

Boletín  Oficial
de las
Cortes de Castilla y León

VII LEGISLATURA

AÑO XXVI

16 de Septiembre de 2008

Núm. 114

S U M A R I O

| | <u>Págs.</u> | | <u>Págs.</u> |
|---|--------------|--|--------------|
| III.- ACUERDOS Y COMUNICACIONES. | | | |
| Acuerdos | | | |
| ACUERDO de la Mesa de las Cortes de Castilla y León por el que se ordena la publicación del | | Informe Anual correspondiente al año 2007 remitido por el Procurador del Común de Castilla y León. | 6630 |

CONSIDERACIONES GENERALES

ÁREA A

FUNCIÓN PÚBLICA

Al igual que en años anteriores, los procesos de selección de personal en las Administraciones Públicas constituyen el ámbito de la Función Pública en el que mayor número de quejas han sido presentadas.

En primer lugar, resulta necesario insistir, otra vez más, en la necesidad de lograr una mayor transparencia de las administraciones públicas a la hora de facilitar información a los interesados en los procesos selectivos con el doble fin de permitir a estos la interposición motivada de las oportunas reclamaciones y de erradicar en la medida de lo posible, desde el punto de vista de la Administración convocante, cualquier tipo de sombra de irregularidad en el proceso.

Hay que destacar que, con carácter general, las quejas relativas a los procesos de selección de personal han concluido con resoluciones del Procurador del Común en las que se ha acordado el cierre de las actuaciones por no poderse acreditar la concurrencia de irregularidades en la actuación administrativa denunciada. No obstante lo anterior, en algún caso concreto se ha constatado la existencia excepcional de situaciones contrarias a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público, como pudiera ser la declaración como aprobado de un aspirante que únicamente dio respuesta a uno de los dos ejercicios planteados en una convocatoria de selección de personal laboral de la Administración Autonómica.

Igualmente, en algún supuesto singular se ha podido constatar la vulneración de la normativa reguladora del procedimiento administrativo en la gestión de los llamamientos realizados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León para la provisión de puestos de trabajo con carácter temporal, sin que ello constituya, a tenor de las quejas remitidas al Procurador del Común en el año 2007, una irregularidad de carácter general.

Por otra parte, si bien es cierto que, en varios casos, se ha vulnerado por la Administración correspondiente el deber formal de dar respuesta expresa a las reclamaciones presentadas por los interesados en aplicación de lo establecido en el art. 42 LRJPAC, lo cierto es que se ha detectado una considerable mejora en la gestión de los procesos selectivos fundamentalmente por parte de las corporaciones locales-, de manera que del estudio de todos los expedientes tramitados se ha desprendido, cuando menos, la existencia del correspondiente proceso de selección.

En el apartado de la provisión de puestos de trabajo, esta Procuraduría ha podido llegar a la conclusión de que la cobertura temporal de los puestos de trabajo vacantes

en el caso de la Administración regional no se realiza con la celeridad deseable, y ello a pesar de que a nivel normativo existen los instrumentos adecuados al efecto, en particular las bolsas de empleo de los distintos cuerpos de funcionarios públicos que se establecen tras la celebración de los correspondientes procesos selectivos. Esta circunstancia fue plenamente acreditada en el caso del Punto de Información y Atención al Ciudadano de Ponferrada, cuya situación deficitaria no había sido subsanada en la fecha de cierre del presente informe.

Otra cuestión en la que resulta necesario insistir es la falta de transparencia de la Administración Autonómica en la determinación de los puestos de trabajo vacantes no sometidos a reserva legal a favor de su titular que son excluidos de las convocatorias de concursos. Parece necesario que, en estos casos, se expliciten claramente los motivos por los que no se incluyen tales puestos de trabajo en las convocatorias, dado lo que ello conlleva de limitación del derecho a la carrera administrativa de los empleados públicos.

En esta misma línea argumental, las quejas presentadas en el año 2007 ponen de manifiesto que la falta de cumplimiento por la Administración regional de los plazos de convocatoria y resolución de los concursos ha generado en muchas ocasiones una situación injusta que se ha concretado en que, en algunas ocasiones, se han ofertado mejores destinos a los funcionarios de nuevo ingreso que a quienes ya ostentaban la condición de funcionarios. Por consiguiente, esta Institución sigue considerando que la Administración autonómica debe proceder a resolver los correspondientes concursos antes de ofertar los destinos a los funcionarios de nuevo ingreso, en tanto que el cauce contrario cercena en gran medida la promoción profesional de los funcionarios que poseen mayor antigüedad.

Ya en el pasado informe del año 2006 se advertía que la existencia de medidas loables previstas en la normativa legal y convencional reguladora de la Función Pública se convierten en vacías y carentes de contenido dada la inactividad de la Administración para llevarlas a efecto. En la tramitación de las quejas en el año 2007 se ha comprobado que dos de estas medidas no se han convertido en una realidad a pesar de sus innegables efectos favorables.

Nos estamos refiriendo, en el ámbito de la Administración autonómica, al mandato del art. 10 del Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León y Organismos Autónomos dependientes de ésta de establecer medidas específicas de movilidad para el colectivo de los trabajadores fijos-discontinuos (en el caso que nos ocupó se aludía a personal laboral de la Consejería de Educación) y al incumplimiento del deber de cese del personal interino de la Administración regional en el plazo de dos años establecido en el art. 15

y en la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León, medida ésta última prevista para evitar que situaciones temporales de interinidad se prolonguen en el tiempo indefinidamente. En otros ámbitos, esta circunstancia se ha podido constatar en la negativa de la Diputación Provincial de Soria a acceder a las solicitudes de jubilación parcial de los trabajadores interesados.

La adaptación de las Relaciones de Puestos de Trabajo a la nueva organización administrativa de la Comunidad Autónoma también ha sido objeto de diversas reclamaciones en cuanto al incumplimiento por parte de la Administración Autonómica del deber de adecuar las Relaciones de Puestos de Trabajo de los servicios periféricos de la Consejería de Economía y Empleo a la nueva estructura administrativa.

En relación con lo expuesto, esta Procuraduría, reiterando básicamente la argumentación ya trasladada a la Consejería de Economía y Empleo mediante una Resolución del año 2006 -la cual, por cierto, no fue objeto de respuesta a pesar de nuestros reiterados requerimientos-, considera que, más de cuatro años después de instituir la Consejería de Economía y Empleo, resulta necesario que la estructura de los servicios periféricos de la misma se adapten a la nueva realidad organizativa existente.

Otro de los aspectos de la Función Pública en los que el número de quejas sigue siendo relevante es el concerniente al acoso laboral, materia en la cual la dinámica de actuación de esta Procuraduría ha respondido a los mismos condicionantes expuestos en anteriores informes: La dificultad de objetivar el presunto acoso laboral, la carencia de pruebas determinantes para poder alcanzar una conclusión en torno a las denuncias y la pasividad e inactividad de las administraciones para dar respuesta -en el sentido que se estime pertinente- a los denunciantes.

Siendo una constante en el estudio de estas quejas la negativa de la Administración implicada ya no sólo a estimar las reclamaciones de los empleados públicos sino siquiera a iniciar las actuaciones preceptivas para verificar la realidad de los hechos denunciados, consideramos que resulta de todo punto necesario que por parte de las administraciones públicas -siendo indiscutible la problemática del acoso laboral en la Administración- se aborden este tipo de denuncias con la mayor celeridad posible, que se realicen todas las actuaciones de investigación necesarias para acreditar la realidad de las mismas y, sobre todo, que se adopten medidas disciplinarias contra los responsables del acoso, algo esto último que parece no haberse realizado nunca por las administraciones sitas en el territorio regional, incluso ante la existencia de sentencias judiciales que estiman las demandas de responsabilidad interpuestas por los empleados públicos afectados.

