

**PROCURADOR
DEL COMÚN
REVISTA
INFORME
ANUAL >
_2011**



ÍNDICE

- 3_**
Presentación
- 4_**
Actividad institucional
- 7_**
Función Pública
- 8_**
Régimen Jurídico de corporaciones locales
- 9_**
Bienes Comunales
- 10_**
Medio Ambiente
- 11_**
Ruidos
- 11_**
Fomento
- 13_**
Sanidad
- 14_**
Seguridad Vial
- 14_**
Drogodependencia
- 15_**
Mayores

REDACCIÓN_
Conchi Rivas Crespo

DISEÑO Y MAQUETACIÓN_
Celarayn, dirección de arte

IMPRIME_
gráficas Celarayn, s.a.

DEPÓSITO LEGAL_
LE-283-2003

FOTOS_
Procurador del Común
Agencia ICAL

16_
Educación

17_
Personas discapacidad

18_
Salud mental y otras
discapacidades psíquicas

19_
Cultura y Patrimonio

20_
Estadística

22_
Atención al ciudadano

23_
Plano de situación

PRESENTACIÓN



Un año más, para divulgar y dar a conocer a los ciudadanos de Castilla y de León el trabajo diario que realiza el Procurador del Común, resumimos en esta publicación el informe que hemos presentado ante las Cortes de Castilla y León correspondiente al año 2011. En ella se recogen, con formato periodístico, las actuaciones que la Institución ha llevado a cabo en defensa de los derechos y de los principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León, así como las recomendaciones y propuestas efectuadas a las Administraciones para que puedan mejorar el servicio que ofrecen a los ciudadanos.

Así mismo, ofrecemos un completo panorama cuantitativo y cualitativo de las quejas recibidas, de su tramitación y de las causas que las motivaron, y resumimos algunos de los expedientes iniciados de oficio ante el conocimiento de hechos o situaciones que afectaban a los derechos de los ciudadanos. Todo ello pone de manifiesto la importancia y la amplitud de la tarea que tenemos encomendada como Comisionado de las Cortes de Castilla y León, así

como nuestra cercanía a los intereses de los ciudadanos.

Por último, aprovechamos la ocasión para poner a disposición de todos los castellanos y leoneses nuestra nueva sede instalada en la calle Sierra Pambley junto a la Catedral de León, un edificio emblemático al que una integral y afortunada rehabilitación ha dotado de un espíritu moderno, sencillo y luminoso.

Javier Amoedo Conde.
Procurador del Común de Castilla y León

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Jornadas Defensores del Pueblo

Como cada año, las Jornadas de coordinación entre Defensores del Pueblo de España constituyen el principal motivo de encuentro de todos los responsables de las distintas defensorías.

Este año, en su vigésimosexta edición, fueron organizadas por el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia en la ciudad de Cartagena.

En esta ocasión, se analizaron “los derechos de las personas mayores”, desde el punto de vista socio-sanitario, socio-económico y en su relación con la aplicación de la Ley de Dependencia, cuestiones examinadas en tres talleres previos celebrados en Albacete, Alicante y La Palma.

Las Jornadas terminaron con un documento de conclusiones, que entre otras cosas proponía la necesidad, especialmente marcada en los contextos actuales de crisis, de que los poderes públicos atiendan el mandato de garantía de suficiencia económica, teniendo en cuenta los datos de la OCDE, en los que se refleja que un 25% de los españoles mayores de 65 años se encuentran por debajo del umbral de la pobreza.



XVI Congreso General de la FIO

Los Defensores del Pueblo de España, Portugal, Andorra e Iberoamérica se reunieron en noviembre en Buenos Aires en el marco del XVI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Om-

budsman (FIO), con la asistencia del Procurador del Común, Javier Amoedo.

En este Congreso se presentó el IX Informe FIO referido a “Pensiones y Derechos Humanos”, elaborado con la aportación de las distintas defensorías.

Seminario de trabajo sobre la trata de personas

Representantes de todas las Defensorías autonómicas, entre las que se encontraba una asesora jurídica del Procurador del Común, participaron en Madrid en un seminario de trabajo sobre la trata de personas en España, organizado por el Defensor del Pueblo y al que asistieron además, diversos miembros de distintas organizaciones que luchan contra la explotación.

En esta Jornada se dio a conocer la valoración sobre el Plan Integral de Lucha contra la trata de seres humanos con fines de explotación sexual y los diferentes instrumentos legislativos para luchar contra este delito.

Premio Derechos Humanos

El Procurador del Común, Javier Amoedo, asistió invitado por la Procuradora General del Principado de Asturias, María Antonia Fernández Felgueroso, a la entrega en Oviedo del Premio de Derechos Humanos “Amparo de Derechos y Libertades”, concedido a Cruz Roja Española. Este galardón, convocado por la Procuradora General en colaboración con la Universidad de Oviedo, reconoce la dedicación y compromiso de aquellos organismos que luchan en defensa de los derechos humanos y de las libertades públicas.

Jornada sobre prestación privada de servicios

La Institución del Procurador del Común, a través de su Asesora Jefe de Gabinete, asistió en Barcelona a las Jornadas sobre la prestación privada de servicios de interés general y buenas prácticas corporativas organizadas por el Sindic de Greuges de Catalunya con la colaboración del Parlamento de Catalunya.

Con las personas con discapacidad y colectivos más desfavorecidos

La defensa de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad y de los colectivos más desfavorecidos de la sociedad es una constante en el trabajo de la Institución, que mantiene una sensibilidad especial hacia estos sectores.

Prueba de ello son los contactos permanentes que mantiene el Procurador del Común con las asociaciones involucradas en la defensa y la integración de estas personas en la sociedad.

Javier Amoedo visitó la sede de la Asociación de Autismo de Valladolid, donde mantuvo un encuentro con los responsables de la misma para conocer de primera mano sus necesidades y reivindicaciones.

También, el Procurador del Común conoció las necesidades de la Asociación de Afectados de Parálisis Cerebral de León (ASPACE) durante una visita cursada a la residencia ubicada en el complejo San Cayetano, y acudió a la inauguración del centro de rehabilitación de atención a afectados de escoliosis, (lesiones de espalda) en Arroyo de la Encomienda, Valladolid.

Asimismo participó en la jornada de trabajo organizada por la Consejería de Familia dirigida a entidades públicas y privadas en las que se analizó el contenido y alcance de la nueva Ley de Servicios Sociales.

En el Día Mundial de la Salud Mental, se celebraron diversos actos organizados por la Federación de



Asociaciones y Familiares de Personas con Enfermedad Mental de Castilla y León (Feafes) a los que asistió la Adjunta, M^a Teresa Cuenca.

