

20
10

**PROCURADOR
DEL COMÚN
REVISTA
INFORME ANUAL**

20

ÍNDICE

- 3_**
Presentación
- 4_**
Actividad institucional
- 7_**
Regular los requisitos mínimos de seguridad para las instalaciones deportivas de uso público
- 8_**
Tarificación única y asequible para las llamadas al 012
- 9_**
Aprobación una normativa específica para las uniones de hecho
- 9_**
Reconocimiento de la condición de familia numerosa a las uniones de hecho
- 10_**
Admisión en escuelas de infantil exigiendo el empadronamiento de uno solo de los progenitores
- 11_**
Difusión y publicidad de los procedimientos de adjudicación de Viviendas de Promoción Pública
- 12_**
Libertad religiosa y asistencia sanitaria
- 13_**
Menores víctimas de la violencia de género
- 14_**
Acceso a la formación para personas con discapacidad
- 15_**
Evolución de la Ley de Dependencia en Castilla y León
- 16_**
Ayudas para personas con enfermedad mental
- 16_**
Mejorar las condiciones educativas de los alumnos autistas
- 17_**
Mayor atención a la ludopatía en la Comunidad
- 18_**
Facilitar el acceso de los mayores a las práctica deportiva
- 19_**
Provisión de puestos de trabajo en la Administración
- 20_**
Desempeño de las funciones de secretaría en entidades locales menores
- 21_**
Apoyo al colectivo inmigrante
- 22_**
Establecimientos y locales de ocio: ruidos, horarios de cierre y seguros
- 26_**
Atención al ciudadano
- 27_**
Plano de situación

REDACCIÓN_
Conchi Rivas Crespo

DISEÑO Y MAQUETACIÓN_
Celarayn, dirección de arte

IMPRIME_
gráficas Celarayn, s.a.

DEPÓSITO LEGAL_
LE-283-2003

PRESENTACIÓN



Para acercar la realidad de nuestro trabajo diario a los ciudadanos acompañamos la defensa del Informe Anual ante las Cortes de Castilla y León con esta revista divulgativa que trata de reflejar nuestra actividad del último año mediante el resumen de las actuaciones más relevantes.

En un momento como el actual en el que los castellanos y leoneses necesitan apoyo para la defensa de sus intereses y derechos dada la coyuntura económica que atravesamos, el Procurador del Común pone a disposición de todos el trabajo realizado por la Institución que preside para ilustrar a la ciudadanía sobre sus derechos de actuación.

El contenido de esta publicación revela, de modo sucinto, dónde residen las principales preocupaciones de los ciudadanos y dónde ha de actuar de modo más eficaz la Administraciones. En este último sentido debemos valorar la colaboración de aquellas con nuestra Institución si bien debemos seguir trabajando todos juntos para que el Procurador del Común sea cada vez más el defensor de todas las personas especialmente los más desfavorecidos.

Pretendemos que esta revista constituya una herramienta más de difusión y apoyo a nuestro trabajo del mismo modo en que lo son otros medios tales como las nuevas tecnologías. Así, en nuestra página web puede encontrarse el texto íntegro del Informe Anual presente y los de años precedentes y el contenido completo de actuaciones desarrolladas por el Procurador del Común para salvaguardar los derechos de los castellanos y leoneses bajo el parámetro de una absoluta independencia y objetividad.

Javier Amoedo Conde.
Procurador del Común de Castilla y León

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

La Institución del Procurador del Común continua desarrollando una destacada labor de representación institucional, asistiendo a los diversos actos en los que es requerida su presencia, en todos los ámbitos, manteniendo encuentros con el resto de Defensorías, con representantes de distintas asociaciones y ofreciendo conferencias de divulgación de nuestro trabajo.

Jornada sobre “Diputaciones Provinciales y asistencia a los ayuntamientos”

Así en 2010, organizamos en León una Jornada de estudio sobre la asistencia a los municipios, bajo el título “El papel de las Diputaciones en materia de colaboración y asistencia a los ayuntamientos: urbanismo, medio ambiente y accesibilidad”. Durante dos días, más de 150 personas, entre autoridades, técnicos y personal de las administraciones de toda la Comunidad asistieron a las conferencias y mesas de debate, en las que se trató sobre las competencias en materia de urbanismo, centradas en la protección de la legalidad urbanística, el control del cumplimiento de los límites de los niveles de ruido, la accesibilidad y supresión de barreras y las obligaciones de los ayuntamientos en materia de control sanitario del agua. La conferencia inaugural corrió a cargo de la actual Defensora del Pueblo en funciones, María Luisa Cava de Llano, entonces Adjunta primera del Defensor, que abordó la colaboración de las Diputaciones provinciales con los ayuntamientos en materia de Medio Ambiente y Urbanismo. Asimismo nos acompañó la Defensora del Pueblo de La Rioja, María Bueyo Díez Jalón y representantes de otras defensorías autonómicas.

Dentro de la **Jornada contra la Drogadicción**, el Procurador del Común, Javier Amoedo, pronunció en Valladolid una conferencia sobre “El problema del consumo de alcohol entre la población menor de Castilla y León”, en la que presentó el informe especial realizado por la Institución en esta materia. El acto estuvo organizado por Alianza Comunitaria de Valladolid, plataforma de coordinación y cooperación entre instituciones y grupos con el objetivo de reforzar y complementar la prevención del consumo de drogas.



La Adjunta, María Teresa Cuenca, fue la encargada de presentar la conferencia que el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, ofreció en León sobre “**La calidad de la democracia**”. Este acto se enmarcó en la programación del 1.100 aniversario del Reino de León.

Un año más, Javier Amoedo formó parte del jurado del **Premio Diario de León de Desarrollo Social y Valores Humanos**, que anualmente convoca el decano

de la prensa leonesa. En esta edición el premio fue concedido a la asociación leonesa ASPACE, dedicada a la atención a las personas afectadas de parálisis cerebral.

Colectivos más desfavorecidos

La Institución es especialmente sensible con los problemas y necesidades de los colectivos de personas con discapacidad y socialmente más vulnerables o en riesgo de exclusión.

Así, el Procurador del Común y su equipo mantienen encuentros y entrevistas cada año con representantes de estos grupos, y asiste, cuando requieren su presencia, a los actos que organizan. Entre algunos de ellos, al acto central de celebración del 25 aniversario de Amidown Burgos o también del 25 aniversario de la Fundación Aspace León, dedicada a la atención y apoyo a las personas con parálisis cerebral. En este acto, la Adjunta del Procurador del Común, M^ª Teresa Cuenca, pronunció una conferencia sobre la “Protección jurídica de las personas con discapacidad”. Asimismo Javier Amoedo asistió a la inauguración del Centro de Atención Integral para los Enfermos de Alzheimer de León, y a la entrega de los Premios Solidarios de la Fundación Aspaym Castilla y León.



Igualmente, la Institución participó a través de uno de los asesores, en las II Jornadas sobre Inmigración, organizadas por el Ayuntamiento de Santa Martas de Tormes, Salamanca, en la que pronunció una conferencia sobre la situación de los menores inmigrantes desprotegidos e infractores.

En la sede de la Institución, el Procurador del Común ha mantenido encuentros con representantes de varias asociaciones, como por ejemplo de la Asociación Leonesa de Fibromialgia, Aspace o la Asociación castellano y Leonesa REA de Protección a la Infancia y Juventud.

También ha mantenido contactos con autoridades políticas, militares y empresariales, como el Presidente y varios miembros de la Cámara de Comercio e Industria de León.

Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Una delegación del Procurador del Común participó activamente en las XXV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo que esta edición organizó la Defensora del Pueblo de La Rioja los días 27 y 28 de septiembre en Logroño. En este encuentro se analizó el “Impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas”, con la conclusión de que los poderes públicos deben garantizar el impulso de la sanidad, la educación, la protección al desempleo y lo servicios sociales, especialmente entre las personas que padecen un mayor riesgo de olvido o exclusión social.

Javier Amoedo participó como ponente en la Mesa sobre la “Evaluación de las medidas de carácter económico y social”.



En el transcurso de estas Jornadas se celebró el IX Foro de los Ciudadanos, que se centró en “Los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica”.

Encuentros con otros Defensores

El Procurador asistió en La Palma a los actos de celebración del XXV aniversario de la aprobación de la Ley del Diputado del Común de Canarias, por la que se puso en marcha la Institución;

Por otro lado, Madrid acogió la presentación que realizó el Defensor del Pueblo del Mecanismo Nacional de Prevención de La Tortura, que contó con la presencia de Javier Amoedo.

La Institución, a través de la Adjunta, M^a Teresa Cueva, estuvo presente en Barcelona en la Conferencia y Asamblea Internacional del Ombudsman Institute (IOI) bajo el lema “Europa: sociedad abierta y justa”, en la que participaron defensores de toda Europa, estatales, regionales y locales. En este foro se debatió sobre los derechos de los inmigrantes residentes en Europa.

Este año, la ciudad colombiana de Cartagena de Indias acogió la Asamblea Anual de la FIO, reunión Iberoamericana de Defensa y Protección de los derechos de los ciudadanos, a la que asistió el Procurador del Común, acompañado de personal de la Institución. En el marco de este Congreso se celebró la XI reunión de la Red de Mujeres de la FIO, cuyo tema central fue la “Seguridad ciudadana. Ciudades seguras para las mujeres”.

También el Procurador acudió al VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, que tuvo lugar en el Palacio de Congresos de Innsbruck (Austria), en el que se debatió sobre el “Papel de los Defensores del Pueblo Regionales”.

Finalmente, la Institución, a través de un asesor jurídico, estuvo representada en el Seminario organizado por el Defensor del Pueblo en el que se analizó la situación de los ciudadanos extranjeros residentes, cuya minoría de edad no puede ser establecida con seguridad. Esta jornada se celebró en Madrid en la sede del Defensor del Pueblo.

Conferencias en los centros escolares

Continuamos realizando visitas a los centros escolares que así nos lo han requerido, para explicar a los alumnos las funciones del Procurador del Común, su trabajo, así como el proceso que siguen las quejas que nos presentan los ciudadanos, todo de una forma didáctica y adaptada a sus edades.

Medios de comunicación

La presencia de la Institución, y más concretamente de su titular a lo largo del año 2010, ha sido continua participando D. Javier Amoedo en programas informativos y entrevistas de los diversos medios.

Entre ellos cabe destacar la invitación cursada por parte de la Agencia EFE al Procurador del Común para participar en calidad de protagonista en su “Café de Redacción”, celebrado en el Parador Hotel de San Marcos de León y donde se debatió con representantes de diferentes medios la actualidad de la institución, así como la presencia en varios debates de Televisión Castilla y León y programas locales y regionales de radio, así como la importante presencia en la prensa escrita de cuestiones relacionadas con la Institución.



REGULAR LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS DE USO PÚBLICO

La existencia de algunos accidentes graves, incluso mortales, ocurridos en instalaciones deportivas públicas en nuestra Comunidad, motivó el interés del Procurador del Común para iniciar una actuación de oficio, que diera respuesta a una cuestión que afecta a derechos como la vida, la integridad física y la salud en espacios destinados también a satisfacer otro derecho cual es la práctica de la actividad física y deportiva.

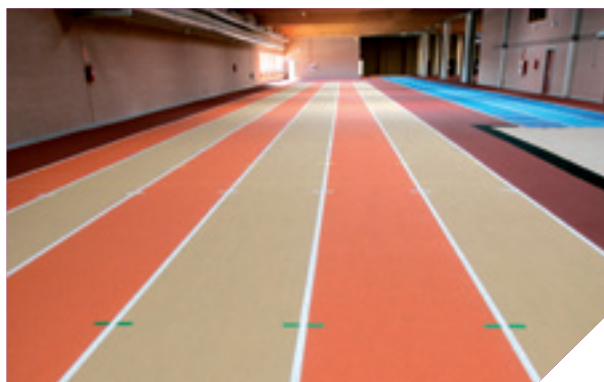
Durante esta investigación detectamos la ausencia prácticamente total de normas reguladoras, a nivel local, de las condiciones de seguridad en recintos deportivos y también, la inexistencia de una normativa autonómica que permita exigir el cumplimiento de unas condiciones de seguridad mínimas y uniformes para todo nuestro ámbito territorial.

En las recomendaciones planteadas, el Procurador del Común elevó a la Administración autonómica la necesidad de promover la elaboración y aprobación de una norma que regule los requisitos mínimos de seguridad exigibles a las instalaciones y equipamientos deportivos de uso público y por otro lado, que articule los mecanismos más convenientes para garantizar que todas las instalaciones deportivas de nuestra Comunidad cumplan con esos requisitos mínimos recomendados, y se ejerza un control efectivo sobre su cumplimiento.

Y en colaboración con los Municipios y entidades locales de Castilla y León, creemos conveniente mantener actualizado el Censo regional de Instalaciones deportivas, conforme a la Ley del Deporte de Castilla y León.

Igualmente, instamos a las Administraciones locales a aprobar una Ordenanza o Reglamento municipal sobre la utilización de las instalaciones deportivas municipales, incluyendo unas exigencias mínimas en materia de seguridad, garantizando que las principales normas de seguridad se encuentren permanentemente a disposición de todos los usuarios.

Entre esas normas deberían encontrarse las generales de la instalación (planos de distribución, salidas



de emergencia, situación de los extintores, junto a aquellas específicas de cada recinto derivadas del diseño de la instalación, riesgos asociados a las superficies, a la iluminación, al material deportivo, elementos de seguridad y protecciones. Además, cada instalación deberá tener elaborados unos planes de mantenimiento, con los controles efectuados, que se deberán realizar con cierta periodicidad, de reposición y de mejora.

Como muchas de nuestras instituciones provinciales son titulares de instalaciones deportivas, esta Procuraduría también elevó a las Diputaciones Provinciales las anteriores recomendaciones.



TARIFICACIÓN ÚNICA Y ASEQUIBLE PARA LAS LLAMADAS AL 012

El establecimiento y funcionamiento en Castilla y León del Servicio Telefónico 012 de información administrativa y atención al ciudadano constituye un servicio fundamental a través del cual los ciudadanos pueden hacer efectivo su derecho a recibir información administrativa.

En una investigación de oficio abierta por el Procurador del Común, que alaba en su informe la utilidad del servicio que ofrece el 012, se ha constatado que hay tantas diferencias de precios como operadores de telefonía, que la llamada será más cara o más barata en función del tramo horario o el día de la semana en la que se realice y que las tarifas cambian constantemente. En definitiva, las tarifas al 012 no están reguladas.

Aunque la regulación final de las tarifas de las llamadas al 012 escapa de las competencias propias de la administración autonómica, existen iniciativas conjuntas de las administraciones autonómicas dirigidas a instar a los organismos estatales competentes a modificar a la baja aquellas tarifas, considerando el carácter público de este servicio telefónico.