Finalmente, merece destacarse que, a lo largo del año 2007, se han presentado algunas reclamaciones referidas

al apartado de vacaciones, permisos y licencias que han finalizado, en casi todos los casos, con resoluciones de archivo por no irregularidad.

Quizás la queja más reseñable en este apartado es la presentada acerca del Calendario del Operativo de Lucha contra incendios forestales de 2006 (situación, al parecer, repetida en el año 2007), en cuya aprobación se vulneró el deber de consultar previamente con la Junta de Personal en atención a lo establecido en el art. 25.1 del Decreto 89/2004, de 29 de julio. Ante lo expuesto, se remitió la pertinente resolución a la Consejería de Medio Ambiente, de la cual no consta la oportuna respuesta a pesar de que esta Institución ha remitido varios requerimientos al respecto. En este orden de cosas, está fuera de toda duda que la negociación de las condiciones de trabajo -concretamente, en cuanto a la aprobación del calendario del operativo de la lucha contra los incendios forestales- con los legítimos representantes de los empleados públicos se concibe como un derecho reconocido constitucionalmente y desarrollado en los art. 31ss LEBEP, que no debería ser objeto de vulneración por la Administración autonómica.

En la Función Pública docente se reitera el denominador común de falta de transparencia de la actuación y de motivación de las resoluciones, fundamentalmente en cuanto a la negativa del acceso de los aspirantes a la información que requieren de los tribunales calificadoros en los procesos selectivos convocados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León en su condición de interesados.

Esto no significa que los procesos de selección super-visitados hayan incurrido en irregularidades con carácter general. No obstante lo anterior, hay que destacar que el proceso de selección de Maestros de la Especialidad de Educación Física que fue objeto de numerosas quejas ante esta Procuraduría suscitó importantes dudas desde el punto de vista de la motivación de las calificaciones otorgadas a los aspirantes, puesto que un número superior al centenar obtuvo una calificación de 4,99 puntos. Ello podría dar lugar a la nulidad del proceso selectivo, en tanto que las calificaciones de los opositores parecían no obedecer a una valoración real de los miembros de los Tribunales calificadoros, sino a unas calificaciones ficticias consecuentes con una decisión de la Administración educativa contraria a las bases de la convocatoria, que supuestamente sería la fijación de un número máximo de aspirantes aprobados en la fase de oposición, cuando las bases de la convocatoria no realizaban previsión alguna en dicho sentido.

Sin embargo, la cuestión más destacable desde el punto de vista de la Función Pública docente es la concerniente a los impedimentos que la Administración educativa viene poniendo a la conciliación de la vida familiar y laboral de los funcionarios docentes y a la falta de transparencia en la gestión de las denominadas comisiones de servicios humanitarias, algo que ha sido

objeto de referencia en diversos informes anuales de la Institución.

Esta deficiente situación, a tenor de los informes remitidos por la Consejería de Educación, parece que va a ser objeto de tratamiento adecuado mediante dos actuaciones. La articulación de medidas de mayor transparencia en la gestión de las comisiones humanitarias incluyendo como posibilidad el establecimiento expreso de un órgano colegiado de valoración de las solicitudes con participación activa de profesionales de la Medicina y de los servicios sociales junto a una representación de los empleados públicos, y, sobre todo, llevando a efecto para el curso académico 2008/2009 la convocatoria del procedimiento autonómico objetivo de provisión de vacantes con carácter temporal para los funcionarios de carrera de los diferentes cuerpos docentes de enseñanzas escolares prevista en el punto 5 del Apartado 2 del Acuerdo de 19 de mayo de 2006, de Mejora de las condiciones laborales y profesionales del personal docente de centros públicos de enseñanzas escolares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Junto a cuestiones muy puntuales relacionadas con el desempeño de la relación funcional y que, en algún caso, han dado lugar resoluciones de esta Procuraduría, ha de ponerse de manifiesto la presentación de diversas quejas en materia de acoso laboral, en las cuales si bien no se ha constatado la realidad del acoso denunciado, sí se ha comprobado, en la misma línea argumental anteriormente expuesta, que la tramitación de dichas denuncias desde un punto de vista procedimental no fue la más deseable ni por lo que se refiere a la celeridad en el desarrollo de los trámites ni en cuanto a las actuaciones realizadas para esclarecer los hechos denunciados.

En el ámbito sanitario, el mayor número de quejas se ha referido a la legalidad del baremo de la convocatoria realizada por la Orden SAN/647/2007, de 26 de marzo, por la que se establecen las bases para la cobertura temporal, con carácter interino, de plazas de personal estatutario como Médico y Enfermero de Área en Atención Primaria en el ámbito de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. Dicha Orden se encuentra en la actualidad pendiente de resolución judicial como consecuencia de la interposición de las correspondientes demandas.

Asimismo, diversos profesionales del sector sanitario público se han dirigido al Procurador del Común denunciando la precariedad laboral en la que se encontraba un elevado número de facultativos especialistas y farmacéuticos de Área interinos que prestan servicios con distintos vínculos jurídicos en los hospitales de la Comunidad de Castilla y León. Pues bien, siendo un hecho objetivamente acreditado la existencia de esa precariedad laboral, esta Institución consideró que el objeto puntual de la queja (la disconformidad de los reclamantes con las Ofertas de Empleo Público de la

Administración regional para los años 2006 y 2007 y el contenido de las convocatorias derivadas de la misma) no podía ser reprochable a la Administración sanitaria, puesto que las medidas adoptadas tenían pleno encaje en el ordenamiento jurídico vigente y, en particular, en la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.

Alguna reclamación puso de manifiesto al Procurador del Común que la provisión de los puestos de trabajo en el sector sanitario no parecía ser la más adecuada posible. En particular, se pudo constatar la existencia de irregularidades en la Diputación Provincial de Ávila y en la Gerencia de Atención Primaria de Burgos en la convocatoria de un proceso de promoción interna temporal y en la cobertura por el sistema de libre designación de una Jefatura de Sección, respectivamente.

Más allá de estos casos concretos, esta Institución tuvo conocimiento de que esta deficiente situación respecto a la provisión de puestos de trabajo era ya conocida por las citadas administraciones y, en el caso de la Administración autonómica, ésta manifestó su voluntad, previo el correspondiente estudio, de aprobar nuevas plantillas orgánicas en el ámbito de la Gerencia Regional de Salud.

Es importante destacar que esta Procuraduría ha requerido a la Consejería de Sanidad para que, en igualdad de condiciones con otros afectados en el territorio nacional y en aplicación del principio constitucional de justicia, proceda a mantener, excepcionalmente, de manera fija e invariable, el complemento de pensión regulado en el art.151 del Estatuto de Personal Sanitario no facultativo de 1973 al colectivo de empleados públicos, todos ellos jubilados y de avanzada edad, que se acogieron al beneficio de jubilación anticipada con cargo a la norma aludida.