La Institución del Procurador del Común estuvo un año más representada en el acto de entrega de los Premios Feafes Castilla y León 2011, en Valladolid. Estos galardones reconocen la labor de las personas o entidades que favorecen la inclusión de las personas con enfermedad mental y apoyan la labor de las familias y la lucha contra los estigmas. Entre los premiados en esta edición, la Fundación Once y el grupo de comunicación Promecal.

Por otro lado, la Fundación San Cebrián, miembro de la Federación de Entidades de Familiares de Personas con Discapacidad Intelectual (Feaps) de Castilla y León presentó este año el “Área de Especialidades”, servicio de la promoción de la autonomía y atención a la Dependencia, que se ubica en San Cebrián de Campos, Palencia, acto que contó con representación de esta Institución.

Inauguración Avenida Procurador del Común

El 10 de septiembre, Javier Amoedo, fue protagonista en el acto de inauguración de la Avenida Procurador del Común ubicada en la urbanización Las Jariillas de la localidad segoviana de Zarzuela del Monte, descubriendo la placa de este nuevo vial que llevará el nombre de la Institución. Un reconocimiento a la labor de la Institución en beneficio del desarrollo de este municipio. El acto estuvo presidido por el alcalde de Zarzuela del Monte, Mariano Mesonero.



Otras actividades

Como cada año, la celebración del Aniversario de promulgación del Estatuto de Autonomía de Castilla y León reunió en la sede de las Cortes a los representantes de todas las Instituciones autonómicas, entre ellas al Procurador del Común, que acudió acompañado del Secretario General de la Institución, en un acto en que, este año, se hizo entrega de la Medalla de las Cortes a los municipios de Castilla y León, por su decidido compromiso con la democracia y el desarrollo de la Comunidad Autónoma.

Además, el titular de la Institución ha estado presente en el desarrollo de diversas jornadas, congresos y actos organizados por diferentes administraciones tanto de ámbito local como autonómico, como el IV Congreso de Prevención de Riesgos Laborales de Castilla y León, la presentación del balance del “Plan Estratégico de Modernización de la Administración en Castilla y León, 2008-2011”, la sesión plenaria de aprobación de la Memoria Anual del Consejo Consultivo, la Jornada sobre el “Estado actual y perspectivas de la colaboración público-privada”, organizado por el Consejo Económico y Social de Castilla y León, o la entrega de los Premios Castilla y León.

En otro orden, Javier Amoedo asistió a la sesión constitutiva de la VIII Legislatura de las Cortes de Castilla y León, en la que se proclamó a Josefa García Cirac como nueva Presidenta de las Cortes, así como al pleno de investidura y toma de posesión de Juan Vicente Herrera como Presidente de la Junta de Castilla y León.



Jurado del Premio a los Valores Humanos

Un año más, el Procurador del Común formó parte del jurado del Premio Diario de León al Desarrollo Social y los Valores Humanos, que convoca anualmente el Diario de León. En su IV edición este galardón recayó en la Cofradía del Dulce Nombre de Jesús Nazareno, por su impulso a la Semana Santa leonesa.

Charlas en el ámbito docente

El Procurador del Común impartió una conferencia a los alumnos de 1º de Bachillerato del Instituto de Enseñanza Secundaria de San Andrés del Rabanedo, en León, en la que disertó sobre las funciones y el trabajo que desempeña al frente de la Institución.

Estas conferencias, que se vienen desarrollando en los últimos años promovidas por esta Defensoría y a petición de los centros educativos, pretenden impulsar el conocimiento y la difusión del Procurador del Común entre los escolares de toda la Comunidad.



Nueva sede para la Institución del Procurador del Común

La Institución del Procurador del Común se trasladó en noviembre a la nueva y definitiva sede en la calle Sierra Pambley, León. Esta nueva ubicación, en un emblemático edificio del casco histórico de la ciudad, permite prestar una mejor atención a los ciudadanos que requieran de nuestra intervención ya que cuentan con unas instalaciones más adecuadas y totalmente accesibles.

Con el traslado a este inmueble, recuperado tras varios años en desuso, se han solucionado las carencias de espacio a las que se enfrentaba el Procurador del Común, que se encontraba provisionalmente en la Casa del Peregrino de la capital leonesa, desde su creación en 1995.



FUNCIÓN PÚBLICA

Modificación en el límite de edad para acceder a los Cuerpos de la Policía Local

La Administración Autonómica, a través de la Agencia de Protección Civil, ha aceptado la resolución del Procurador del Común en la que se instó a valorar en el ámbito de la Comisión Regional de Coordinación de Policías Locales la modificación, o en su caso supresión, del límite máximo de edad, establecido actualmente en 33 años, para poder participar en los procesos selectivos de acceso a los Cuerpos de Agentes de Policía Local, como establece la legislación en esta materia en Castilla y León.

En su resolución, el Procurador del Común recordó que tanto la Administración del Estado, que está tramitando el Proyecto de Ley de régimen de personal del Cuerpo Nacional de Policía (fijando para la escala básica un límite de 35 años) como otras Comunidades Autónomas están realizando actuaciones procedentes a modificar, o en su caso suprimir, el límite de edad.

Entiende esta Institución, con carácter general, que los requisitos de idoneidad o las condiciones de los aspirantes para el acceso a la Policía Local deben asegurar que éstos disfrutan, ostentan y reúnen los requisitos de aptitud técnica, física o profesional necesarios para un adecuado desempeño de las funciones legalmente atribuidas, por lo que carecía de justificación el límite de edad, establecido en 33 años, en la medida que la Administración no aporta las razones por las cuales se establece dicho límite de edad.

En la situación actual, podría producirse el resultado de que quedarán excluidos por sobrepasar el límite de edad establecidos aspirantes que disponen de mejores condiciones físicas que los seleccionados, con lo cual no se cumpliría el principio constitucional de mérito y capacidad.

Convocatoria del concurso de personal funcionario de la Comunidad

Se ha vuelto a reiterar a la Administración Autonómica la necesidad de convocar los concursos de personal funcionario de la Comunidad con periodicidad anual, para garantizar el derecho de los funcionarios a la carrera profesional y a la conciliación de la vida familiar y laboral. También para evitar que se prolonguen en el tiempo los destinos provisionales, los nombramientos interinos y las comisiones de servicio.

En virtud de lo expuesto, se dirigió una Resolución a la Consejería de Administración Autonómica para que, en virtud de lo establecido en la Ley de la Función Pública de Castilla y León, adopte las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del deber de convocar, con periodicidad anual, los concursos de méritos de personal funcionario de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Nombramientos interinos

También se abordó la problemática relativa a la valoración de los servicios prestados para nombramientos de interinos. En concreto, la de los prestados por funcionarios de carrera cuyo nombramiento ha sido anulado en virtud de una sentencia judicial.