Por ello hemos sugerido que se valore, una vez finalice el actual contrato de adecuación, explotación y mantenimiento del teléfono 012, el establecimiento de una tarifa única, lo más reducida posible, para todas las llamadas que se realicen a este número, con independencia del operador, y que se informe adecuadamente a todos los ciudadanos del importe de la tarifa.

También estimamos necesario publicitar, siempre que se haga referencia al servicio de atención telefónica 012, la posibilidad de acceder al mismo a través del número de telefonía fija asociado a aquel (983 327 850) y la ausencia de coste económico en este último caso si el usuario de telefonía fija dispone de una tarifa plana bonificada.



Por último, pedimos que la administración potencie el sistema de información a través del correo electrónico (información012@jcyL.es) garantizando una rápida contestación a las peticiones de información a través de esta vía, y desarrollando un sistema eficaz de alertas a través de mensajes cortos en el teléfono móvil y al correo electrónico.

APROBACIÓN UNA NORMATIVA ESPECÍFICA PARA LAS UNIONES DE HECHO

Aunque el matrimonio continua siendo la forma de unión o unidad familiar predominante, existe un nuevo concepto de familia surgido de las uniones de convivencia con carácter estable, conocidas como “parejas de hecho”. En la actualidad éstas no han conseguido un pleno reconocimiento, pese a que, aún tratándose de una realidad distinta a la institución matrimonial, requieren el respeto a la diferencia, tanto en el plano social como en el jurídico.

Su amplia aceptación precisa una regulación normativa concreta, que promueva la igualdad de trato para aquellas personas que integran la pareja, con independencia de su modelo de familia.

Son las Comunidades Autónomas las que se han ocupado de regular esta materia en función de su respectivo y diferente ámbito competencial. En Castilla y León sin embargo, no existe normativa espe-

cífica alguna, de forma que los núcleos familiares de hecho, con independencia de los beneficios a los que pueden optar por su reconocimiento en distintas materias (mediación familiar, medidas de apoyo a las familias, viviendas de promoción pública.) no están sujetos a ninguna regulación jurídica específica.

Con esta finalidad, el Procurador del Común remitió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución con el fin de que valorase el inicio de las actuaciones necesarias para promover ante las Cortes de Castilla y León la elaboración y aprobación de una Ley de parejas o uniones de hecho en esta Comunidad, que promueva la igualdad de trato o la no discriminación de las personas unidas de forma estable en relación con la convivencia y afectividad análoga a la conyugal, en atención a los principios constitucionales de libertad e igualdad y de protección a la familia.

RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE FAMILIA NUMEROSA A LAS UNIONES DE HECHO

A raíz de la tramitación de una queja en la que se hacía alusión a que la regulación estatal de las familias numerosas no equipara las uniones de hecho con el vínculo conyugal, el Procurador del Común dirigió una comunicación al Defensor del Pueblo para que valorara la conveniencia de plantear esta problemática ante las Cortes Generales y, en su caso, sugerir la correspondiente modificación de la actual Ley de 2003, de Protección a las Familias Numerosas, con el fin de evitar esta discriminación.

Además, con independencia de que se llevara a cabo esta reforma legislativa, esta Institución consideró también oportuno dirigirse a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para que, hasta que dicha modificación se produjera, se realizara una interpretación analógica de esta Ley de Familias Numerosas extendiendo su aplicación, por



asimilación o equiparación al vínculo conyugal, a las uniones familiares no matrimoniales que se hallen efectivamente acreditadas. Sin embargo, la Consejería rechazó esta resolución.

ADMISIÓN EN ESCUELAS DE INFANTIL EXIGIENDO EL EMPADRONAMIENTO DE UNO SOLO DE LOS PROGENITORES

En Castilla y León se establece como requisito para la admisión de un alumno de primer ciclo de educación infantil en las Escuelas infantiles de titularidad de la Comunidad el empadronamiento en un municipio tanto para el niño como para sus padres, excluyendo por tanto de estas plazas a los menores que solo conviven con uno de los dos progenitores, frente a los que por el contrario, residen con ambos.

El Procurador del Común considera que con esta exigencia olvida la Administración la realidad personal de algunas familias en las que uno de los progenitores tiene que residir en otra Comunidad, por distintos motivos.

Para estos casos no existe posibilidad alguna de acceso a las escuelas infantiles de titularidad de la Comunidad, por lo que estas familias, por su situación excepcional, se encuentran en una clara desigualdad frente a aquellas otras que pueden residir en el mismo domicilio.

Son varias las Comunidades que tienen regulado, de distintas maneras, que los únicos beneficiarios o destinatarios de estos recursos son los niños, con independencia de con quien convivan habitualmente, lejos del criterio de la reciente normativa aprobada en Castilla y León.

Por ello, nos hemos dirigido a las Consejerías de Familia e Igualdad de Oportunidades y de Educación para que valoren la oportunidad de modificar el actual procedimiento de admisión para el primer ciclo de educación infantil en las escuelas infantiles de titularidad de la Comunidad de Castilla y León, y se exija únicamente el requisito de residencia o empadronamiento al menor, como destinatario de las plazas, y a uno de sus progenitores o tutores legales. Esta resolución fue aceptada por la Administración autonómica, que concretó la modificación del procedimiento de admisión en la normativa reguladora para el curso 2011-2012, exigiendo únicamente el requisito de residencia en Castilla y León al menor y a uno de sus progenitores.



Transporte a los centros abiertos para alumnos de las zonas rurales

Esta Institución viene insistiendo en la necesidad de ofrecer servicios complementarios que favorezcan, en condiciones de igualdad, el acceso de los menores que viven en el medio rural a la red de centros abiertos y de respiro escolar aumentando así sus posibilidades de atención fuera del horario escolar.

Entre estos servicios se incluye el transporte, que resulta un importante instrumento conciliador para facilitar o favorecer que los menores, alejados de las zonas urbanas, accedan a estos recursos creados en apoyo a las familias.

De ahí que formuláramos una resolución a la Consejería de Educación, así como a los ayuntamientos adscritos al programa Centros Abiertos, para que se valorase la implantación, como servicio complementario del programa del transporte a los indicados centros, de los menores procedentes de zonas rurales.

DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DE PROMOCIÓN PÚBLICA

Esta Institución ha observado, durante este año, un descenso en el número de quejas tramitadas respecto a la selección de los adjudicatarios de viviendas de promoción pública que pudiera deberse, además de a la reducción de las promociones como consecuencia de la actual crisis económica, a la aplicación generalizada de un nuevo procedimiento para la selección de los adquirentes y arrendatarios, a través del cual se han introducido numerosos y profundos cambios en el sistema de adjudicación.

En relación con ello, se ha detectado alguna deficiencia que afecta a la información que se proporciona, con carácter general, a los demandantes de viviendas protegidas acerca de los procedimientos de adjudicación en los que participan. La problemática derivaba de que la información sobre las personas inscritas en el Registro de Demandantes y las listas aceptadas de solicitantes no llegaban a ser conocidas por muchas de ellas.

Pues bien, con la finalidad de mejorar la difusión y publicidad de estos procedimientos de selección de adjudicatarios, recomendamos a la Consejería de Fomento la adopción de medidas dirigidas a publicar a través de Internet los actos integrantes de aquellos procedimientos, tales como su convocatoria, las listas provisional y definitiva, la fecha de celebración del sorteo correspondiente y su resultado final, así como, si fuera posible, a ofrecer información a los interesados a través del envío de mensajes de texto telefónicos o de correos electrónicos.