Por otro lado, la tramitación de las quejas presentadas por empleados del sector sanitario público ha puesto de manifiesto que diversas actuaciones de la Administración sanitaria deberían ser objeto de mejora. En concreto, la gestión del proceso de aprobación del calendario laboral del Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Burgos, los requisitos previstos en las líneas de ayuda convocadas por la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, la transmisión de la información necesaria para el desempeño de sus funciones a los legítimos representantes de los empleados públicos por parte de la Gerencia del Área de Salud de El Bierzo y, finalmente, la gestión que, en materia de Prevención de Riesgos Laborales, viene realizando la Gerencia de Salud del Área de Salamanca.

En última instancia, por lo que afecta a la Función Pública policial, con independencia de cuestiones singulares, como pudiera ser el alcance del deber de empleo de la uniformidad, podría destacarse la actuación desarrollada con ocasión del conflicto colectivo que, durante un largo periodo de tiempo, mantuvieron los

miembros de la Policía Local con el Ayuntamiento de Piedralaves (Ávila), conflicto que fue objeto de conclusión, según nos informó el citado Ayuntamiento, con la apertura del proceso negociador de un nuevo Acuerdo regulador de las condiciones laborales de los empleados públicos municipales.

ÁREA B

RÉGIMEN JURÍDICO DE CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNI- CIPALES

1. RÉGIMEN JURÍDICO DE CORPORACIONES LOCALES

Las principales materias que abordan las quejas incluidas en este apartado se refieren a expropiación forzosa, responsabilidad patrimonial, organización y funcionamiento, contratación administrativa y participación ciudadana.

El estudio de las quejas presentadas en materia de expropiación forzosa denota que las Administraciones locales siguen utilizando en ocasiones la denominada vía de hecho para adquirir terrenos de propiedad particular con motivo de la realización de alguna obra pública, por lo que esta Procuraduría considera que debe terminarse con esta práctica viciosa y tramitar los procedimientos de expropiación forzosa siempre que se requiera la ocupación de propiedades particulares

En los casos en que se constató la inexistencia de actividad expropiatoria que justificara alguna ocupación, las resoluciones del Procurador del Común consideraron que los Ayuntamientos debían incoar, aunque de forma tardía, el oportuno procedimiento expropiatorio para fijar la cantidad que debía percibir el afectado, incluyendo el justiprecio, los intereses de demora y la indemnización correspondiente por la actuación ilegal.

Otra actuación irregular detectada en los expedientes expropiatorios ha sido el retraso en el pago del justiprecio, siendo también ésta una práctica inadecuada de algunas Administraciones que tiene consecuencias perjudiciales no sólo para los afectados también para el resto de los ciudadanos, puesto que el impago de tales cantidades produce intereses en detrimento de las arcas públicas.

En materia de responsabilidad patrimonial los supuestos que los ciudadanos han planteado por considerarse perjudicados por la actividad de los entes locales han sido variados, si bien la prestación de los servicios de abastecimiento de agua, recogida de aguas pluviales y pavimentación de vías públicas siguen dando origen a un número considerable de reclamaciones.

Al margen de estos supuestos frecuentes de reclamación se ha tenido conocimiento de otros casos puntuales en los que los ciudadanos manifestaban

también haber sufrido daños por alguna actividad o inactividad municipal.

Por ejemplo se examinó un supuesto en el que había existido demora en la devolución de un vehículo a sus legítimos propietarios que habían denunciado su sustracción. En las dependencias municipales no existía constancia de haberse comunicado al propietario del vehículo la recuperación de éste, que había permanecido en el depósito por espacio de cuatro meses, durante los cuales el propietario se había visto privado de su automóvil.

Para evitar este tipo de situaciones, se estimó que el Ayuntamiento de Burgos debía adoptar medidas organizativas tendentes a lograr que los traslados de los vehículos se realizaran con suficientes garantías para evitar perjuicios a los ciudadanos, extremando la diligencia en la información que debía facilitarse al propietario del vehículo, siendo conveniente que se practicara de modo que quedara constancia de haber realizado el aviso.

Otro de los casos que mereció la atención de esta Procuraduría la producción de un accidente de circulación cuya víctima responsabilizaba de los daños que había sufrido a la Diputación Provincial de Salamanca, por haberse producido en un vial de su titularidad que se hallaba en obras. La Diputación Provincial de Salamanca entendía que no tenía competencia alguna sobre las obras, que se habían llevado a cabo por una sociedad mixta creada por ella, quien a su vez las había adjudicado a una empresa, siendo esta última la ejecutora material de las obras.

La resolución de esta Procuraduría estimó que era la Diputación Provincial la que determinaba qué debía hacerse, recibía lo hecho y abonaba con cargo a sus presupuestos las obligaciones que asumía la sociedad mixta creada, todo lo cual se identificaba con la ejecución de un plan de infraestructuras llevado a cabo por la Administración provincial con cargo a sus presupuestos. La única diferencia era que, en el caso contemplado en el contrato programa había una figura mercantil interpuesta cuya titularidad correspondía mayoritariamente a la Administración. Por ello se resolvió que correspondía a la Diputación Provincial de Salamanca la competencia para decidir tanto sobre la procedencia de la indemnización como sobre quién debía pagarla, habiendo eludido frente al perjudicado su propia responsabilidad, si bien éste había formulado su reclamación en la vía administrativa procedente.

El análisis de las quejas planteadas en materia de responsabilidad patrimonial ha permitido comprobar también en este ejercicio que las administraciones locales en bastantes ocasiones no habían incoado el expediente de responsabilidad patrimonial después de la solicitud del perjudicado, tal y como establece la normativa de procedimiento; en otras ocasiones el procedimiento no había discurrido por todos sus trámites,

omitiendo aspectos esenciales del mismo como la fase de prueba, la audiencia al interesado o la resolución que debían poner fin al mismo.

Ha sido necesario recordar a algunas administraciones el deber de respetar las normas de procedimiento en la incoación, tramitación y resolución de tales expedientes, a fin de que el ciudadano pueda conocer los motivos de desestimación de su petición.

Por ejemplo se pusieron de manifiesto las deficiencias observadas en la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial por los daños derivados de un accidente de tráfico atribuidos al deficiente mantenimiento y señalización de una vía pública. La instrucción del expediente se había llevado a cabo íntegramente por la compañía aseguradora con la que la entidad local tenía suscrito un contrato de seguro y únicamente habían existido comunicaciones entre el Ayuntamiento y la empresa aseguradora, sin intervención del afectado. La resolución estimó que era el Ayuntamiento y no la compañía de seguros la que debía instruir y resolver el procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Además las administraciones locales deben hacer un esfuerzo por resolver estos expedientes de responsabilidad patrimonial dentro del plazo establecido de seis meses, con este objetivo se han formulado varias resoluciones del Procurador del Común en las que se observó un incumplimiento de esta obligación.

Desde esta Procuraduría se instó, por ejemplo, al Ayuntamiento de Segovia a que agilizara al máximo los trámites para la conclusión de un expediente de responsabilidad patrimonial iniciado tres años antes por daños derivados de una caída en un paso de peatones deficientemente conservado, en la medida en que había existido una dilación indebida en su resolución, debiendo facilitar a la mayor brevedad posible la conclusión definitiva al interesado.

