que los interesados manifestaban su disconformidad con el contenido de concretas resoluciones judiciales. En estos casos se hacía referencia al contenido del art. 117.1 CE (en el que se recoge el principio de independencia en el ejercicio de la función jurisdiccional) y se indicaba a los reclamantes que la modificación de las resoluciones judiciales debe seguir el procedimiento establecido en las leyes procesales mediante la interposición del correspondiente recurso.

Finalmente, la queja relativa al Colegio de abogados de Ávila, así como las quejas relativas al derecho a litigar gratuitamente y a la Administración penitenciaria fueron remitidas, todas ellas, a la Defensora del Pueblo.

ÁREA L

INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

1. INTERIOR

Cuantitativamente, no se han apreciado variaciones significativas con respecto a años anteriores.

Desde un punto de vista cualitativo, el tráfico ha vuelto a ser el protagonista, acaparando el 40% de las quejas, si bien este año observamos una disminución de las quejas relacionadas con el ejercicio de la potestad sancionadora y con los procedimientos en el ámbito de la regulación de las zonas ORA, en particular. Por el contrario, observamos un incremento de las quejas relativas a la prohibición de estacionamiento en los cascos urbanos y centros

históricos de las ciudades, en general, y para los vehículos pesados (camiones de más de 3500 kilos de masa máxima autorizada), en particular. La distinta problemática derivada de los vados (entrada y salida de vehículos a través de las aceras) como en años anteriores, ha originado numerosas quejas, bien por no hacerse uso del aprovechamiento y no permitir la Administración dar de baja la licencia, bien por exigir la Administración el alta cuando existe aprovechamiento, con la particularidad, en este supuesto, de que era a comunidades de propietarios a quien se requería el alta.

En cuanto a seguridad vial, la existencia de muros colindantes con carreteras, bien deteriorados y que originan desprendimientos, bien de nueva ejecución, han suscitado controversias al igual que la señalización de las carreteras en zonas curvas. Tampoco han sido ajenos a las quejas presentadas este año los problemas derivados de la instalación de badenes reductores de velocidad.

Ya al margen del tráfico, los conflictos relacionados con la seguridad ciudadana (una parte se remiten al Defensor del Pueblo por referirse a competencias del Ministerio del Interior) se han centrado en la disconformidad con sanciones, bien por cuestiones de forma (notificaciones edictales controvertidas por falta de notificación personal de las denuncias o de las resoluciones sancionadoras) bien por cuestiones de fondo (discrepancia con el hecho denunciado). Como especto novedoso, se abordó el problema que plantea la minoría de edad a efectos de poder sancionar a un menor como consecuencia de la comisión de una infracción administrativa.

Por último, en el ámbito de los espectáculos públicos, los relacionados con los toros volvieron a ser objeto de quejas en el presente ejercicio. Así, a la distinta problemática que originan los espectáculos de esta naturaleza celebrados en Tordesillas, Benavente, Cuéllar etc. debemos añadir, como cuestión novedosa en el año 2016, las controversias originadas por los accesos (libres o limitados) y por la falta de información previa sobre las condiciones de dichos accesos y sobre la gratuidad o no de los mismos, en las capeas del Carnaval del Toro de Ciudad Rodrigo (Salamanca).

2. INMIGRACIÓN

Los problemas relacionados con las políticas migratorias continúan siendo escasamente denunciados. Además, en este ejercicio todas las cuestiones planteadas, relativas al régimen jurídico de ciudadanos de nacionalidad extranjera en España, 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.

3. RECONOCIMIENTO DE DERECHOS A LAS PERSONAS REPRESALIADAS DURANTE LA GUERRA CIVIL Y LA DICTADURA

Cuatro años después, hemos vuelto a recibir quejas y a formular una resolución en relación con la aplicación de la conocida como "Ley de Memoria Histórica", y más en concreto, respecto a la retirada de símbolos de exaltación, personal o colectiva, de la sublevación militar, de la guerra civil y de la represión de la dictadura, en aplicación de lo dispuesto en su art. 15. En efecto, en 2016, en consonancia con la aparición de pronunciamientos jurisdiccionales sobre este aspecto concreto, la existencia de simbología y de menciones cuya inclusión en las referencias incluidas en aquel precepto se discute ha generado una conflictividad que se ha traducido en la presentación de 6 quejas. En una de ellas, se denunciaba la presunta pasividad de 28 entidades locales en la aplicación de la norma citada, habiéndonos dirigido a todas ellas en solicitud de información acerca de las medidas adoptadas en sus respectivos ámbitos territoriales respecto a aquel precepto. Por su parte, la ausencia de adopción de las medidas señaladas en el art. 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, en relación con la denominación de un refugio de montaña cuya titularidad correspondía a la Administración autonómica motivó la formulación de una resolución a la Consejería de Cultura y Turismo, quien aceptó la misma y procedió a llevar a cabo las actuaciones precisas para garantizar el cumplimiento de la norma indicada.

En cualquier caso, todo parece indicar que la problemática relacionada con la retirada de estos símbolos y menciones, será el aspecto de la citada Ley 52/2007, de 26 de diciembre, que más conflictos genere entre los ciudadanos y las administraciones públicas en los próximos años.