La Consejería de Sanidad aceptó la Resolución en la que se sugería que se llevara a cabo la correspondiente modificación normativa en la que se reconocan tales servicios y que, hasta que la misma tenga lugar, y con base en el principio constitucional de igualdad, se elaboren unos criterios de aplicación en las nueve provincias de la Comunidad.

RÉGIMEN JURÍDICO DE CORPORACIONES LOCALES

Participación ciudadana a través de las asociaciones vecinales

Las asociaciones vecinales desempeñan un papel fundamental en los diversos ámbitos de la actividad municipal representando los intereses de los ciudadanos ante los poderes públicos, aportando diferentes perspectivas de evaluación y actuando como canales de comunicación e intercambio de información en una comunidad local.

El Procurador del Común inició en 2009 una actuación de oficio, finalizada con una Resolución en 2011, a fin de conocer el modo en que se articula en los municipios de más de 5.000 habitantes de la Comunidad la participación de los ciudadanos en la vida local a través de las asociaciones vecinales.

Entre las recomendaciones que esta Procuraduría elevó a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes de la Comunidad, con el fin de contribuir a mejorar los cauces de participación ciudadana, figuran la aprobación de un Reglamento Municipal de Participación, y en el supuesto de que exista, actualizar sus determinaciones para reforzar la intervención de las Asociaciones Vecinales en la gestión local, promover la aprobación de un plan de fomento de participación de los ciudadanos, crear un Registro Municipal de Asociaciones en aquellos municipios donde no se haya constituido y regular el procedimiento de concesión de subvenciones y ayudas económicas a las Asociaciones inscritas en ese Registro Municipal, e impulsar procesos participativos para que dichas Asociaciones puedan realizar aportaciones.



Ordenación y control de la venta ambulante

La ordenación y el control de la venta ambulante suele ocasionar importantes dificultades a los municipios más pequeños. De ahí que el Procurador del Común iniciara un expediente de oficio, dirigido a las nueve Diputaciones provinciales de la Comunidad, por cuanto éstas pueden facilitar a dichos municipios el ejercicio de las competencias que tienen atribuidas en la materia.

Hay que tener en cuenta que ante la práctica irregular de la venta ambulante, que puede llegar a incidir en el ámbito de los derechos de los consumidores, en muchos casos estos pequeños municipios carecen de una ordenanza específica reguladora de la venta ambulante.

Incluso, se llega a confundir la regulación sustantiva de la venta ambulante a través de una ordenanza elaborada a tal efecto, con las ordenanzas de tipo fiscal, cuyo fin exclusivo es el establecimiento de unas tasas por llevar a cabo determinada actividad, entre las que se puede encontrar la venta ambulante o la ocupación de la vía pública con puestos de venta ocasionales.

En su Resolución, esta Procuraduría insta a las Diputaciones provinciales a informar y asesorar a los ayuntamientos de la conveniencia de ordenar la venta ambulante y de los cambios normativos que puedan afectar a las ordenanzas existentes y se facilite un modelo de ordenanza reguladora de esta actividad, estableciendo mecanismos conjuntos para la supervisión y el control de dicha actividad.



Garantizar la seguridad en los “parques biosaludables”

Los denominados parques biosaludables o circuitos saludables, equipamientos dirigidos a la práctica de la actividad física moderada para los adultos, especialmente recomendados para las personas mayores, se han ido instalando en la mayoría de municipios de nuestro ámbito territorial. Ubicados habitualmente en parques públicos o espacios verdes, su acceso es libre y sin que su uso esté dirigido, habitualmente, por un profesional.

Por ello, como complemento de las recomendaciones generales que ya efectuamos en el marco de dos actuaciones de oficio respecto a la seguridad en zonas deportivas municipales y en los parques infantiles, se estimó oportuno realizar una serie de recomendaciones a todas las Diputaciones Provinciales y a los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes.

En cuanto a la elección de la ubicación de estas instalaciones, que se opte preferiblemente por parques o zonas con arbolado, diferenciándolas de las zonas de juego infantil y que cumplan con todas las condiciones de accesibilidad.

Además, deben señalizarse adecuadamente instrucciones claras respecto a su funcionamiento y objetivo de cada aparato, además de las contraindicaciones de su uso.



Deberán contar también con planes específicos de mantenimiento, controles periódicos de los equipos, comprobación de las protecciones de partes prominentes o en las que exista cualquier tipo de riesgos, así como planes de reposición y de mejora de las instalaciones ya existentes.

Si se considera necesario, deberán realizarse campañas concretas de divulgación y conocimiento entre la población de la disponibilidad en cada localidad de estos equipamientos y de los beneficios que conlleva su utilización.

BIENES COMUNALES

Máxima garantía para la puesta en valor de los bienes y aprovechamientos comunales

Ante el incremento en el número de quejas recibidas derivadas de la existencia de dificultades tanto para las administraciones locales como para los particulares respecto al aprovechamiento y explotación de los bienes comunales, esta Institución inició una actuación de oficio en la que se han analizado tanto las normas que resultan aplicables, como la posición de nuestros Tribunales, y de esta Defensoría respecto de las situaciones que suscitan mayor conflictividad.

En un completísimo informe, nos hemos dirigido en petición de información a más de 500 entidades locales de nuestra Comunidad, obteniendo respuesta de un 95% de las administraciones.

Estos datos reflejan la importancia cuantitativa de estos bienes en el conjunto del patrimonio de las entidades locales de nuestro territorio, tanto para las administraciones como para los vecinos que los aprovechan.

Como conclusión, el Procurador del Común ha considerado oportuno realizar algunas recomendaciones a las administraciones implicadas para que la explota-

ción y puesta en valor de estos recursos se realice con la máxima garantía de los derechos que los vecinos ostentan respecto de estos aprovechamientos.

Entre las varias recomendaciones efectuadas, destacar la conveniencia de elaborar una ordenanza local para el aprovechamiento de los bienes comunales, norma que puede recoger, en su caso, la costumbre local vigente en cada localidad. No resulta infrecuente que las administraciones locales, ante la existencia de comportamientos abusivos que declaran la vecindad a los únicos efectos de disfrutar del aprovechamiento de estos bienes, pretenden establecer limitaciones en la participación vecinal que no descansan en la costumbre, lo que debe ser considerado con la mayor brevedad por los responsables de las entidades locales.