El sistema de responsabilidad patrimonial además de ser un instrumento de protección del administrado frente a las intervenciones de las administraciones generadoras de daños, debería ser contemplado por éstas últimas como marco de actuación para evitar el daño y, en consecuencia, el deber de indemnizar, de ahí que en ocasiones se haya recordado a las Administraciones locales algunos pronunciamientos judiciales en los cuales los tribunales han declarado la responsabilidad municipal, a fin de que actúen antes de que se produzca el daño

También se han examinado supuestos en los que el reclamante se mostraba disconforme con la negativa a asumir la reparación del daño por parte de algún Ayuntamiento, sin que por lo general después de la resolución de esta Procuraduría hayan variado su postura contraria a reconocer el deber de indemnizar a los afectados, si bien las resoluciones en las que se aconsejaba a las administraciones asumir la responsabilidad derivada de sus acciones, correctas o incorrectas, se basaron en las

pruebas practicadas en el propio expediente y en el examen de pronunciamientos similares emitidos por la jurisprudencia sobre los elementos configuradores de la responsabilidad patrimonial.

Así se recomendó por ejemplo algún Ayuntamiento realizar las obras de canalización de aguas pluviales de un camino, al no existir duda alguna en cuanto a la existencia de los daños producidos por inundaciones de fincas colindantes, como tampoco del funcionamiento de los servicios públicos.

En los temas sobre organización y funcionamiento de las corporaciones locales se ha producido un descenso el número de reclamaciones, la razón puede deberse a la constitución de las nuevas entidades locales cuya andadura se ha iniciado a mediados del ejercicio, que ha supuesto la reorganización de los aspectos de funcionamiento interno de las corporaciones.

No obstante se han seguido constatando irregularidades en el funcionamiento de los órganos colegiados de estas entidades, especialmente el pleno de los ayuntamientos, asambleas vecinales -en los municipios que funcionan en concejo abierto- y juntas vecinales.

La falta de convocatoria de sesiones ordinarias o su debida diferenciación del régimen legal de otro tipo de sesiones, las extraordinarias y las extraordinarias y urgentes, así como otras anomalías en el desarrollo de las sesiones o en la adopción de acuerdos.

Tales irregularidades han motivado la formulación de resoluciones cuando se ha llegado a la conclusión de que no se ha respetado el estricto régimen legal establecido en beneficio de la participación igualitaria de los representantes políticos en los asuntos públicos.

Respecto a las quejas promovidas a instancia de miembros de las corporaciones locales, también durante este ejercicio se ha comprobado que los concejales de los grupos minoritarios siguen padeciendo dificultades, al menos en algunas de aquéllas, para acceder a la información o documentación que solicitan en el ejercicio de sus funciones, por ello debe insistirse en que la postura restrictiva de información mantenida por algunos alcaldes puede incidir también en el derecho de participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

En los temas relacionados con la participación ciudadana, las resoluciones formuladas por el Procurador del Común han ido dirigidas a conseguir que las entidades locales faciliten la intervención del ciudadano en la vida municipal, obteniendo el debido conocimiento de sus actuaciones y adopción de acuerdos siempre que sea posible, recomendando observar en todo momento los principios de transparencia y publicidad que deben presidir el buen funcionamiento de la administración, tanto mediante la debida publicidad de las sesiones plenarias, como permitiendo el acceso a la documentación obrante en sus archivos.

La publicidad de las sesiones constituye un aspecto básico del derecho de información a los ciudadanos que ha dado lugar a que se formulen resoluciones por este motivo, puesto que los vecinos pueden tener interés en asistir para presenciar las deliberaciones y conocer en el mismo momento en que se adopten los acuerdos correspondientes.

Estas consideraciones motivaron la formulación de alguna resolución para que las sesiones de alguna Junta Vecinal se celebren en la sede de la entidad local menor, facilitando la posibilidad de asistencia del público a las mismas.

También en materia de contabilidad pública debe observarse el principio de transparencia, por lo que se ha indicado a algunas entidades locales que sean respetuosas con el cumplimiento de los trámites establecidos en el procedimiento de aprobación de la cuenta general, en el que se prevé una fase de información pública para facilitar la presentación de reclamaciones u observaciones de los ciudadanos.

En el ámbito de la contratación administrativa deben las administraciones locales mejorar el cumplimiento de las obligaciones que asumen y ejercer las debidas potestades de control del cumplimiento de las que corresponden al contratista, sobre todo en lo que se refiere a la ejecución de obras públicas.

Siendo el responsable el contratista de los defectos que surjan durante el desarrollo de las obras y durante el plazo de garantía, la Administración debe instarle para que los repare; debiendo proceder si no lo hace a la ejecución subsidiaria para reparar las deficiencias existentes en las obras contratadas con cargo a las fianzas definitivas, así se ha manifestado en alguna de las resoluciones formuladas por esta Procuraduría.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones se remitió una resolución a la Diputación Provincial de Ávila a fin de que procediera a requerir a la empresa contratista para que reparara las deficiencias observadas en la ejecución de una obra cuya existencia se había acreditado.

En cuanto a los procedimientos de selección del contratista también se ha emitido durante este ejercicio alguna resolución recordando a las Administraciones que cuando acudan al concurso como forma de selección del contratista, los pliegos de cláusulas administrativas particulares deben establecer los criterios objetivos que deban servir de base para la adjudicación y su ponderación, para determinar la proposición económicamente más ventajosa.

2. BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

2.1. Bienes municipales

En materia de bienes de las entidades locales la actuación del Procurador del Común se ha centrado, otra

vez, en la vigilancia y control del cumplimiento por parte de las entidades locales del deber de protección de sus bienes, de dominio público o patrimoniales, ante las posibles usurpaciones realizadas por los particulares. También se ha vigilado el cumplimiento de la legalidad vigente en cuanto al tráfico jurídico de los bienes y derechos de las mismas.

Se ha denunciado la inactividad de los entes locales ante las usurpaciones, en muchas ocasiones, por falta de medios suficientes para iniciar los expedientes administrativos correspondientes -deslinde, investigación y recuperatorio- y, en otras, por desconocimiento de la situación de tales bienes, al carecer de Inventario.

Hemos constatado un incremento del número de quejas relativas al aprovechamiento de los bienes de las entidades locales. Merece especial atención el aprovechamiento de bienes comunales que ha puesto de manifiesto una variada problemática, no sólo respecto de los requisitos recogidos en las ordenanzas para tener acceso a estos aprovechamientos, sino también en cuanto a la interpretación que las entidades locales realizan de estos requisitos. Por ejemplo, se han dictado resoluciones en las que se ha recomendado a las entidades locales no excluir a los vecinos por no residir dentro del casco urbano -pues de esta manera restrictiva interpretaba una Junta Vecinal el requisito de residir en la población- o no excluir a las solteras frente a los varones solteros que si tenían derecho al aprovechamiento. Especialmente relevante resulta el supuesto en el que un Ayuntamiento interpretaba el requisito de tener "casa abierta" en la localidad en el sentido de que tenía derecho al aprovechamiento únicamente el vecino propietario de la casa abierta, excluyendo entonces a arrendatarios, usufructuarios, etc.

Los bienes comunales, en ocasiones, tienen un gran valor económico y son, sin duda, un complemento importante de los ingresos de muchas familias; de ahí que los conflictos que surgen sobre quién o quiénes tengan derecho a los aprovechamientos se hayan convertido en el eje central de las reclamaciones presentadas, aunque también hemos analizado cuestiones derivadas de su desafectación o del ejercicio de las prerrogativas de la administración respecto de estos bienes. Esta Institución tiene previsto realizar un estudio más completo sobre los bienes comunales de nuestra Comunidad, con la finalidad de colaborar con las entidades locales en el mejor aprovechamiento de los mismos.

