



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 5/2022

Asunto: Solicitudes de bonos turísticos “#DisfrutaCastillayLeón2021” / Resolución

Centro directivo: Consejería de Cultura y Turismo

Ilmo. Sr.:

En esta Institución se tramita el expediente arriba indicado, con motivo del cual, con fecha 24 de febrero de 2022, hemos registrado la comunicación de fecha 23 de febrero de 2022 a la que se adjunta el informe solicitado a la Consejería de Cultura y Turismo.

Dicho expediente se inició con una queja relativa a las subvenciones articuladas a través del bono turístico denominado “#DisfrutaCastillayLeón2021”, cuyas bases reguladoras para su concesión se establecen en la Orden CYT/630/2021, de 17 de mayo.

En concreto, el motivo de la queja se refería a la forma dispuesta para la presentación de las solicitudes de las subvenciones, ya que el artículo 13.2 de la Orden obliga a que las mismas se presenten de forma telemática. En concreto, dicho precepto dispone:

“Las solicitudes se presentarán telemáticamente junto con la documentación, en el plazo y según los modelos normalizados, que se establezcan en la convocatoria, a través del registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, accesible desde la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en la dirección <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, si la solicitud se presenta presencialmente, se requerirá al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, se considerará como fecha de



presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación. El interesado deberá disponer de DNI electrónico o certificado electrónico expedido por entidad prestadora del servicio de certificación reconocida por la Junta de Castilla y León, y que sea compatible con los diferentes elementos habilitantes y plataformas tecnológicas corporativas. La relación de entidades prestadoras de servicios de certificación se encuentra publicada en la citada sede electrónica. Los interesados deberán cursar sus solicitudes, junto con el resto de la documentación que se digitalizará y aportará como archivos anexos a la solicitud, sin perjuicio de la posibilidad de que la Administración pueda requerir al particular la exhibición del documento o de la información original en los términos previstos en el artículo 28.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El registro electrónico emitirá un recibo de confirmación de la recepción, consistente en una copia auténtica de la solicitud, escrito o comunicación, que incluye la fecha, hora y número de registro. Esta copia está configurada de forma que puede ser impresa o archivada por el interesado, garantizando la identidad del registro y teniendo valor de recibo de presentación. La falta de recepción del mensaje de confirmación o, en su caso, la aparición de un mensaje de error o deficiencia de transmisión implica que no se ha producido la recepción correctamente, por lo que sería necesario realizarla nuevamente.

El plazo de presentación de las solicitudes será el que se fije en la convocatoria, sin que pueda ser inferior a quince días naturales a contar desde el día siguiente al de la publicación del extracto de ésta en el Boletín Oficial de Castilla y León.”

Según los términos de la queja presentada ante esta Procuraduría, no todos los interesados en las subvenciones disponen de certificado digital o DNI electrónico, al margen de que, para determinadas personas físicas a las que van dirigidas las subvenciones, pueda suponer una dificultad la obligatoriedad de la tramitación telemática, incluso aunque esté prevista la opción de actuar a través de un representante.

Por otro lado, a parte de los sujetos que están obligados a relacionarse con las Administraciones a través de medios electrónicos por establecerlo así el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 14.3 de la misma Ley faculta a las Administraciones a “establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”.



La facultad contenida en dicho precepto es invocada por la Consejería de Cultura y Turismo en el informe remitido a esta Procuraduría para fundamentar la elección de la forma de presentación de las solicitudes de las subvenciones, junto con el artículo 4 de las Bases Reguladoras, dedicado a los Beneficiarios, en el que se establece:

“Para obtener la condición de beneficiario deberán disponer de la capacidad y medios técnicos necesarios para la obtención y el uso del Bono turístico.”

A tal efecto, la Consejería de Cultura y Turismo señala que los beneficiarios deben disponer de la capacidad y de los medios técnicos necesarios, dado que la utilización de la tarjeta bancaria que se concede con las subvenciones requiere de la misma capacidad y medios técnicos, en concreto, para conocer los establecimientos adheridos al bono donde poder hacer uso de la tarjeta mediante la consulta de la web de la Junta de Castilla y León, y para la consulta del saldo de la tarjeta a través de la web facilitada por el banco colaborador de estas ayudas (www.tutarjetaregalo.com). De este modo, se argumenta por parte de la Consejería de Cultura y Turismo que, aunque se pudiera presentar la solicitud de las subvenciones en formato no electrónico, la falta de los medios y capacidades técnicas no permitirían usar la tarjeta asociada al bono obtenido.