Esta resolución fue aceptada por esta Consejería, quien nos puso de manifiesto, en concreto, que la información facilitada a los interesados a través de envío de mensajes de texto telefónico o de correo electrónico, se iba a mantener en función de las disponibilidades técnicas existentes.



LIBERTAD RELIGIOSA Y ASISTENCIA SANITARIA

Nuestra Institución tuvo ocasión de valorar, a raíz de la presentación de varias quejas, la necesaria garantía de dos derechos de extraordinaria importancia que en algún momento pueden entrar en colisión como son el derecho a la libertad religiosa y el derecho a la asistencia sanitaria. La cuestión adquiere especial relevancia en el caso de los “Testigos de Jehová” dadas las peculiaridades de sus creencias en relación con las transfusiones de sangre.

El problema planteado era el acceso de varias personas, que profesaban esa creencia y por lo tanto rechazaban las transfusiones, a una técnica específica llamada “cirugía sin sangre” en el complejo hospitalario de Zamora, ciudad en la que residían.

En su respuesta a nuestra petición de información, la Administración autonómica nos indicó que este procedimiento no estaba disponible en los centros sanitarios de Castilla y León.

Siendo conscientes de las exigencias económicas, organizativas, presupuestarias y dotacionales que supone la implantación de unidades de “cirugía sin sangre”, indicamos que a nuestro juicio su implantación podría suponer un adelanto no sólo para quienes por motivos ideológicos se niegan a ser transfundidos, sino para todos los pacientes dada la seguridad de la técnica.

Por ello, instamos a la Consejería de Sanidad a que valorara la remisión de pacientes a los centros hospitalarios que pudieran contar con el llamado Programa Integral de Ahorro de Sangre, para la realización de las intervenciones en las que sea posible el uso del mismo, no solo por razones religiosas sino de otra índole previamente valoradas por los facultativos, además de valorar el incremento de medios personales y materiales que permitan la realización de técnicas quirúrgicas sin transfusiones sanguíneas en los centros sanitarios públicos, incorporando si es posible, un centro de referencia a tal efecto.



Denegación de reintegro de gastos médicos para cascos craneales

Igualmente, en materia de Sanidad se han formulado varias resoluciones relativas a la denegación de solicitudes de reintegro de gastos médicos.

En concreto, y como consecuencia de varias quejas procedentes de la provincia de León, en relación con los cascos craneales para malformaciones congénitas destinados a menores y prescritos por facultativos del Sacyl. La Consejería rechazó nuestras resoluciones, pese a que las prestaciones de los afectados se estaban estimando en sede judicial.

Tarjeta sanitaria electrónica

Finalmente, y teniendo en cuenta la estrategia del Ministerio de Sanidad, denominada “sanidad en línea”, se formuló una resolución a la Consejería de Sanidad para que adoptara las medidas necesarias con el fin de proceder a la implantación de la tarjeta sanitaria electrónica, facilitando así el acceso de los castellanos y leoneses a una sanidad de calidad y adecuada a los medios disponibles en el siglo XXI.

MENORES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La atención que esta Institución ha venido dedicando en los últimos años a los temas relacionados con la violencia de género ha servido para analizar, evaluar y valorar las políticas y medidas adoptadas por las administraciones con la finalidad de prevenir conductas sexistas y de maltrato.

Aunque la mayor dimensión de la violencia ejercida en el ámbito familiar se concreta en la violencia de género infligida a las mujeres, también otros miembros del grupo familiar en situación de debilidad, como los menores, son víctimas de la violencia de género.

Aquellos que viven la violencia de género en su ámbito familiar, directa o indirectamente, padecen enormes consecuencias negativas, tanto para su desarrollo físico y psicológico, como a largo plazo afectando a sus emociones, pensamientos, comportamientos, valores, rendimiento escolar y adaptación social.

De ahí que el Procurador del Común estime necesaria la implicación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para desarrollar un verdadero sistema de protección para todas las víctimas de género que dé cabida de forma específica a los menores dependientes de las mujeres maltratadas.

Además, insta a que se desarrolle un esfuerzo conjunto y coordinado entre las administraciones competentes para reforzar el apoyo y atención a la infancia y juventud expuesta a este tipo de violencia reconociéndoles como víctimas directas o indirectas, no sólo a nivel normativo, sino también a través del fomento y articulación de estrategias que profundicen en el conocimiento de esta problemática; se impulsen medidas que promuevan en los menores la prevención del maltrato, atiendan sus necesidades específicas y diferenciadas de las que padecen las mujeres y ofrezcan una respuesta adecuada y suficiente para garantizarles una respuesta integral, especializada e individualizada.



Entre las medidas de prevención de la violencia de género que fomenten valores igualitarios y no discriminatorios, estimamos necesario incluir programas de sensibilización y talleres educativos, campañas informativas contra la violencia de género para el profesorado y dirigidas a la población infantil y juvenil para promover una imagen positiva de la mujer exenta de valores tradicionales y sexistas, y acuerdos o compromisos con los medios de comunicación que promuevan la prevención de este problema y presenten una imagen digna de las mujeres.



ACCESO A LA FORMACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El Procurador del Común desarrolló una actuación de oficio centrada en la formación como un factor con indudable incidencia en las posibilidades de acceso al empleo por parte de las personas con algún tipo de discapacidad, ya sea física, psíquica o sensorial.

Tal y como establece la Ley de la Función Pública de Castilla y León, la administración está obligada a desarrollar políticas activas que incluyan, entre otras, acciones de sensibilización, de información, de motivación y formación de las personas con discapacidad, que faciliten su acceso al empleo público en igualdad de condiciones que el resto de aspirantes, debiendo prestar una especial atención a la fase preparatoria de los procesos selectivos.

En respuesta a nuestra solicitud de información, pudimos constatar que no se había desarrollado ningún curso para facilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad y que la Consejería de Administración Pública estimaba que carecía de competencias para la formación de personas distintas a aquellas que acreditasen la condición de empleado público.

Sin embargo, entendemos que esta Consejería tiene atribuida legalmente el desarrollo de las políticas activas para el acceso a la función pública, por lo que se instó a la misma a desarrollar, de manera independiente o en colaboración con las asociaciones de personas con discapacidad, políticas activas para la formación de estas personas, con la finalidad de facilitar su acceso al empleo público, prestando una especial atención a la fase preparatoria de los procesos selectivos.

Adaptación de procesos selectivos

En otro orden de cosas el Procurador del Común formuló una resolución a la Consejería de Educación para que, entre otros extremos, en todas las bases de las convocatorias de procesos selectivos, se contemple de manera expresa la posibilidad de solicitar la adaptación de tiempos y medios para las personas con un grado de disca-



pacidad inferior al 33%, siempre que por la naturaleza de las pruebas a desarrollar y la naturaleza de la limitación que sufran, esté justificado, y que esta misma posibilidad de adaptación de tiempo y medios se contemple, en general, para todos los aspirantes que sin poseer la condición oficial o legal de persona con discapacidad, necesiten adaptación.

EVOLUCIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA EN CASTILLA Y LEÓN

La persistencia de las reclamaciones ciudadanas en relación con la Ley de Dependencia nos lleva a hacer un continuo seguimiento de la evolución experimentada en su aplicación.

Hemos de reconocer el esfuerzo realizado en esta Comunidad Autónoma con importantes avances experimentados en la superación de los retrasos en los plazos de gestión de muchas de las solicitudes presentadas, aumentando de manera significativa las solicitudes resueltas y las personas que han accedido a las prestaciones económicas o servicios reconocidos.