Se han incrementado igualmente las solicitudes de intervención ante las ocupaciones de las vías o espacios públicos por algunos particulares, y no sólo cuando se trata de usurpaciones, sino también en supuestos en los que el sujeto autorizado se extralimita en el espacio concedido, o existe un aprovechamiento particular del dominio público, motivado por la inactividad municipal.

Así, se han dictado resoluciones recordando a las administraciones locales la obligatoriedad del ejercicio de

acciones en defensa de sus bienes en supuestos, por ejemplo, en los que se ha cerrado con puertas un camino público, se han producido ocupaciones con vallas y otros cerramientos de calles y caminos o, incluso, las vías públicas han llegado a desaparecer como consecuencia de la actividad de los particulares. También se han dictado resoluciones en supuestos de ocupación de la vía pública, por ejemplo, con jardines particulares, enseres de todo tipo, leñas, herramientas de labranza, mobiliario etc.

2.2. Servicios municipales

En materia de servicios municipales, la mayoría de las quejas se han dirigido a denunciar la carencia de ciertos servicios públicos, sobre todo en algunas pedanías y anejos de población, la irregularidad o las deficiencias que presentan determinados servicios públicos básicos.

Los ayuntamientos siguen aludiendo a la escasez de recursos económicos para no cumplir con la obligación de prestar los servicios mínimos, olvidando que la habilitación de los créditos necesarios no es una condición para la existencia del derecho a la prestación de los mismos sino una consecuencia de su declaración.

Cada vez más los ciudadanos que plantean una reclamación por un defectuoso funcionamiento de los servicios públicos muestran su intención de reclamar las responsabilidades de la administración por los daños y perjuicios sufridos. Los ayuntamientos deben ser conscientes no sólo de que tienen que prestar los servicios públicos mínimos, sino también de que esta prestación debe realizarse con calidad suficiente, con regularidad y contando con eficaces servicios de mantenimiento. Hemos prestado especial atención este año, igualmente, a los servicios que prestan las entidades locales menores, en ocasiones sin delegación de competencias por parte del ayuntamiento, y sin convenio, amparándose en que determinados servicios se han venido prestando por ellas tradicionalmente. La falta de medios económicos que las entidades locales menores sufren lleva consigo, en ocasiones, un deterioro en la calidad de la prestación del servicio, que en algunos supuestos, como en el caso del abastecimiento de agua o el saneamiento, puede poner en peligro la salud pública de la población.

Destacar que más del veinticinco por ciento de las reclamaciones que se presentan tienen que ver con el servicio de abastecimiento de agua potable; por ejemplo, hemos tramitado quejas en las que la administración local reconoce que no se realizaban las cloraciones necesarias del agua de consumo, o que el suministro de agua por habitante y día estaba muy por debajo de los mínimos recomendados, constatándose, igualmente, que gran parte de los conflictos que se generan respecto de este servicio público tienen que ver con la falta de concreción de las competencias de las Juntas vecinales y de los ayuntamientos. También deben destacarse en este apartado las numerosas denuncias ciudadanas respecto a la falta de pavimentación de las vías públicas y de los

accesos a determinados núcleos de población, o por los ineficaces sistemas de recogida de residuos sólidos urbanos, o por el vertido de aguas residuales en fosas sépticas.

Tanto el Gobierno autonómico como las diputaciones provinciales deben seguir cooperando con las entidades locales, el primero con el Fondo de Cooperación Local y, las segundas, a través de los Planes Provinciales de Obras y Servicios; instrumentos, estos últimos, a través de los cuales las provincias pueden cumplir los fines propios y específicos que les encomienda la ley, es decir, garantizar los principios de solidaridad y equilibrio intermunicipal, asegurando la prestación integral y adecuada en la totalidad del territorio provincial de los servicios de competencia municipal.

Tras las denuncias presentadas en la Institución sobre las condiciones en las que se encontraban determinadas zonas de juego infantil y zonas deportivas de algunos municipios, se consideró conveniente realizar un estudio en el ámbito de toda la Comunidad Autónoma en el que se abordaran las principales cuestiones que, en materia de seguridad, afectan a dichas instalaciones, y ello con el fin de contribuir a mejorar las condiciones en las que los niños y jóvenes disfrutan del juego y de los momentos de ocio.

El estudio de las zonas de juego infantil ha concluido este año (el de zonas deportivas se encuentra en una fase muy avanzada de elaboración). Las conclusiones alcanzadas se han plasmado en un Informe del que se ha dado traslado a las administraciones municipales (y también a la autonómica), a las que debemos agradecer su colaboración.

Además de solicitar información a los ayuntamientos de más de cinco mil habitantes, se consideró adecuado visitar las zonas de juego infantil instaladas en los municipios para comprobar sobre el terreno la situación de los equipamientos, superficies, limpieza, ubicación de los parques, etc.

Nos desplazamos a todas las localidades que participaban en el estudio (cuarenta y ocho municipios). En general, se constató la buena situación de la mayoría de las zonas de juego, pero también se apreciaron múltiples carencias; así, zonas sucias o abandonadas, equipamientos inservibles y otras situaciones peligrosas que se han recogido en el informe. En el mismo, que ha querido ser el reflejo de la situación actual en la que se encuentran estas instalaciones, se sugieren pautas de actuación para las administraciones implicadas, tanto para las áreas que ya se encuentran en funcionamiento como para las que se proyecte instalar.

Se ha hecho una recomendación a los ayuntamientos, a modo de decálogo, en la que, además de sugerirse la regulación de la materia y la revisión del número de instalaciones, se aportan criterios para elegir la ubicación de las zonas de juego infantil. Se recuerda, igualmente,

que estos recintos deben ser accesibles y que preferiblemente deben aparecer señalizados y diferenciados por edades. Se recomienda realizar en dichas instalaciones una limpieza y conservación periódica y, por supuesto, se aconseja la verificación tanto del estado de las superficies que absorben los impactos como de las estructuras de juego, sugiriendo el cumplimiento de las normas técnicas de seguridad en los equipos instalados y los que se proyecte adquirir.

Nos hemos dirigido igualmente a la Consejería de Familia sugiriendo la posibilidad de elaborar una regulación específica de las zonas de juego infantil, y ello con el fin de homogeneizar las exigencias en materia de seguridad en toda la Comunidad Autónoma.

La recepción que dicho Informe ha tenido entre las administraciones implicadas está siendo muy positiva. A la fecha de cierre de este Informe varios ayuntamientos habían aceptado ya las recomendaciones efectuadas y, otras administraciones locales, habían mostrado su interés por las conclusiones alcanzadas y, también, por el estado en que se encontraba la elaboración del que se ocupará de las instalaciones deportivas.

Esperamos que ambos contribuyan, aunque sea mínimamente, al objetivo que se planteó la Institución al inicio de su elaboración y que no es otro que el incremento de los niveles de seguridad de estas instalaciones públicas de ocio de nuestra Comunidad.

ÁREA C

FOMENTO

1. URBANISMO

Define la actividad urbanística el art. 2 de la Ley de Urbanismo de nuestra Comunidad como aquella función pública que tiene por objeto la ordenación, transformación, conservación y control del uso del suelo y, en especial, su urbanización y edificación; siendo sus aspectos definitorios el planeamiento, la gestión urbanística, la intervención en el uso del suelo, la intervención en el mercado del suelo, la organización y la coordinación administrativa y, por último, la información urbanística y la participación social.