MEDIO AMBIENTE

Controlar la contaminación lumínica generada por los parques eólicos en zonas de especial protección

La protección frente a la contaminación lumínica es un aspecto novedoso en la defensa del medio ambiente. Este fenómeno tiene especial incidencia en la contaminación atmosférica, favorece el efecto invernadero y en consecuencia el cambio climático, en la biodiversidad, en la salud o en los criterios de sostenibilidad, entre otros.

Una de las fuentes más perturbadoras son las balizas luminosas, instaladas en las torres de los parques eólicos, cuya señalización es exigida por la normativa de seguridad aérea.

No obstante, esta exigencia no puede suponer una exención del cumplimiento de la normativa contra la contaminación lumínica. Sin embargo, la Consejería de Medio Ambiente ha reconocido la especial afectación que estas luminarias causan a la fauna silvestre, especialmente a las aves migratorias.

Así, en las quejas remitidas a la Institución, se pone como ejemplo los parques eólicos ubicados en la Sierra de Ávila (El Rincón, Cabeza Mesa y Coladillo) todos ellos con la preceptiva declaración de impacto ambiental, o el parque de “La Lora”, en Burgos.

Además, se recomienda conocer la situación real de los patrimonios comunales en Castilla y León, para lo que deben realizar una depuración jurídica de los inmuebles comunales de los que resulte titular cada una de las entidades locales, incluyendo los mismos en su inventario de Bienes y, en su caso, en Registro de la Propiedad.

El informe elaborado y las conclusiones que se extraen del mismo, que pueden consultarse de manera íntegra en la página web de la Institución, tuvieron una favorable e inmediata acogida por parte de las entidades locales más directamente afectadas, aceptándose unánimemente y agradeciendo el trabajo y la sistematización realizada.



Esta Institución considera que es preciso que la Consejería de Fomento y Medio Ambiente se ponga en contacto con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea para constatar si las luces de balizamiento en estos parques eólicos son necesarias, y en el supuesto de que así fuera, determinar cuales son las precisas para conjugar la seguridad del tráfico aéreo con la lucha contra la contaminación lumínica.

Esta Procuraduría estimó necesario que la Administración autonómica adoptase las medidas necesarias para fomentar el ahorro y la eficiencia energética en las señalizaciones lumínicas que se instalen en los parques eólicos que pretendan ubicarse en nuestra Comunidad Autónoma, garantizando el cumplimiento de la normativa de seguridad aérea.

RUIDOS

Evitar las celebraciones populares junto a centros sanitarios o residencias de mayores

La contaminación acústica derivada de actividades propias de festejos populares son, frecuentemente, objeto de numerosas quejas por parte de los ciudadanos. En concreto, nos referimos a aquellos actos como actuaciones musicales que se celebran generalmente en espacios abiertos con motivo de fiestas patronales.

Por esta problemática, este año decidimos iniciar una actuación de oficio dirigida a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes por la que se pretende que la administración municipal conjugue el lógico derecho de los habitantes de su municipio a celebrar sus fiestas patronales, con el derecho al descanso de los vecinos afectados.

En nuestra resolución, se insta a las corporaciones locales a que no permitan celebraciones de verbena o conciertos musicales en las proximidades de los centros sanitarios con hospitalización o ser-



vicios de urgencia, o de residencias de la tercera edad, así como valorar la posibilidad de incluir esta prohibición en las ordenanzas municipales, con el fin de adaptarlas a las previsiones establecidas en la Ley del Ruido de Castilla y León.

FOMENTO

Reorientar el “stock” de viviendas hacia el alquiler

La vivienda no debe ser considerada por las Instituciones públicas como un bien al que los ciudadanos acceden exclusivamente de acuerdo a la oferta y la demanda del mismo en el marco del mercado libre.

La obligación de garantizar a todos los ciudadanos su acceso a una vivienda digna cobra mayor relevancia que nunca en el contexto actual de crisis económica, en el que los ciudadanos en general, y aquellos que se encuentran más desprotegidos en particular, se enfrentan a grandes dificultades para acceder a una vivienda.

A través de una actuación de oficio y con el objetivo final de que el “stock” de viviendas existente pueda ser utilizado para satisfacer la necesidad de vivienda en unas condiciones asequibles para los ciudadanos, se sugirió a la Administración autonómica que, partiendo de un estudio profundo de la situación de aquel “stock”, se adoptaran medidas dirigidas a la reorientación de una parte del mismo hacia su alquiler o hacia su venta como viviendas libres con un precio determinado. Esta resolución fue aceptada por la Consejería.

Impulsar programas de fomento del alquiler

El Procurador del Común desarrolló otra actuación de oficio con la finalidad de conocer el desarrollo

del “programa de fomento del alquiler en Castilla y León”, así como las previsiones que existen para su intensificación.

Como resultado de la misma, se sugirieron a la Administración autonómica una serie de actuaciones normativas y ejecutivas dirigidas a potenciar este programa. Entre ellas, la elaboración y aprobación de una regulación de la reserva de viviendas vacías de alquiler, donde se establezcan las condiciones y el alcance de los incentivos establecidos para propietarios y arrendatarios; extensión de la aplicación de la bolsa de viviendas en alquiler, cuando menos, a las nueve capitales de provincia y a todos los grupos mercedores de especial protección; modificación de la regulación de la reserva de viviendas vacías de alquiler y extensión de su aplicación a todas las localidades de la Comunidad de más de 5.000 habitantes, entre otras cuestiones.

Solventar las dificultades de acceso a la Televisión Digital Terrestre

La evolución tecnológica constituye un avance fundamental para la ciudadanía; por ello, los poderes públicos han de adoptar las medidas oportunas a fin de garantizar que las ventajas que implican las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC'S), sobre todo, el acceso a internet de banda ancha y a la televisión digital terrestre (TDT), lleguen a la totalidad de los ciudadanos, puesto que, en caso contrario, tal y como está ocurriendo en el medio rural, tales ventajas se convierten en obstáculos insalvables para las personas que no pueden acceder a las precitadas tecnologías. Aunque la competencia sobre el acceso al servicio público de televisión corresponde al Estado, las actuaciones desarrolladas por la Junta de Castilla y León deben garantizar que la totalidad de la población pueda acceder a la TDT.

El Procurador del Común desarrolló una actuación de oficio a fin de supervisar la actuación desarrollada por la Consejería de Fomento y por las diputaciones provinciales al objeto de conocer en qué localidades del territorio autonómico consta la existencia de problemas de recepción de la señal de TDT y de valorar cuáles han sido, en su caso, las medidas adoptadas para dar solución a los problemas detectados.