Pero a pesar de todas las medidas articuladas y de los importantes pasos dados para avanzar en la configuración del sistema, es necesario corregir las carencias todavía existentes en la gestión de las peticiones de los ciudadanos y del reconocimiento de sus derechos.

De ahí las nuevas propuestas elevadas por el Procurador del Común en su Resolución, entre las que se encuentran, entre otras, la de continuar adoptando las medidas organizativas idóneas con la finalidad de conseguir que todas las solicitudes sean resueltas dentro del plazo de seis meses desde su presentación y reducir el periodo de tiempo que transcurre hasta la concesión de las prestaciones económicas y servicios a los beneficiarios.

Además estimamos necesario arbitrar una tramitación preferente para aquellos casos de urgencia o especial emergencia garantizando la prioridad en el efectivo disfrute del derecho.

Junto a ello, instamos también a que la Administración autonómica desarrollase el Catálogo de servicios de atención a la dependencia, impulsando la creación de una cartera de servicios suficiente y adecuada para satisfacer las necesidades específicas y ofrecer, así, cobertura a la demanda real



insatisfecha por la existencia de una oferta pública insuficiente de plazas, reduciendo las listas de espera y garantizando el acceso rápido a la atención concedida y el carácter excepcional de las prestaciones económicas. Tampoco ha de olvidarse la necesaria mejora de la coordinación socio sanitaria para proporcionar una asistencia más adecuada a las personas dependientes cuyos cuidados han de ser continuos.

La Administración autonómica aceptó nuestra resolución en todos sus términos, señalando que la Junta seguirá trabajando para mejorar la aplicación de la Ley y continuar exigiendo el cumplimiento al Gobierno de la nación de sus obligaciones y compromisos en la atención a las personas dependientes.

AYUDAS PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

A pesar de la disminución de las demandas ciudadanas en defensa de las personas con enfermedad mental durante este ejercicio, motivado por los avances experimentados en el sistema de atención a la salud mental en Castilla y León, el Procurador del Común estima preciso reclamar nuevos impulsos a la Administración autonómica con el objetivo de continuar avanzando en la cobertura de las necesidades específicas de este colectivo.

Entre algunas de las propuestas, recomendamos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, la modificación de la normativa reguladora de las ayudas individuales para personas con discapacidad, con el fin de incluir como concepto subvencionable la atención en centros privados de personas con discapacidad no declaradas en situación de dependencia, ya que este colectivo no cuenta con las prestaciones establecidas en la Ley de Dependencia.

Esta propuesta no fue aceptada por la administración al contrario de la respuesta obtenida en relación con la iniciativa que formulamos para eliminar la discriminación padecida por las personas con discapacidad psíquica y enfermedad mental asociada frente al resto de discapacitados, para acceder a los recursos asistenciales públicos o concertados existentes.

Se recomendó así a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la aprobación de una norma específica de ámbito autonómico, reguladora del régimen de acceso de este colectivo a los centros de atención dependientes de la Administración autonómica o concertados y del régimen económico, de financiación y de participación de los usuarios. Objetivo que ya se ha satisfecho en otras comunidades autónomas.

MEJORAR LAS CONDICIONES EDUCATIVAS DE LOS ALUMNOS AUTISTAS

La oficina del Procurador del Común puso de manifiesto a la Consejería de Educación de la Junta la necesidad de incrementar los recursos existentes para la atención de las necesidades de alumnos con autismo a través de centros adecuados, concertados o públicos, para facilitar las modalidades de escolarización más oportunas en cada caso, pero siempre teniendo en cuenta la especificidad del alumnado con trastorno del espectro autista.

La Consejería aceptó esta resolución, matizando que en todo caso, que se revisa la dotación de centros dos veces al año y cada vez que las circunstancias los requieren.



MAYOR ATENCIÓN A LA LUDOPATÍA EN LA COMUNIDAD

El Procurador del Común ha puesto de manifiesto en un completo informe la falta de actuaciones o medidas específicas dirigidas a la prevención de la ludopatía y a la protección de las personas afectadas a diferencia de lo que ha ocurrido en el caso de la drogodependencia. Entendimos que no puede continuar esta escasa atención a la problemática derivada del juego patológico siendo insuficientes los esfuerzos realizados en el ámbito sanitario para alcanzar el nivel de atención que merece.

En una resolución, remitida a las Consejerías de Sanidad, Familia e Igualdad de Oportunidades, Interior y Justicia y Educación, demandamos una implicación conjunta y coordinada de las administraciones competentes para la adopción de estrategias dirigidas a prevenir y eliminar conductas ludópatas.

Entre estas iniciativas estaría la de reconocer el juego patológico, a través de un marco legal específico o de la normativa en materia de drogodependencia o de juego en Castilla y León, como una forma de adicción “no tóxica” o “sin sustancia” que requiere una atención administrativa específica e integral para su prevención.

Asimismo, se solicita la elaboración de un estudio completo sobre la incidencia, prevalencia, evolución y pronóstico de la ludopatía, con al finalidad de conseguir un conocimiento ajustado y preciso de esta problemática y que se realice una intervención integral coordinada y eficaz con medidas preventivas o disuasorias del abuso de los juegos de azar, divulgación de los problemas y riesgos relacionados con el juego y desincentivación de los hábitos y conductas patológicas.

Todo ello sin olvidar incrementar la vigilancia e inspección regular de los establecimientos existentes en Castilla y León en los que se desarrollen juegos y apuestas para controlar la prohibición de acceso a los menores de edad, incapacitados judicialmente y a quienes presenten síntomas de embriaguez, intoxicación por drogas o puedan perturbar el orden.



Finalmente, se propone una mayor implicación del sistema público de salud en el tratamiento de esta enfermedad con programas específicos para su prevención y asistencia, y promoviendo la creación de unidades especializadas como las existentes en otras Comunidades Autónomas.



FACILITAR EL ACCESO DE LOS MAYORES A LAS PRÁCTICA DEPORTIVA

Castilla y León es una de las Comunidades Autónomas con mayor número de población mayor, por lo cual, las Administraciones deben tener como prioridad garantizar un adecuado derecho al ocio para este colectivo.

El Procurador del Común inició una actuación de oficio considerando que Administraciones públicas están obligadas a velar para que las personas mayores no sean discriminadas en ningún ámbito de su existencia y garantizar sus derechos, entre los que se incluyen la protección de la salud y el acceso a la cultura y al ocio.

Si bien es cierto que los ayuntamientos con más población ofrecen programas que permiten a las personas mayores hacer cierto tipo de actividad deportiva o de mantenimiento, los ayuntamientos de menores dimensiones carecen en muchas ocasiones de los recursos públicos para organizar distintas actividades controladas y dirigidas por personal competente, orientadas a sus posibilidades y bienestar. Además hay que tener en cuenta que este colectivo de población responde a una gran dispersión territorial y aproximadamente un tercio vive en el mundo rural.

Resultan interesantes las acciones llevadas a cabo por buena parte de las Diputaciones de nuestra Comunidad para la ejecución de parques con el debido equipamiento de aparatos con los que realizar ejercicios físicos al aire libre.

Con todo ello, debemos considerar que las Diputaciones provinciales, en mayor o menor grado, incluyen entre sus políticas la promoción de la actividad física entre las personas mayores, por cuanto las mismas contribuyen a un envejecimiento activo y a un bienestar personal de los destinatarios, por lo que igualmente hemos sugerido a todas las Diputaciones de la Comunidad Autónoma a que contemplen planes o programas específicos para el fomento del ejercicio físico o la práctica del deporte entre las personas mayores.



PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN

En la gestión de los expedientes en materia de Función Pública general hay que reiterar nuevamente la presentación de reclamaciones por la deficiente gestión de los procedimientos de provisión de puestos de trabajo en la Administración de la Comunidad, en concreto, en los concursos de méritos para personal funcionario, incumpléndose, con carácter general, la periodicidad anual de las convocatorias contemplada en la Ley de la Función Pública de Castilla y León.

Esta Procuraduría ha constatado a lo largo del año 2010 que la Consejería de Administración Autonómica ha incumplido el citado deber de periodicidad anual de las convocatorias de concursos.

Una vez que se habían resuelto los concursos excepcionales convocados por la Consejería de Administración Autonómica, esta Institución consideró que no existía motivo alguno que impidiera a las distintas Consejerías formular las propuestas de convocatoria de concurso de los Cuerpos o Escalas correspondientes y a la Consejería de Administración Autonómica aprobar las convocatorias efectivas.

Es indudable que las convocatorias anuales de concursos generales generan efectos favorables inmediatos para los funcionarios afectados e implican, en gran medida, una garantía del cumplimiento de la legalidad, por un lado, en cuanto a los plazos máximos establecidos para las comisiones de servicio, y por otro, a fin de evitar que los nombramientos de personal interino se prolonguen indefinidamente.

Sin embargo, la postura sostenida por la Consejería de Administración Autonómica es la de justificar el incumplimiento del plazo de convocatoria anual en una supuesta reestructuración y modificación de las Relaciones de Puestos de Trabajo. El Procurador del Común no considera suficiente esta justificación, por lo que admitió a trámite todas las quejas presentadas (tanto para funcionarios de Cuerpos generales como de Cuerpos especiales, entre otros y a



título de ejemplo, el Cuerpo de Ingenieros Técnicos Agrícolas).

Este incumplimiento de la periodicidad anual de las convocatorias de concursos de personal funcionario ha traído consigo una problemática, puesta en nuestro conocimiento por un importante número de ciudadanos, que se concreta, sobre todo, en la generación a los funcionarios que han sido nombrados en destino provisional de situaciones personales insostenibles con la conciliación de la vida familiar y laboral. Siendo evidente que dicha problemática encontraría, en buena medida, una vía de solución a través de la convocatoria del pertinente concurso.

DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DE SECRETARÍA EN ENTIDADES LOCALES MENORES

Durante el presente año se han recibido varias quejas relacionadas con los problemas derivados del desempeño del puesto de secretaría en las entidades locales menores, numerosas en nuestra Comunidad, derivados de la ausencia de una regulación detallada en la Ley de Régimen Local.

El Procurador del Común ha recordado a la Administración autonómica que la elaboración de una disposición reglamentaria facilitaría la aplicación de las disposiciones legales en esta materia y aclararía la confusión generada al tratar de conjugar la aplicación de la ley autonómica y la normativa estatal.

El Procurador del Común ha seguido el criterio del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, según el cual el desempeño de las funciones de secretaría en las entidades locales menores se encuentra reservado a funcionarios en posesión de la habilitación de carácter estatal, sin que puedan ser desempeñadas estas funciones por los vecinos, aunque sean miembros de las juntas vecinales, como viene ocurriendo en algunos casos.

La necesidad de regulación adecuada del puesto de secretaría de las entidades locales menores ya se había abordado de oficio por esta Institución en 1999, cuyo resultado quedó reflejado en el Informe de dicho ejercicio. La Administración autonómica, en aquella fecha, nos comunicó que estaba trabajando en el desarrollo reglamentario de la Ley en todos los extremos, entre ellos el desempeño de las funciones de secretaría en las Juntas Vecinales.

Por tanto, en esta ocasión, la admisión a trámite de estas quejas llevó a solicitar de la Consejería de Interior y Justicia información sobre el estado del desarrollo reglamentario de la Ley de Régimen Local de Castilla y León en este aspecto.



Además, el Procurador del Común se dirigió a varias juntas vecinales pertenecientes al Ayuntamiento de Miranda de Ebro, sobre las que se tramitaron los correspondientes expedientes relacionados con esta cuestión, para que se tuviera en cuenta que el desempeño de las funciones de la secretaría de esas entidades menores se encontraba reservado a funcionarios públicos, sin que pudieran ser desempeñadas estas funciones por los vecinos, aunque fueran miembros de la junta vecinal.

Y también se formuló al Ayuntamiento de Miranda de Ebro una resolución en la que se recordaba la normativa expuesta, según la cual debería el secretario de la Corporación, o bien desempeñar las funciones de la secretaría de la entidad menor o delegar en un funcionario del municipio estas funciones, o en su defecto, solicitar la asistencia de la Diputación provincial.

APOYO AL COLECTIVO INMIGRANTE

La cada vez mayor presencia del colectivo inmigrante en nuestra Comunidad ha traído consigo la necesaria participación del Procurador del Común quien por lo demás ha tramitado diversas quejas abiertas tras el encuentro mantenido en su día con asociaciones representativas de este colectivo.

Entre las propuestas que hemos trasladado a la Administración autonómica se encuentra la resolución dirigida la Consejería de Interior y Justicia para que llevara a cabo el desarrollo reglamentario del derecho de admisión, regulado en la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas, con el fin de contribuir a evitar conductas discriminatorias en este ámbito que pudieran afectar a personas de otras nacionalidades.

Con posterioridad a dicha resolución, en noviembre de 2010, Castilla y León aprobó este Reglamento Regulator del Derecho de Admisión en Espacios Públicos y Actividades Recreativas.

También, y a la misma Consejería, remitimos una resolución destinada a modificar la composición del órgano colegiado “Foro regional para la integración social de los inmigrantes” para incrementar el número de representantes de las asociaciones de inmigrantes y de organizaciones no gubernamentales que actúan y desarrollan programas en este ámbito, y reduciendo el porcentaje de representantes de las administraciones públicas. Y además, atribuir a este órgano colegiado la función de informar de los proyectos normativos de la administración autonómica que afecten a la integración del inmigrante, así como de los planes y programas de ámbito autonómico relacionados con esta materia.



Conviene destacar así mismo, la recomendación que trasladamos a la Consejería de Interior y Justicia para promover la plan integración social, económica, laboral y cultural del inmigrante en nuestra sociedad indicando la pertinencia de implantar la figura del mediador intercultural o intérprete social en el ámbito sanitario, pudiendo extenderse progresivamente a otros ámbitos como los servicios sociales o el empleo.

ESTABLECIMIENTOS Y LOCALES DE OCIO: RUIDOS, HORARIOS DE CIERRE Y SEGUROS

Las quejas referidas a este ámbito han duplicado este año el porcentaje del pasado ejercicio, lo que refleja que la actividad de los locales de ocio sigue siendo, con diferencia, la preocupación mayoritaria de los ciudadanos, ya que los ruidos generados en horario nocturno suponen una fuerte perturbación del sueño y descanso de los vecinos, y un menoscabo del derecho constitucional al disfrute de su domicilio.

El principal problema que nos exponen los ciudadanos se refiere a los ruidos causados por los bares musicales en horario nocturno. En estos casos, tras solicitar información a las administraciones locales, se ha comprobado que, o bien la utilización de los equipos de reproducción sonora no se correspondía a la licencia solicitada, o bien disponían de un número mayor de equipos de los autorizados.

Los ayuntamientos deben, por tanto, requerir a los particulares la regularización de los locales que no cumplan la misma, como así se ha hecho saber en varias resoluciones, si fuere posible, debiendo precintar esas instalaciones para preservar los derechos de los vecinos afectados. No obstante, teniendo en cuenta la falta de medios personales y materiales de los pequeños municipios se ha sugerido a las diputaciones provinciales que asuman el ejercicio de las competencias subsidiarias que la Ley autonómica del ruido les confiere.