En primer lugar y, en lo que se refiere al planeamiento urbanístico, el número de expedientes tramitados vuelve a sufrir en el presente ejercicio un incremento que, al igual que en el año 2006, es el resultado del progresivo vencimiento de los plazos establecidos en el régimen transitorio del Reglamento de Urbanismo de Castilla y León. Sin embargo, dicho incremento no implica que, por parte de esta Institución, se haya detectado un aumento de las irregularidades cometidas por las administraciones públicas investigadas, en la medida en que la gran mayoría de los expedientes se archiva por cuanto que las quejas se formulan en relación con actos de trámite tales como la aprobación inicial y provisional de los citados instrumentos de planeamiento.

Con independencia de lo anterior, analizado el contenido de las resoluciones formuladas, el conjunto de irregularidades detectadas por esta Defensoría se pueden sistematizar desde una doble perspectiva: formal y material.

Desde un punto de vista formal, detectamos que, por parte de varias administraciones municipales, no se está dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 86.3 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en la medida en que no se están resolviendo y notificando expresamente las alegaciones formuladas durante el trámite de información pública. Por este motivo, se ha solicitado de las citadas entidades públicas la resolución y notificación de las mencionadas alegaciones, cosa que han aceptado, y, por otro, se ha instado de la Dirección General de Urbanismo y Política de Suelo de la Consejería de Fomento, en el seno del procedimiento de tramitación del anteproyecto de Ley de Medidas en materia de Urbanismo y Suelo la introducción en el art. 54.1 de una referencia expresa al respecto.

Asimismo hemos detectado que, en los supuestos de modificaciones de planeamiento, no se justifican suficientemente las mismas vulnerando así lo dispuesto en el art. 169.3.b.1º del Reglamento de Urbanismo de Castilla y León, siendo especialmente significativo el supuesto de modificaciones encaminadas a la descatalogación de bienes inmuebles protegidos. A este respecto, en la resolución desarrollada en la parte correspondiente del informe se insta de la Administración Municipal implicada mayor rigurosidad en lo que a la aplicación del mencionado artículo se refiere, no siendo motivo suficiente para justificar dicha descatalogación el incumplimiento por la propiedad de los inmuebles de sus deberes de conservación, en la medida en que la aceptación de tal motivación puede ser un acicate para que los propietarios descuiden la conservación del bien protegido.

Para finalizar con la exposición de las irregularidades detectadas en materia de planeamiento urbanístico y, desde una perspectiva material, consideramos necesario apuntar la existencia de determinados problemas de coordinación entre la política urbanística y una necesaria protección del medio ambiente. Dichos problemas de coordinación se ponen de manifiesto en uno de los expedientes tramitados durante este ejercicio en el que se denuncia la clasificación como urbanizable de suelo en el que podrían concurrir valores naturales susceptibles de protección. En relación con esta cuestión, considerando que la definición y clasificación del suelo rústico no puede depender del capricho de los poderes públicos, y resultando que los informes obrantes en el expediente son contradictorios, desde esta Institución se ha requerido de la Administración Municipal y Autonómica implicada, en aplicación del principio de desarrollo territorial y urbano sostenible recogido en la normativa estatal y autonómica en materia de suelo, la realización de un estudio en mayor profundidad de la cuestión para

evitar la destrucción de valores de especial interés desde un punto de vista medioambiental, llegando, en caso de que al final se confirmase la importancia de dichos valores, a la modificación del planeamiento en lo que a la clasificación de los terrenos se refiere como suelo rústico con protección natural. Con posterioridad a la fecha de cierre del informe la Administración autonómica remitió la correspondiente respuesta de lo que se deduce que se habían decidido aceptar nuestras indicaciones.

Si en lo que se refiere a los expedientes relativos a quejas planteadas en relación con instrumentos de planeamiento observamos un incremento de los mismos con respecto al ejercicio anterior, en el caso de los expedientes correspondientes a denuncias presentadas en materia de gestión urbanística la situación se mantiene estable, siendo más numeroso, una vez más, el número de expedientes relativos a actuaciones integradas que a las aisladas.

Los expedientes correspondientes a la gestión urbanística mediante actuaciones aisladas tienen en su mayoría como objeto actuaciones aisladas de urbanización, trayendo causa las quejas presentadas en unos casos de insuficiencias en la urbanización de parcelas clasificadas como suelo urbano y, en otro, de la exención por un ayuntamiento a promotores de parcelas, clasificadas como suelo urbano consolidado que no tienen la condición de solar, de la obligación de ejecutar simultáneamente la urbanización y las construcciones e instalaciones permitidas por el planeamiento.

Como consecuencia de ello, las propuestas formuladas desde esta Institución tienen como fin, por un lado y en lo que respecta a insuficiencias en la urbanización, que por las administraciones públicas se adopten las medidas necesarias para superar tales insuficiencias, y por otro y, en lo que respecta a la exención de la obligación de ejecutar simultáneamente la urbanización y las construcciones e instalaciones permitidas por el planeamiento, que se cese en tal situación.

Los expedientes relativos a actuaciones integradas se pueden clasificar a su vez en tres subgrupos: en primer lugar, estarían aquellos expedientes derivados de quejas que se refieren a procesos reparcelatorios; en segundo lugar, los correspondientes a denuncias en relación con procesos de ejecución material de obras de urbanización y a su conservación y, en tercer y último lugar, aquellos cuyo objeto es el funcionamiento de las entidades urbanísticas colaboradoras.

En primer lugar, analizado el conjunto de expedientes, relativos a procesos reparcelatorios que tienen como objetivo la justa distribución de beneficios y cargas, consideramos conveniente reflejar el objeto de una queja en la que se planteaba, precisamente, la vulneración de dicho principio como consecuencia del diferente tratamiento que, en un proceso de compensación, se había dado a los gastos de descontaminación de distintos

terrenos integrados en un sector de suelo urbanizable. En unos casos, dichos gastos se habían atribuido a los propietarios de suelo en proporción al aprovechamiento materializado en las parcelas de resultado adjudicadas y, en el caso denunciado por el autor de la queja, los citados gastos se habían excluido, imputándose los en exclusiva al titular de los suelos de origen potencialmente contaminados.

Como consecuencia de ello, examinado el contenido de la normativa aplicable en materia de residuos y en aplicación del principio “quien contamina paga”, esta Institución llegó a la conclusión de que la Administración Municipal investigada no había actuado correctamente por cuanto que las actuaciones necesarias para proceder a la limpieza y recuperación de los suelos efectivamente contaminados correspondían, previa declaración de la Comunidad Autónoma, en primer lugar a los causantes de la contaminación y, subsidiariamente, por este orden, a los poseedores de suelos contaminados y a los propietarios no poseedores. Razón por la cual se instó de la referida Entidad Local que adoptara las medidas oportunas en orden a atribuir los gastos de descontaminación de los terrenos integrados en el Sector a los propietarios de las parcelas de origen potencialmente contaminadas, utilizando para ello, en función del grado de ejecución del sector, bien el procedimiento de modificación de los proyectos comprensivos de las determinaciones completas sobre reparcelación y urbanización, bien la cuenta de liquidación definitiva que debe ser elaborada por el urbanizador y aprobada por el Ayuntamiento. La resolución dictada en este sentido ha sido aceptada por la Administración Municipal.