La Consejería de Fomento aceptó nuestra resolución en la que se requería, entre otras cuestiones,



el mantenimiento y, en su caso, refuerzo, en tanto, existan las dificultades de acceso a la TDT en los núcleos de población de Castilla y León, del papel de la oficina de atención y dinamización para la transición a la TDT, contemplada en el plan de digitalización y convergencia de medios audiovisuales en Castilla y León 2009-2011, en su doble función de prestar el soporte y atención especializada a los ciudadanos de cara a resolver o gestionar las dudas, inquietudes, sugerencias o quejas que puedan tener respecto al acceso y recepción de la TDT, o respecto a la adaptación de sus hogares para la recepción de la misma y la realización de cuantas actuaciones de colaboración y coordinación se estimen procedentes con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

A las Diputaciones Provinciales, siendo clara su falta de competencia material, se les sugirió, entre otras medidas, la creación de una mesa informativa provincial de la TDT, a fin de canalizar las reclamaciones adecuadamente y determinar las medidas de solución pertinentes.



SANIDAD

Medidas de apoyo para los afectados de Fibromialgia

La presentación de múltiples quejas y la preocupación constante de esta Institución por el colectivo afectado por esta dolencia, motivó el inicio en el año 2008 de una actuación de oficio sobre la situación sanitaria y asistencial de quienes están aquejados tanto de fibromialgia como de síndrome de fatiga crónica.

El Procurador del Común, sobre la base de actuaciones precedentes y de los nuevos datos recabados, ha realizado un estudio exhaustivo de la enfermedad y de quienes la padecen, principalmente mujeres de mediana edad, intentando dar una visión global de su situación y apuntando soluciones.

Su etiología es muy variada, pero en muchos ocasiones tiene su origen en ciertos eventos tales como traumatismos, estrés emocional o procesos reumáticos. Asimismo constatamos en nuestro estudio el importante cambio social que para el paciente supone padecer esta enfermedad, ya que altera notablemente las relaciones sociales, familiares e incluso íntimas de quienes se encuentran aquejados de esta patología.

Con toda la información recabada, trasladamos a la Administración sanitaria regional la necesidad de crear unidades multidisciplinarias que aglutinasen los recursos materiales y personales, así como la importancia de una adecuada gestión de las listas de espera de los pacientes de fibromialgia, cuya cronicidad hace que en muchas ocasiones tengan que salir incluso de Castilla y León para poder ser atendidos en tiempo y forma.

Que como medida prioritaria se valore la creación de una unidad de referencia, y mientras tanto, se considere la posibilidad de remitir a los afectados a unidades especializadas fuera de Castilla y León a fin de que éstos reciban un tratamiento adecuado a las peculiaridades de su dolencia.

La resolución fue rechazada por parte de la Consejería de Sanidad.

Reintegro de gastos del tratamiento de la “hormona del crecimiento”

La problemática derivada de la denegación del reintegro de gastos farmacéuticos en relación con la llamada “hormona del crecimiento” ha tenido su reflejo a través de la presentación de diversas quejas. En un caso concreto, se formuló una resolución de un expediente en el que se planteaba una situación peculiar, ya que, aunque el Juzgado de lo Social y, ulteriormente, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, reconocieron el derecho de reintegro de gastos totales a la familia, la Administración sanitaria denegó el pago. Esta cuestión nos pareció absolutamente improcedente y por ello, indicamos el derecho que asistía al paciente a recibir el gasto de la totalidad del tratamiento, y la necesidad de revocar la resolución denegatoria, estimando la pretensión de la familia. La Resolución fue aceptada.

Regulación del uso de desfibriladores fuera del ámbito sanitario

La Consejería de Sanidad de la Junta confirmó al Procurador del Común la puesta en marcha de un Protocolo de actuación para el cumplimiento de las normas reguladoras para el uso de desfibriladores externos, después de que esta Procuraduría elevara, de oficio, una resolución a la Administración autonómica ante la ausencia de una normativa común de actuación para su uso fuera del ámbito sanitario, que diera cobertura a situaciones de emergencia que requieran una resucitación cardiopulmonar para aquellas personas que sufran una parada cardíaca.

La propia administración sanitaria ha trasladado al Procurador del Común que este Protocolo será remitido a las Diputaciones Provinciales de la Comunidad y a la Federación Regional de Municipios y Provincias para que informen del mismo a las administraciones locales de las que dependen un importante número de instalaciones deportivas, de ocio y tiempo libre, en las que se produce una importante afluencia y tránsito de personas, además de a las Confederaciones de Empresarios de Castilla y León y al Consejo de las Cámaras Oficiales de Comercio e Industria.

SEGURIDAD VIAL

Reductores de velocidad y bandas transversales

El Procurador del Común tramitó, de oficio, un expediente remitido a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes, con el fin de analizar las características de los reductores de velocidad y de las bandas transversales de alerta situadas en las vías de estos municipios para garantizar la seguridad vial, dado que dichos elementos han dado lugar a múltiples críticas, en algunos casos, por ser elementos que, en lugar de contribuir a la seguridad vial de vehículos y peatones, implican un peligro para los mismos.

Elementos con una elevación exagerada, sujeciones que sobresalen de las piezas instaladas por una mala colocación o conservación, etc pueden ser causa de un daño imputable a la administración local que instaló los mismos, por lo que el Procurador ha resuelto que dichos elementos tengan las características idóneas para cumplir con el fin al que están destinados, y que las previsiones de la normativa relativa a la accesibilidad y supresión de barreras ha de ser tenida en cuenta, en todo caso, para facilitar a los peatones unos pasos adecuados a sus condiciones de movilidad.

Sería aconsejable que aquellos ayuntamientos que han instalado reductores de velocidad y bandas transversales revisen las características de dichos elementos, de acuerdo a lo establecido en la legislación referente a la Instrucción Técnica para la instalación de reductores en las carreteras de la Red del Estado, para, en su caso, aproximar sus características a dichos criterios, o a los que se propongan desde la Federación Española de Municipios y Provincias, y asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de accesibilidad y supresión de barreras.



DROGODEPENDENCIA

El Procurador apuesta por impulsar la cooperación entre administraciones para prevenir el tabaquismo

El tabaquismo es uno de los principales problemas de salud pública, siendo considerado la primera causa aislada de enfermedad y mortalidad prematura.

Esta problemática se agrava entre la población joven, principal consumidora de tabaco, y que en Castilla y León, según puso de manifiesto la evaluación de planificación regional, la aceptación social del consumo sigue siendo muy alta, las edades de ini-

cio muy precoces, y muy elevadas las prevalencias de personas fumadoras, ligeramente por encima de los promedios nacionales, siendo más acusada esta diferencia entre la población de estudiantes de 14 a 18 años.

El Procurador del Común estimó necesario iniciar una actuación de oficio para incentivar a la Administración pública a fin de desarrollar la estrategia de control y prevención en el caso de los menores de edad, intensificando la implicación de padres, educadores, servicios sanitarios, agentes privados y de la sociedad en general.