Junto con dichos motivos, la Consejería de Cultura y Turismo mantiene que el perfil del turista actual está vinculado al uso de las nuevas tecnologías; que es posible la utilización de la figura del representante para realizar los trámites previstos; que el procedimiento está dirigido a toda la población española y que ha tenido una respuesta masiva, haciéndose necesario un procedimiento telemático que agilice los trámites; así como que con estas ayudas se pone el acento en la demanda turística, para permitir el sostenimiento y la reactivación del sector, así como el empleo vinculado a él, en la medida que, en el Decreto-Ley 1/2021, de 18 de marzo, de medidas urgentes y extraordinarias para el sostenimiento y reactivación de los sectores turístico y deportivo en Castilla y León frente al impacto económico y social de la Covid19, se prevé, entre otras medidas, la concesión de subvenciones dirigidas al sostenimiento y reactivación del sector turístico de la Comunidad Autónoma, frente a la situación económica generada por la pandemia, a través del procedimiento de concesión directa previsto en el artículo 22.2.b de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en el artículo 30 de la Ley 5/2008, de 25 de septiembre, de Subvenciones de la Comunidad de Castilla y León.

Teniendo en consideración todo cuanto se ha expuesto, no faltan razones para determinar la conveniencia y eficacia del uso de los medios electrónicos para la realización de los procedimientos relacionados con subvenciones como las que aquí nos ocupan; pero, por otro lado, tampoco puede desconocerse que estas subvenciones están



destinadas a personas físicas mayores de edad, que se alojen en algún establecimiento turístico de Castilla y León adherido al bono turístico, por lo que, al menos si se hace de forma generalizada, no cabe presumir que, en todo caso, dichos destinatarios cuenten con suficientes conocimientos y la disponibilidad de los medios electrónicos necesarios para poder dirigirse a la Administración de forma telemática.

A nadie se le escapa que, en el momento actual, existe una brecha digital que impide o dificulta a parte de la ciudadanía el acceso a ciertos servicios, como se está viendo en el sector bancario, e incluso en ámbitos ligados a las actuaciones de las Administraciones públicas, en particular con relación a las solicitudes de becas, ayudas, subvenciones y otras prestaciones que pueden resultar muy relevantes para los interesados. Por ello, al menos de momento, resulta imprescindible conciliar los beneficios de los medios electrónicos con las limitaciones que puedan tener los administrados.

Ello es aplicable al caso del bono turístico al que se refiere este expediente, aunque, con carácter general, el perfil del turista actual esté vinculado al uso de las nuevas tecnologías, utilizando Internet para la reserva de alojamientos y plazas en medios de transporte, para consultar destinos, comprar entradas, etc., y, aunque, como se señala en el informe de la Consejería de Cultura y Turismo, el turista sea alguien al que se presupone una capacidad económica suficiente que tiene cubiertas sus necesidades básicas, y que, por lo tanto, realiza turismo de forma voluntaria.

Sin nos centramos en el colectivo de personas mayores, que no por su condición ha de mantenerse al margen de las actividades de ocio y turísticas, el artículo 13.5 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León establece que:

“Las Administraciones Públicas de Castilla y León velarán para que las personas mayores no sean discriminadas en ningún ámbito de su existencia y garantizarán sus derechos, en particular la protección jurídica y de la salud, el acceso a un alojamiento adecuado, a la cultura y al ocio, y el derecho de participación pública y de asociación”.

Por otro lado, cuando el artículo 14.3 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se refiere a *“ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios”*, no parece que se deba pensar en colectivos tan amplios y heterogéneos como los posibles destinatarios de unos bonos turísticos que pueden ser solicitados por cualquier persona física mayor de edad.



En definitiva, tal como se demanda a través de quejas como la presentada ante esta Procuraduría, es necesario un rediseño de la forma de tramitación y acceso a las subvenciones del tipo del bono turístico. En concreto, la forma telemática de presentarse las solicitudes no puede tener un carácter exclusivo, y, por supuesto, la utilización de los bonos concedidos ha de poderse llevar a cabo sin tener que contar obligatoriamente con medios técnicos y una especial capacidad en el uso de herramientas telemáticas; aunque todo ello implique una mayor complejidad en la tramitación de los procedimientos, tener que concertar con las entidades bancarias colaboradoras otros procedimientos más adecuados al fin indicado, hacer partícipes a las agencias de viajes como receptoras y tramitadoras de las solicitudes, etc.

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

Que, en la realización de futuras convocatorias de subvenciones como la de los bonos turísticos “#DisfrutaCastillaLeón2021”, se tengan en consideración las brechas digitales existentes para determinados sectores de la población, como el de las personas adultas y el de las personas con carencias en el manejo de herramientas telemáticas por cualquier tipo de circunstancia, con el fin de que los trámites de los procedimientos administrativos y el disfrute de las subvenciones u otras prestaciones no queden condicionados, en exclusiva, al uso de medios electrónicos.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Cultura y Turismo en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

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

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López