Con respecto a la ejecución de proyectos de urbanización y a la recepción y conservación de las obras de urbanización, el problema que en el presente ejercicio debe ponerse de manifiesto es el ya apuntado en ejercicios anteriores derivado de la existencia de urbanizaciones, en su mayor parte destinadas a segundas residencias de habitantes de la capital, sitas en municipios de las provincias de Ávila y Segovia que colindan con la Comunidad de Madrid; en algunos casos sus promotores no han ejecutado correctamente las obras de urbanización y, en otros, no han sido recibidas por el Ayuntamiento.

El expediente que en el presente informe se desarrolla tiene como objeto la actuación de un municipio de la provincia de Segovia en relación con una urbanización cuyo Plan Parcial se aprobó hace más de cuarenta años. Las obras de urbanización no habían sido recibidas por el Ayuntamiento –entendemos que por las graves deficiencias apuntadas en el informe aportado–, no constando que por la Administración Municipal se hubieran adoptado las prerrogativas que la normativa ponía a su alcance para garantizar la correcta ejecución de las obras; muy al contrario, lo que hizo dicha Entidad Local fue proceder a aprobar una Revisión de las Normas Subsidiarias con el objeto de clasificar como

suelo urbano “de edificación directa” los terrenos ya consolidados por la edificación o con pocas posibilidades de reordenación, requerir nuevas condiciones de ordenación y de edificación para las zonas que, disponiendo de cierta infraestructura, no están totalmente urbanizadas y en las que falta prácticamente toda la edificación y clasificando como suelo “apto para urbanizar” el resto de terrenos.

Examinada toda la documentación aportada, así como el planeamiento general del municipio supervisado, desde esta Institución se formularon diferentes propuestas que fueron, sin embargo, rechazadas por la Administración municipal. Resulta especialmente preocupante, a nuestro juicio, la situación del suelo urbano consolidado, en la medida en que, mientras que los terrenos destinados a viario público no sean cedidos al Ayuntamiento, las parcelas que tienen acceso por el mismo no tendrían la condición de solar. Como consecuencia de ello desde esta Procuraduría se sugirió a la Entidad Local implicada que, en función de la disposición de la propiedad: o bien se solicitara la cesión gratuita de los terrenos, previa subsanación de las deficiencias detectadas, o bien se procediera a la ejecución de una actuación aislada de expropiación y urbanización con imposición de contribuciones especiales.

Al igual que en el año 2006, pese al incremento del número de expedientes relativos a cuestiones propias del planeamiento y al mantenimiento de los correspondientes a la gestión urbanística, una vez más, el grupo más numeroso tanto de quejas presentadas durante el año como de expedientes finalizados a 31 de diciembre, es el que tiene cabida en los supuestos de hecho sancionados en el Título IV, tanto de la Ley como del Reglamento de Urbanismo de Castilla y León denominado “intervención en el uso del suelo”, que se articula a través de tres mecanismos: la licencia urbanística, los instrumentos de fomento de la conservación, rehabilitación y nueva edificación y los mecanismos de protección de la legalidad.

En relación con la primera de las materias –la licencia urbanística– durante este ejercicio vuelven a ser habituales las irregularidades derivadas del otorgamiento de licencias prescindiendo de alguno de los trámites sancionados en la normativa urbanística que provocan resoluciones encaminadas a la convalidación o revisión de las mismas.

Sin perjuicio de lo anterior, hay que hacer referencia a varios problemas, alguno de ellos apuntado asimismo el año anterior, que por su trascendencia ha de reflejarse en este apartado de consideraciones generales en lo que a los procedimientos de concesión de licencias se refiere.

En primer lugar, volvemos a detectar una descoordinación en el ejercicio de las competencias en materia de urbanismo y de prevención ambiental que se derivan, por un lado, del hecho de conceder licencias ambientales que contravienen las determinaciones del planeamiento urbanístico –tal es el caso de la concesión de licencias

ambientales para apartamentos turísticos que provocan un incremento del número de viviendas por encima del máximo permitido por el planeamiento– y, por otro, de la irregular tramitación de las solicitudes de licencias que tienen como objeto obra y actividad.

En segundo lugar y, en lo que respecta a las licencias de primera ocupación, por un lado, seguimos comprobando que diversos ayuntamientos siguen concediendo estas licencias a los promotores cuando no se ha cumplido la obligación impuesta con la licencia de urbanizar y edificar simultáneamente y, por otro, hemos observado, con preocupación, que una de las administraciones municipales investigadas considera que la competencia fiscalizadora que lleva aparejada esta licencia no tiene como fin el control de aspectos técnicos relativos a la seguridad de la obras, tales como los relativos a la protección y prevención de incendios, por ser esta una responsabilidad propia de los agentes que intervienen en el proceso de la edificación. En relación con estas cuestiones se han dictado resoluciones, en el primero de los supuestos, recomendando en unos casos la revisión de las licencias y la adopción de medidas en orden a garantizar la ejecución de las obras y, en otros, únicamente la adopción de estas últimas medidas, en función de la situación en que se encuentran los moradores de las viviendas y, en el segundo, instando de la Administración Municipal la inclusión en el ámbito de control de la licencia de primera ocupación de aspectos técnicos relativos a la seguridad de los inmuebles.

Continuando con la exposición de los expedientes correspondientes al apartado relativo a la intervención en el uso del suelo y en lo que respecta a los que se refieren al fomento de la edificación, conservación y rehabilitación, son dos las cuestiones que por su importancia consideramos necesario reflejar en este apartado del informe.

Por un lado, hemos detectado que son varias las administraciones municipales que parecen desconocer que la normativa urbanística de Castilla y León configura la “ruina inminente” como una circunstancia que influye para arbitrar un procedimiento cautelar preventivo sin prejuzgar el posterior procedimiento propiamente declarativo de la ruina y no como un supuesto sustantivo de estado ruinoso al que se llega tras un procedimiento sumario tal y como ocurría en la normativa urbanística de 1976, aplicable previamente a la entrada en vigor de la LUCyL; razón por la cual se les ha hecho saber esta circunstancia en las correspondientes resoluciones.

Y, por otro, observamos con inquietud que cada vez es mayor el número de pequeños municipios que, en sus informes, nos indican que el problema, en lo que se refiere al ineficaz ejercicio de sus competencias en la materia, es el gran número de inmuebles que podrían encontrarse en situación de ruina y la insuficiencia de medios personales y materiales para hacer frente a esta situación. En relación con esta materia, conscientes del

problema, se ha recomendado a los ayuntamientos afectados que en la solicitud de asistencia técnica que se formule a la Diputación Provincial se solicite de los Técnicos informantes que establezcan un orden de prioridades en orden a la intervención en los inmuebles a fin de acomodar los medios con que cuente cada Entidad Local a la situación de los mismos.

Para finalizar con las cuestiones relativas a la intervención en el uso del suelo y, en cuanto a la protección de la legalidad urbanística, sin perjuicio de las habituales irregularidades derivadas del deficiente ejercicio de las competencias atribuidas a los ayuntamientos en materia de protección de la legalidad urbanística que provocan resoluciones encaminadas a la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores y de restauración de la citada legalidad, de nuevo hemos constatado un deficiente ejercicio de dichas competencias por las administraciones municipales y autonómicas implicadas en el supuesto de ilícitos que afectan a inmuebles integrantes del patrimonio cultural, tanto en lo que respecta a conjuntos históricos, declarados o en fase de declaración, como en lo que se refiere a bienes que podrían formar parte del patrimonio etnológico de nuestra Comunidad.