Entre las medidas recomendadas por esta Institución figuran la de incrementar las actuaciones inspectoras aleatorias para lograr que se cumpla la prohibición de fumar en lugares públicos y cerrados, y con la venta de tabaco a menores de edad, fomentar el desarrollo de campañas o programas de concienciación e informar sobre los riesgos asociados al consumo de tabaco, con el desarrollo de programas de prevención específicos en el ámbito educativo para prevenir el tabaquismo.

De igual manera, desarrollar programas de prevención en el ámbito familiar para eliminar el contacto de los menores con el tabaco fumado por otros, reducir la prevalencia del consumo en la familia y lograr que los adolescentes se vean libres de esta adicción.

Y en el ámbito sanitario, la puesta en marcha de programas preventivos para proteger a los menores del tabaco, fomentando la reducción o eliminación



de la exposición al humo del tabaco ambiental en el hogar, previniendo la iniciación del hábito en niños y adolescentes y fomentando el cese del consumo y la dependencia tanto en jóvenes como en padres.

Esta resolución se remitió a las Consejerías de Sanidad, Familia e Igualdad de Oportunidades y Educación.

MAYORES

Normativa reguladora para los viajes del Club de los 60

El Procurador del Común valoró la necesidad de mejorar el conocimiento y gestión del proceso de selección de participantes en las actividades de tiempo libre destinadas a los mayores de esta Comunidad. Parecía apropiado, por ello, dar a conocer de forma rigurosa todos los criterios que debían regular la selección de participantes en estas actividades, por ser la única forma adecuada para garantizar la seguridad jurídica y la igualdad en el trato del administrado durante el procedimiento en su relación con la Administración.

Por ello, se formuló una Resolución a la Consejería de Familia e Igualdad e Oportunidades para recomendar el establecimiento, de forma exacta y completa, del procedimiento de adjudicación de los viajes organizados por el Club de los 60, mediante el sistema que mejor posibilite a los solicitantes obtener un conocimiento previo sobre las condiciones a las que está supeditada la concesión de plazas convocadas y garantice la seguridad jurídica necesaria para evitar situaciones de indefensión.

A lo que deberá unirse la adopción de las alternativas suficientes que permitan adaptar la gestión del Programa a las demandas de los interesados y mejorar el sistema de selección.

La Resolución fue aceptada, comunicando la Administración que para la campaña 2012 está previsto que los participantes puedan expresar su preferencia por distintos destinos y corregir aquellos aspectos que puedan causar pequeños errores de interpretación y expresión de anteriores campañas. Además, se prevé en esta legislatura elaborar la normativa reguladora del "Club de los 60".



EDUCACIÓN

Apoyo a alumnos con grave discapacidad auditiva

El Procurador del Común inició una actuación de oficio con el fin de valorar la dotación de intérpretes de lengua de signos en los centros públicos educativos de la Comunidad. Ello contribuirá a facilitar la plena integración en el sistema educativo cuando existe una gran pérdida auditiva que lleva consigo muchas dificultades para el alumno con esta discapacidad en el desarrollo cognitivo y del lenguaje.

En el marco de esta actuación, la Consejería de Educación nos informó que viene desarrollando un modelo de educación inclusiva con el alumnado con discapacidad, a través de su escolarización en centros ordinarios, y en casos excepcionales, conforme al oportuno informe psicopedagógico y dictamen de escolarización y la opinión favorable de los padres o tutores legales, en centros o unidades de Educación Especial.

Asimismo, en función de las necesidades educativas de los alumnos afectados y de las adaptaciones contextuales y curriculares que precisa, se ha establecido una red de centros de escolarización preferente del alumno con discapacidad auditiva en todas las provincias.

En su Resolución, el Procurador del Común recomienda garantizar el derecho de optar a la comunicación a través de la lengua de signos a los alumnos con discapacidad auditiva y a sus padres o tutores, mediante la oportuna información de la existencia de ese derecho, junto con la adecuada oferta de centros en los que existe esa posibilidad, así como que la dotación del número de intérpretes sean los precisos para atender debidamente la necesidades del alumnado con discapacidad auditiva, la dedicación de las horas lectivas necesarias para obtener el adecuado aprovechamiento en todas las asignaturas y la cualificación precisa de los intérpretes.

Además, se recomienda que se adopten las medidas oportunas para que los proyectos bilingües, dirigidos al conocimiento de lenguas extranjeras, no supongan un nulo aprovechamiento de las asignaturas impartidas en lengua extranjera.

Asimismo habría que posibilitar, al menos en alguna

medida, que dichos alumnos pudieran realizar también determinadas actividades extraescolares en tanto que, aunque se desarrollen fuera del horario escolar, estén ligadas al servicio educativo.

Atención de Logopedia

La queja que motivó la actuación del Procurador del Común ponía en evidencia la insuficiencia de la atención de Logopedia prestada a un menor de tres años y medio escolarizado en segundo ciclo de educación infantil.

A pesar de que el alumno había sido derivado por un facultativo al tratamiento de Logopedia que presta el servicio público sanitario de Castilla y León (Sacyl).

Con todo, el único apoyo recibido por el niño había sido el dispuesto en el centro educativo, claramente insuficiente y que cesó durante las vacaciones de verano.

Debemos tener en cuenta que el derecho a la educación, a la salud y el acceso a los servicios sociales, recogidos en el art.13 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León obligan a llevar a cabo acciones integrales a través de la coordinación de los distintos servicios, para dar una respuesta a las necesidades de los ciudadanos, y que en este caso, debía haber facilitado un tratamiento de rehabilitación precoz, sin interrupciones y ajustado a las necesidades del menor.

Por este motivo, en su Resolución el Procurador del Común instó a la Administración regional a garantizar la continuidad y eficacia de los tratamientos necesarios, aún cuando se produzca una suspensión de la intervención por las vacaciones escolares, que debería ser suplida a través de los Centros Base de las Gerencias de Servicios Sociales o del sistema sanitario.

Y además, en este caso concreto objeto de la queja, el Equipo de Orientación Educativa deberá llevar a cabo, en el tiempo más breve posible, las actuaciones que garanticen al menor los apoyos que pueda precisar durante el curso escolar.

Pruebas de acceso a la Universidad para alumnos con dislexia

Siendo la dislexia un trastorno neurológico que, sin afectar a la inteligencia, dificulta el aprendizaje de la lectura, de la escritura o el cálculo, los alumnos que lo padecen necesitan medidas específicas que compensen esa dificultad.