En este campo, también debemos mencionar el papel de las Delegaciones Territoriales como órganos competentes para tramitar los expedientes sancionadores en materia de horarios de cierre. Al respecto, hay que resaltar la aprobación de la orden por la que se ha unificado el horario de los espectáculos públicos y actividades recreativas que se desarrollen en los establecimientos públicos, instalaciones y espacios abiertos.

Junto a estas cuestiones, esta Procuraduría también desarrolló diversas actuaciones de oficio con la finalidad de recordar a los ayuntamientos la obligación que tienen de exigir que los establecimientos públicos –incluidos los que ya estén en funciona-



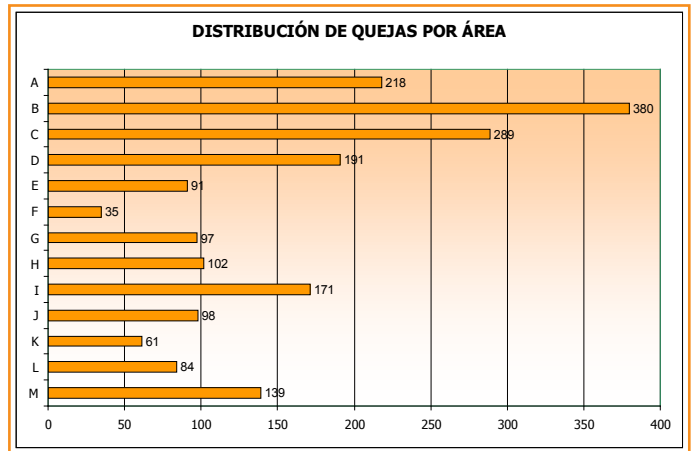
miento- dispongan del seguro obligatorio que exige la legislación, y a la Consejería de Interior y Justicia en relación con la obligación que la misma legislación impone a los ayuntamientos de revisar las licencias concedidas para adaptar las denominaciones de los establecimientos (bares musicales, pubs, discotecas.)

El fenómeno del botellón

En ocasiones, los ruidos no proceden del interior de los locales de ocio, sino que tienen su origen en el consumo de alcohol en las vías públicas. Tal como ha podido comprobar el Procurador del Común, la presencia en las calles de las policías local y nacional constituye una medida disuasoria para prevenir el fenómeno del “botellón”, cuya prohibición está establecida tanto en ordenanzas municipales como en la Ley de Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes de Castilla y León, tipificando además dicho consumo como infracción. Además, hemos recordado a las corporaciones locales la necesidad de imponer sanciones tanto a los establecimientos que dispensan bebidas, como a los consumidores, incluidos menores de edad.

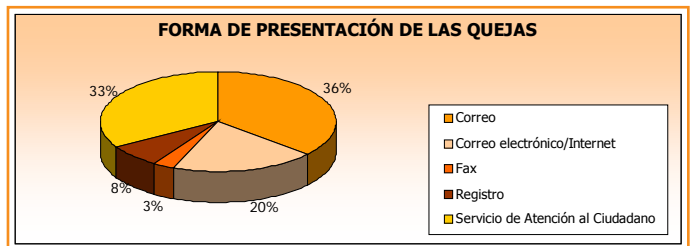
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

A Función Pública	218	11%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	380	19%
C Fomento	289	15%
D Medio Ambiente	191	10%
E Educación	91	5%
F Cultura, Turismo y Deportes	35	2%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	97	5%
H Agricultura y Ganadería	102	5%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	171	9%
J Sanidad y Consumo	98	5%
K Justicia	61	3%
L Interior, Extranjería y Emigración	84	4%
M Hacienda	139	7%
TOTAL	1956	



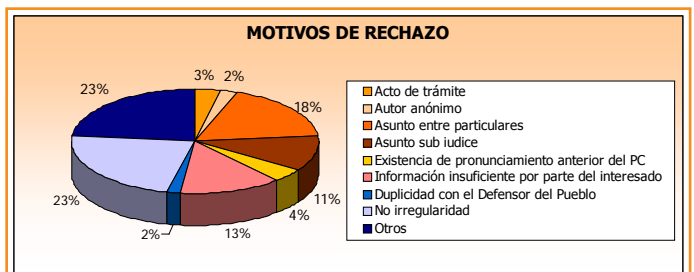
FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Servicio de Atención al ciudadano	650	33%
Correo	711	36%
Correo electrónico/Internet	385	20%
Fax	62	3%
Registro	148	8%
TOTAL	1956	

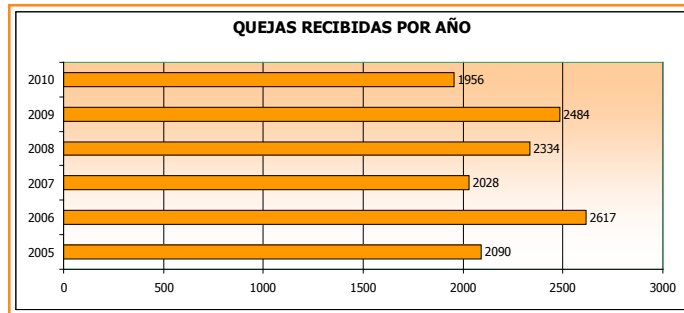


MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS

Acto de trámite	11	3%
Autor anónimo	7	2%
Asunto entre particulares	57	18%
Asunto sub iudice	35	11%
Existencia de pronunciamiento anterior del PC	14	4%
Información insuficiente por parte del interesado	43	13%
Duplicidad con el Defensor del Pueblo	6	2%
No irregularidad	74	23%
Otros	75	23%
TOTAL	322	



NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS POR AÑO

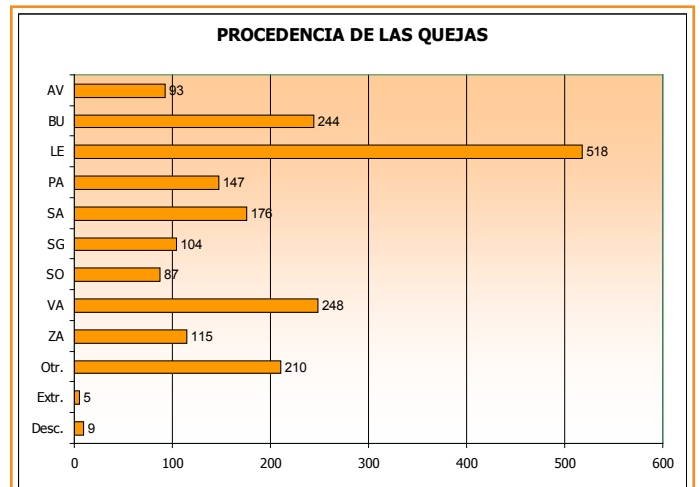


ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila	55
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro)	132
León (incluyendo Ponferrada)	395
Palencia	84
Salamanca	87
Segovia	61
Soria	50
Valladolid	99
Zamora (incluyendo Benavente)	70
TOTAL	1033

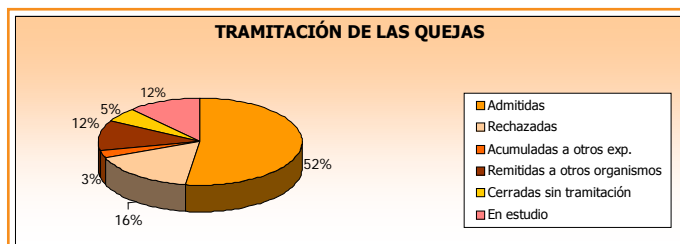
PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