ÁREA M

HACIENDA

Las quejas vinculadas a los tributos gestionados por la Comunidad Autónoma y a los tributos de las haciendas locales, que cuantitativamente han vuelto a predominar en el año 2016, sufrieron un ligero incremento con respecto al año 2015 de un 0,7%.

Parte de esas quejas, el 25% aproximadamente, por estar relacionadas con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la hacienda estatal, concernientes principalmente al IRPF o a la actividad del Catastro, fueron remitidas al Defensor del Pueblo,

dado que la actividad fiscalizable proviene de la Administración del Estado. De igual modo, el 5% de las quejas se rechazaron por referirse a relaciones jurídico-privadas y a entidades bancarias o compañías de seguros.

En el ámbito de la potestad tributaria de la Administración autonómica, la mayor parte de las quejas se han referido al impuesto de transmisiones patrimoniales y la temática ha vuelto a girar en torno a los procedimientos de gestión tributaria de comprobación de valores que la, entonces, Consejería de Hacienda realiza tras la presentación, por parte de los obligados tributarios, de las autoliquidaciones. Entre ellas, destacamos la comprobación de valores de una vivienda sita en una urbanización sin terminar, es decir, sin que los servicios del sector urbanístico se hubieran culminado por circunstancias atribuibles al promotor y al constructor. Las demás se referían a cuestiones procedimentales relacionadas, en un caso, con la notificación de la liquidación y, en otro, con la apertura de la vía de apremio sin que se hubiera practicado la tasación pericial contradictoria solicitada (impuesto de sucesiones).

Pero, como cada año, la potestad tributaria de las entidades locales continúa siendo el ámbito en el que se plantean la mayoría de las quejas (63%).

Refiriéndonos a impuestos locales y al que suscita más quejas, el IBI, la casuística de las quejas sigue siendo muy amplia. A modo de ejemplo, destacamos por su interés las controversias relacionadas con las discrepancias entre la calificación urbanística del inmueble y su consideración en la liquidación tributaria (generalmente como urbano); la inexistencia de bonificaciones en la cuota para las familias numerosas, los defectos formales en las notificaciones tributarias y los efectos suspensivos o no suspensivos de los recursos contra las liquidaciones.

En relación con el IIVTNU, se volvieron a plantear razonables quejas por ciudadanos que enajenaron un inmueble a un precio inferior al que lo había adquirido, es decir, casos en que se ha producido una "minusvalía" y, sin embargo, tuvieron que tributar.

No obstante, con posterioridad a la fecha de cierre del Informe anual se ha dictado la STTC de 16 de febrero de 2017 cuyo origen se encuentra en la cuestión de inconstitucionalidad promovida por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo núm. 3 de Donostia. El Tribunal Constitucional ha inadmitido la cuestión de inconstitucionalidad respecto de los arts. 107 y 110.4 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales porque la pretensión planteada en el proceso del que dimana la cuestión de inconstitucionalidad es la anulación de una liquidación del Ayuntamiento de Irún dictada exclusivamente al amparo de la Norma Foral 16/1989, de 5 de julio. Sin embargo, ha declarado inconstitucionales y nulos los arts. 4.1, 4.2 a) y 7.4 de la

Norma Foral 16/1989, de 5 de julio, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana del Territorio Histórico de Guipúzcoa en la medida que someten a tributación situaciones de inexistencia de incrementos de valor.

En referencia a las tasas, la reguladora del suministro de agua potable continuó siendo la más conflictiva. Además la casuística es similar a la de años anteriores, a saber, disconformidad con la facturación, bien por averías en los contadores, bien por fugas de agua en las conducciones; negativa de la Administración a dar de baja contratos relativos a inmuebles sin uso; supuestos de "doble imposición" al emitirse liquidaciones sin tener en cuenta los consumos mínimos pagados en liquidaciones precedentes; procedencia de cortes o suspensiones del suministro y observancia del procedimiento para ello; exigencia de instalación de contadores a usuarios que carecen de ellos y forma de realizarles las liquidaciones a fin de evitar agravios con quienes tienen contador; cambios de titularidad en los contratos de suministro etc. Especial mención merece un expediente tramitado como consecuencia de la supresión de una bonificación en la tarifa del agua a determinados núcleos de población incorporados a Segovia.

En cuanto a la tasa por el tratamiento y recogida de residuos sólidos urbanos, de nuevo la conflictividad derivó de la consideración del servicio como de "recepción obligatoria", también para los titulares de inmuebles que no son susceptibles de generar basura o en los que el servicio se presta con menor periodicidad o los contenedores se encuentran alejados del inmueble.

También fueron objeto de queja otras tasas, entre ellas, la tasa por la prestación del servicio de cementerio municipal (discriminación de no empadronados), la tasa por el uso de instalaciones municipales para realizar actividades deportivas; la tasa por la ocupación de dominio público en caso de actividades no lucrativas o la tasa por servicios especiales aplicada al titular de un camión que se averío en el casco urbano.