Sin embargo, la normativa reguladora de las Pruebas de Acceso a la Universidad no contempla para estos alumnos unas medidas basadas en las adaptaciones curriculares que se hubieran aplicado en el Bachillerato, que les permitan hacer dichas pruebas en condiciones de igualdad, como sí está previsto para los estudiantes con algún tipo de discapacidad, ya que la dislexia no constituye una discapacidad reconocida.

El Procurador del Común considera necesario dar una respuesta a dichos alumnos, por lo que instó a



la Consejería de Educación a trasladar a las comisiones organizadoras de la Prueba de Acceso a la Universidad la necesidad de llevar a cabo las adaptaciones oportunas, para garantizar a dichos estudiantes las debidas condiciones de igualdad.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Empleo para las personas con discapacidad

Aunque durante los últimos años se ha producido un importante avance para favorecer el acceso al empleo de las personas con discapacidad, sin embargo la mayoría de las personas que integran este colectivo no participa en el ámbito laboral y las tasas de actividad, ocupación y paro son más desfavorables en el sector de la discapacidad que en relación con la población en general.

Entre los motivos de esta situación subyacen, en muchos casos, la precariedad y poca estabilidad en el empleo para estas personas, la ausencia de servicios específicos de carácter público que ayuden a su incorporación laboral o la ausencia de apoyos tutelados, sin olvidarnos de otros prejuicios y barreras sociales, discriminación o rechazo social, aunque en otros casos se debe también al incumplimiento de la cuota de reserva del 2% de la plantilla para trabajadores con alguna discapacidad, como contempla la legislación en materia de integración social de las personas con discapacidad.

En la misma, se recoge la obligación para las empresas públicas y privadas con un número de 50 o más trabajadores, a emplear un número de personas con discapacidad no inferior al 2 % de la plantilla.

Por este motivo, el Procurador del Común instó en su Resolución a la Consejería de Economía y Empleo a la adopción de las medidas oportunas para, a través de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Castilla y León, incrementar el número de inspecciones, al menos en un 50%, para controlar el cumplimiento de la cuota de reserva de empleo del 2% a favor de trabajadores con discapacidad y de las medidas alternativas excepcionalmente autorizadas, y a un seguimiento de los requerimientos realizados por la Inspección para corregir las irregularidades detectadas, y en su caso, ejercitar la potestad sancionadora.

Y por otro lado, que incrementen las campañas de divulgación o sensibilización dirigidas a las empresas para facilitar el cumplimiento de dicha cuota de reserva legal y transmitir información real sobre las

posibilidades de trabajo de las personas con discapacidad. La Administración autonómica aceptó esta Resolución

Acceso de perros guía a centros hospitalarios

Nuestra Institución tuvo conocimiento de la problemática surgida en un centro hospitalario de Valladolid, en el que personal de seguridad había prohibido el acceso al mismo al perro guía que acompañaba a una persona invidente.

Como consecuencia de ello, el Procurador inició una actuación de oficio a fin de conocer cual era la situación que existía en Castilla y León en cuanto a la regulación de los llamados perros guía o perros de asistencia.

A la vista de la información recabada, esta Institución consideraba preciso el desarrollo reglamentario de la Ley de Accesibilidad y Supresión de Barreras, cuyo art. 28 alude precisamente a regular la cuestión aquí tratada.

En algunas comunidades autónomas, la evolución de la regulación citada pasó de prever únicamente la asistencia de perros guía a los invidentes o personas con deficiencia visual, a regular la presencia de estos animales como asistentes a otras personas con discapacidad.

Por ello, el Procurador remitió a la Consejería de Sanidad una Resolución instando a que por parte del ejecutivo autonómico se valore la posibilidad de dictar una norma reglamentaria de desarrollo de la Ley de Accesibilidad sobre la presencia de perros de asistencia a personas con discapacidad.

De esta Resolución también se dio traslado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, tras señalar la de Sanidad su falta de competencia. La Consejería de Familia confirmó que se estaba tramitando el borrador del anteproyecto de Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, donde se dedica uno de sus artículos expresamente a los animales de asistencia y animales de terapia.

SALUD MENTAL Y OTRAS DISCAPACIDADES PSÍQUICAS

Creación de una red de centros especializados para personas con autismo

Aunque se han dado importantes avances en el proceso de atención a las personas afectadas por trastornos del espectro autista en Castilla y León, la falta de centros especializados de atención permanente de titularidad pública, provoca que estas personas sean derivadas a centros no especializados, o incluso a centros psiquiátricos inadecuados para su atención, en los que imparten tratamientos generalistas y se restringen, por sus propias dinámicas, las actividades de inclusión.

Únicamente las asociaciones de padres de personas con TEA ofrecen plazas residenciales especializadas, que no son de carácter permanente, ya que resulta inviable su mantenimiento con la financiación actual.

Esta Institución, por ello, consideró conveniente la creación de una red específica de plazas especiali-

zadas financiadas de acuerdo al coste real, apoyando así al movimiento asociativo en la consecución de una atención integral, lo que debía convertirse en uno de los objetivos prioritarios para avanzar en la política de atención a favor de las personas con autismo, sin discriminación respecto a la asistencia prestada al resto de personas con discapacidad.

En la Resolución remitida a la Consejería de Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud se instaba a la adopción de las medidas necesarias para analizar la trascendencia y envergadura del problema del autismo en Castilla y León, reconocido como una discapacidad diferenciada y con entidad propia, y a la puesta en marcha de una red específica de centros especializados destinados a dicho colectivo, con una financiación pública que, respondiendo a los costes reales y a las necesidades existentes, permita hacer efectiva y viable para las asociaciones del sector una asistencia especializada y de calidad en esta Comunidad.

CULTURA Y PATRIMONIO

Necesidad de regular el “uno por ciento cultural”

El Procurador del Común tramitó un expediente de oficio ante la falta de desarrollo del art. 71 de la Ley de Patrimonio Cultural de Castilla y León, conforme al cual, en la licitación de obra pública, financiada parcial o totalmente por la Comunidad, se debe incluir una partida, equivalente al menos al uno por ciento de los fondos aportados con destino a financiar acciones de tutela del Patrimonio Cultural de Castilla y León.

La aplicación de esta medida, necesaria para el fomento de la investigación, documentación, conservación, recuperación, restauración y difusión de bienes integrantes del patrimonio cultural de Castilla y León requiere la aprobación de la normativa reglamentaria de desarrollo por parte de la Consejería competente en materia de Cultura.

Así mismo, la Consejería de Cultura está llamada a establecer las directrices y objetivos que han de ser comunicados a la Administración del Estado, como guía que pueda servir a ésta para la realización de inversiones en la Comunidad de Castilla y León con el uno por ciento cultural determinado por la legislación del patrimonio histórico español.