Ávila	93	5%
Burgos	244	12%
León	518	26%
Palencia	147	8%
Salamanca	176	9%
Segovia	104	5%
Soria	87	4%
Valladolid	248	13%
Zamora	115	6%
Otras provincias	210	11%
Extranjero	5	0%
Procedencia desconocida	9	0%
TOTAL	1956	



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2010

Admitidas	1023	52%
Rechazadas	322	16%
Acumuladas a otros expedientes.	57	3%
Trasladadas a otros organismos	225	12%
Cerradas sin tramitación ¹	102	5%
En estudio	227	12%
TOTAL	1956	



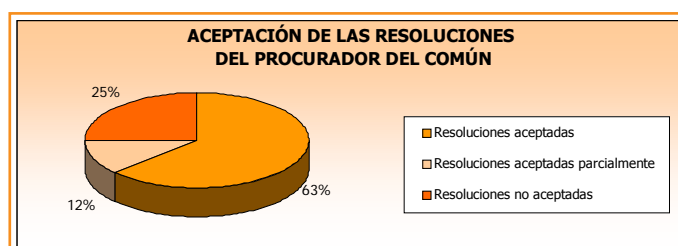
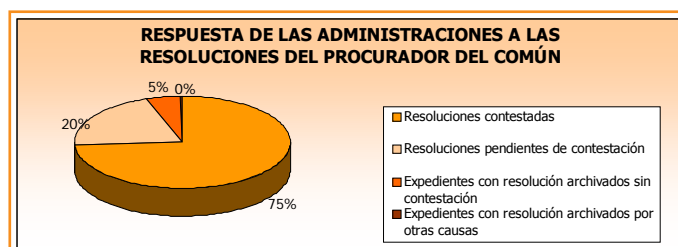
RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2010

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2010 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	487	44%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	617	56%
TOTAL	1104	

RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES A LAS RESOLUCIONES EN LAS QUE SE FORMULABA RECOMENDACIÓN, RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES O SUGERENCIA A LA ADMINISTRACIÓN

Contestadas a fecha 31/12/2010		458
Aceptadas	289	63%
Aceptadas parcialmente	54	12%
No aceptadas	115	25%
Pendientes de contestación a 31/12/2010		125
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo		32
Exptes. con resolución archivados por otras causas		2



¹ Quejas archivadas por diversas causas previamente a su admisión o rechazo

ATENCIÓN AL CIUDADANO

¿Qué puede hacer el Procurador?

El Procurador del Común es el alto comisionado de las Cortes de Castilla y León que tiene encomendada la defensa de los derechos de los ciudadanos cuando consideren que la administración, autoridades o funcionarios han vulnerado los mismos o lesionado sus legítimos intereses, así como la supervisión de la actividad de los poderes públicos de Castilla y León en casos en los que pudieran haber cometido cualquier actuación que vulnere esos derechos.

¿Cómo actúa?

El Procurador abre sus investigaciones bien por propia iniciativa o bien a través de las quejas que recibe de la ciudadanía. Si de su estudio deduce que han existido irregularidades podrá formular advertencias a la Administración, así como recomendaciones, sugerencias o recordatorios, para que se corrijan las anomalías, debiendo informar a los interesados del resultado de sus actuaciones.

Las resoluciones del Procurador del Común no son ejecutivas. No puede imponer sus decisiones a la Administración. Su autoridad moral deviene de su elección por los representantes de los castellanos y leoneses y de su relación con las Cortes de Castilla y León de las que es Alto Comisionado.

El Procurador del Común rinde cuentas de sus gestiones en un informe que presenta a las Cortes Autonómicas. En este informe Anual se recogen las quejas que le han dirigido los ciudadanos y las medidas que ha tomado para resolverlas, las investigaciones que ha llevado a cabo y los resultados obtenidos.

Cómo presentar una queja

La queja es la iniciativa que cualquier ciudadano puede presentar al Procurador del Común si considera que la Administración ha tenido un comportamiento inadecuado o se ha vulnerado alguno de sus derechos.

Para que las quejas puedan ser tramitadas por el Procurador del Común es necesario que se formulen por escrito, con indicación del domicilio, identificación del peticionario y de la administración contra la que se plantea, relatando los hechos de manera clara y siempre firmada por el interesado.

Las quejas ante el Procurador del Común pueden presentarse:

Personalmente. El reclamante puede acudir en persona a la Sede del Procurador del Común y exponer su caso, siendo ayudado, si fuese necesario, para la redacción de la queja o bien mediante la solicitud de cita previa en cualquiera de las localidades a las que periódicamente se desplaza la Institución.

Por correo ordinario, a la sede de la Institución en León.

Por fax, enviando la queja a los números 987270143 ó 987273141

A través de la página web de la Institución, www.procuradordelcomun.org, rellenado el correspondiente formulario. Estas quejas deberán ser ratificadas mediante la firma del interesado. Para ello, los reclamantes recibirán en su domicilio una copia de la queja recibida por este medio para su devolución, una vez firmada, por correo ordinario, facilitándoles a estos efectos un sobre prefranqueado.

Visitas

Con la finalidad de acercar la Institución a los ciudadanos y facilitar la presentación de las quejas personalmente, está establecido un calendario de visitas mensual a todas las capitales de provincia y otras localidades de la Comunidad, además de en la sede de la Institución, donde se recibe a los ciudadanos los lunes, miércoles y viernes. Para todas estas visitas es necesario concertar cita previa en el teléfono 987270095, con el fin de evitar tiempos de espera.

PLANO DE SITUACIÓN



VISITAS PROGRAMADAS *	LOCALIDAD	LUGAR
Lunes, miércoles y viernes	León	Sede del Procurador del Común Plaza de San Marcos, 5
Primer martes de cada mes	Burgos	Diputación Provincial Paseo del Espolón, 34
Primer miércoles de cada mes	Ponferrada	Campus Universidad (Antiguo Hospital) Avda. de Astorga s/n
Primer jueves de cada mes	Ávila	Diputación Provincial C/ Sancho Dávila 4
Primer jueves de Enero, Abril, Julio y Octubre	Benavente	Centro Cultural Soledad González 'Casa Solita' Paseo Soledad González s/n
Segundo martes de cada mes	Palencia	Servicio Territorial de Cultura de la JCyL C/ Obispo Nicolás Castellanos, 8
Segundo miércoles de cada mes	Valladolid	Cortes de Castilla y León Pza de las Cortes de C y L, 1
Segundo jueves de cada mes	Salamanca	Diputación Provincial C/Felipe Espino, 1
Tercer martes de cada mes	Segovia	Diputación Provincial C/ San Agustín, 23
Tercer jueves de cada mes	Soria	Diputación Provincial C/ Caballeros, 17
Cuarto martes de cada mes	Valladolid	Cortes de Castilla y León Pza de las Cortes de C y L, 1.
Cuarto jueves de cada mes	Zamora	Edificio Administrativo Universidad (antiguo Cuartel Viriato). Avda. Cardenal Cisneros 34
Primer martes de Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre	Miranda de Ebro	Casa de la Cultura C/ Río Ebro, 32

Para finales de 2011 está previsto que el Procurador del Común se traslade a la nueva sede sita en la calle Sierra Pambley nº4 de la capital leonesa. El inmueble ha sido cedido por la Junta de Castilla y León



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

www.procuradordelcomun.org