El Procurador del Común entiende que debe existir un especial esfuerzo en destinar recursos económicos a la atención del vasto patrimonio cultural de nuestra Comunidad. De este modo, la efectividad del uno por ciento cultural debería contribuir a racionalizar dicho esfuerzo, para lo cual se precisa de una regulación que permita establecer la forma de determinar dicho porcentaje.

La Consejería de Cultura y Turismo aceptó esta resolución, recordando que se estaba trabajando para aprobar la normativa reguladora del uno por ciento cultural en el año 2012, y comprometiéndose a seguir insistiendo ante el Ministerio de Cultura en la necesidad de aprobar los proyectos financiados a través del uno por ciento cultural de forma coordinada en la Comunidad de Castilla y León.

Más protección para la necrópolis de Pintia

El Procurador del Común considera que la necrópolis vaccea de Pintia (Padilla de Duero, Valladolid), del siglo IV antes de Cristo, necesita más protección para evitar que se repitan episodios de destrucción de patrimonio a cuenta del laboreo agrícola.

Actuaciones como las derivadas de las labores agrícolas, o la búsqueda furtiva de objetos, por ejemplo han evidenciado que la declaración de Bien de Interés Cultural con categoría de zona arqueológica en el año 1993, que debería implicar la máxima protección y tutela, no es suficiente para evitar el sucesivo deterioro del cementerio que se viene denunciando.

Por esta razón, esta Institución reclamó a la Consejería de Cultura y Turismo que se apliquen de forma específica los criterios técnicos y científicos oportunos para determinar la necesidad de acudir a la expropiación de los terrenos en los que se asienta dicha necrópolis, y que en la actualidad son de titularidad privada.

Y que en todo caso, cualquiera que sean las medidas que adopte la Administración autonómica en el marco de sus competencias, tenga en consideración la colaboración de los investigadores que se ocupan y se han ocupado de la necrópolis, dando una respuesta razonada a las aportaciones y propuestas formuladas por éstos.

En el ámbito municipal, el Procurador también insta al Ayuntamiento de Peñafiel a que, en consideración con la obligación impuesta a las entidades locales de proteger y promover la conservación del patrimonio cultural de Castilla y León, ponga especial interés en comunicar a la Consejería de Cultura y Turismo cualquier hecho o situación que pueda poner en peligro la integridad del yacimiento de Pintia, así como la adopción de cuantas medidas cautelares fueran precisas para defender y salvaguardar el mismo. Y, que en la línea de la actuación promovida por este Ayuntamiento hasta el momento, se mantenga el propósito de adquirir los terrenos en los que se ubica la necrópolis.

ENTREVISTAS PRESENCIALES. DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS

Ávila	49
Burgos (incluyendo Miranda de Ebro)	81
León (incluyendo Ponferrada)	429
Palencia	54
Salamanca	48
Segovia	55
Soria	32
Valladolid	102
Zamora (incluyendo Benavente)	56
TOTAL	906

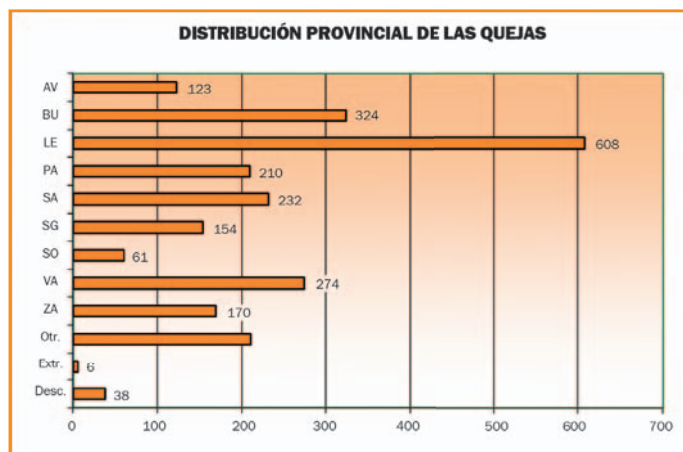
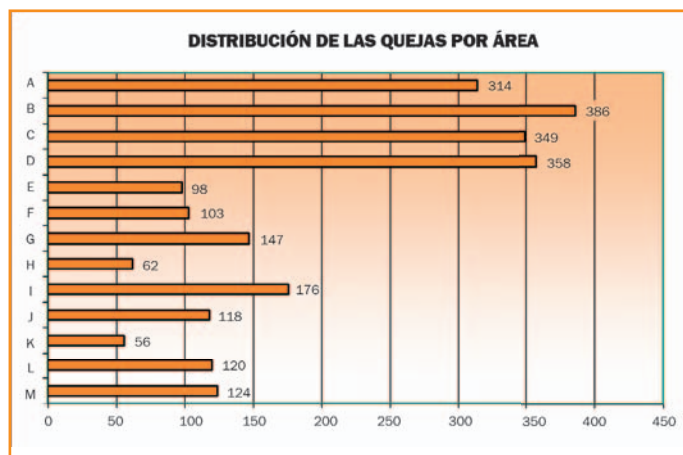
DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

A Función Pública	314	13%
B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales	386	16%
C Fomento	349	14%
D Medio Ambiente	358	15%
E Educación	98	4%
F Cultura, Turismo y Deportes	103	4%
G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social	147	6%
H Agricultura y Ganadería	62	3%
I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud	176	7%
J Sanidad y Consumo	118	5%
K Justicia	56	2%
L Interior, Extranjería y Emigración	120	5%
M Hacienda	124	5%
TOTAL	2411	

Actuaciones de oficio	35
------------------------------	-----------

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

Ávila	123	5%
Burgos	324	13%
León	608	25%
Palencia	210	9%
Salamanca	232	10%
Segovia	154	6%
Soria	61	3%
Valladolid	274	11%
Zamora	170	7%
Otras provincias	211	9%
Extranjero	6	0%
Procedencia desconocida	38	2%
TOTAL	2411	



RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2011

(correspondientes tanto a expedientes a instancia de parte y de oficio de 2011 como a expedientes procedentes de años anteriores)

Resoluciones dictadas durante 2011	1064	
Resoluciones motivadas de archivo por inexistencia de irregularidad	468	44%
Resoluciones en las que se formulaba recomendación, recordatorio de deberes legales o sugerencia a la Administración	596	56%

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 31/12/2011			438
Aceptadas	286	65%	
Aceptadas parcialmente	49	11%	
No aceptadas	103	24%	
Pendientes de contestación a 31/12/2011			116
Exptes. archivados por falta de respuesta finalizado el plazo			38
Exptes. con resolución archivados por otras causas			4



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 C/ Sierra Pambley, 4
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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

www.procuradordelcomun.org