Al igual que en ejercicios anteriores, en lo que respecta a cuestiones propias de la intervención en el mercado del suelo (Título V), no hay nada relevante susceptible de reflejarse en este apartado del informe.

En materia de organización y coordinación administrativa, un año más debemos exponer que gran parte de las irregularidades detectadas se superarían con la necesaria coordinación administrativa, dada la incapacidad de un gran número de ayuntamientos para poder ejercitar diligentemente sus competencias urbanísticas, fundamentalmente en lo que se refiere a la protección de la legalidad presuntamente vulnerada, siendo especialmente significativa, en dicha materia, la reticencia de las diputaciones provinciales en orden al ejercicio directo de las competencias de protección y restauración de la legalidad en los supuestos de inactividad municipal.

Y para finalizar con esta exposición de las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2007 en materia de urbanismo, y en lo que respecta al derecho a la información urbanística y participación social, hemos de poner de manifiesto que, pese a que no se ha reducido el número de quejas, sí que ha disminuido el número de expedientes en los que se ha formulado una resolución en orden a que se garantice dicho derecho, ya que la mayor parte de los expedientes se archivan por solución, siendo suficiente con la petición de información por parte de esta Institución para que las administraciones municipales implicadas faciliten a los solicitantes las informaciones requeridas y que, en el momento de presentar el escrito de queja, no habían sido entregadas.

2. OBRAS PÚBLICAS

La satisfacción general perseguida por la ejecución de toda obra pública no impide que su proyección y, en

especial, su ejecución, generen frecuentes conflictos con los ciudadanos.

En relación con la proyección y diseño de las obras públicas, queda fuera de toda duda la discrecionalidad técnica de la que dispone la Administración para determinar la propia construcción de una obra pública y sus características. Sin embargo, aquella discrecionalidad debe tener lugar en el marco de un procedimiento administrativo regulado, en el cual los ciudadanos pueden participar aportando sus criterios propios. Respecto a este procedimiento y a la participación ciudadana en el ámbito de la construcción de nuevas carreteras, hemos formulado en 2007 una resolución a la Consejería de Fomento, que ha sido aceptada por ésta, en la cual hemos hecho hincapié en la obligación general de la Administración de contestar adecuadamente a las alegaciones presentadas por los ciudadanos en los expedientes de información pública de estudios informativos elaborados para la construcción de nuevas carreteras.

En la fase de ejecución de las obras públicas, el procedimiento expropiatorio dirigido a poner a disposición de la Administración los bienes y derechos necesarios para hacer posible aquélla se encuentra, frecuentemente, en el origen de las quejas planteadas ante esta Institución por los ciudadanos en este ámbito. El retraso material, en el abono del justiprecio, de los intereses de demora generados por el tiempo empleado en la fijación y pago del mismo, y de los intereses de tales intereses, ha motivado la formulación de dos resoluciones dirigidas a la Administración autonómica. Tales resoluciones ponen de manifiesto una problemática que parece exigir una limitación normativa en la utilización del procedimiento expropiatorio de urgencia en el cual se invierte la regla del previo pago.

Al margen del procedimiento expropiatorio propiamente dicho, es destacable que en 2007 hayamos formulado hasta cinco resoluciones, dirigidas a la Administración autonómica (3 de ellas) y a entidades integrantes de la Administración local (las dos restantes), motivadas por los daños patrimoniales causados a los ciudadanos como consecuencia de la ejecución de obras públicas, bien por haberse ocupado fincas sin la previa tramitación del preceptivo procedimiento expropiatorio, bien por haberse generado aquellos daños sin que haya tenido lugar la ocupación de un bien. En estos casos, al considerar que existían indicios suficientes de la realidad de los daños denunciados y de la responsabilidad de la Administración implicada en cada supuesto en la generación de aquéllos, hemos recomendado la tramitación del correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial con el fin de que, en el marco del mismo, se confirmaran aquellos indicios y, en su caso, se procediera a indemnizar al particular afectado. Tres de estas resoluciones fueron aceptadas expresamente antes de la fecha de cierre de este informe y una más con posterioridad a la misma.

En cualquier caso, las resoluciones indicadas tienen su origen en una voluntad general de las administraciones reacia a la tramitación de las reclamaciones de responsabilidad presentadas por los ciudadanos como consecuencia de los daños sufridos por éstos con motivo de la ejecución de obras públicas.

3. VIVIENDA

En el ámbito de la vivienda, esta Institución ha venido poniendo de manifiesto desde el año 2004 la conveniencia de que se apruebe por las Cortes de Castilla y León una Ley de Vivienda que refunda, actualice e innove la normativa aplicable en esta Comunidad. Por este motivo, comenzamos estas consideraciones mostrando nuestra satisfacción por el comienzo en el año 2007 de los trabajos de elaboración de un Proyecto de Ley del Derecho a la Vivienda. En este sentido, deseamos que la citada norma o, en su caso, su desarrollo reglamentario incorpore materias a las que se ha venido refiriendo también esta Procuraduría en los últimos años, como son el régimen sancionador, las condiciones mínimas de habitabilidad que deben ser cumplidas por toda vivienda o la regulación de un procedimiento de adjudicación de todas las viviendas protegidas que garantice los principios de publicidad, concurrencia y transparencia en el acceso a las mismas.

En cuanto a las resoluciones más relevantes formuladas en 2007, tanto a instancia de los ciudadanos como de oficio, en relación con este sector concreto de la actividad administrativa, aquéllas han versado sobre las siguientes materias: competencias ejercidas en relación con las viviendas de protección pública; actuaciones administrativas desarrolladas en relación con viviendas no sometidas a regímenes de protección, bien por no haberlo estado nunca, bien por su extinción debido al transcurso del tiempo; y, en fin, tramitación y resolución por la Consejería de Fomento de las ayudas económicas dirigidas a subvencionar la adquisición, el arrendamiento y la rehabilitación de viviendas.

En relación con las viviendas de protección pública y comenzando con su promoción, las resoluciones formuladas se han dirigido, de un lado, a garantizar que las parcelas de titularidad pública (municipal, fundamentalmente) enajenadas con la finalidad de que se promuevan en ellas viviendas protegidas se dirijan efectivamente a ese fin; y, de otro, a lograr que las viviendas protegidas promovidas sobre aquellas parcelas sean adjudicadas respetando los principios de publicidad, concurrencia y transparencia.

En el primer sentido, se procedió a formular una resolución a un Ayuntamiento de la provincia de Zamora, en la cual procedimos a recordar a esta entidad local que, una vez enajenada una parcela con el fin de promover en la misma viviendas protegidas, no se puede modificar el contrato en cuestión permitiendo la construcción de viviendas libres, puesto que este cambio supone una

transformación completa del contrato inicial. El Ayuntamiento destinatario de esta resolución, compartiendo el criterio de esta Institución, aceptó expresamente su contenido.

Por otro lado, de oficio y con una perspectiva general, nos dirigimos a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de la Comunidad, instando a los mismos a que introdujeran en los pliegos de condiciones de los contratos de enajenación de sus parcelas la obligación de los promotores adjudicatarios de elegir a los compradores de las viviendas protegidas promovidas en aquéllas a través de un procedimiento, como el sorteo, que garantizase la transparencia y la igualdad de oportunidades en el acceso a aquellas viviendas. Como ya hemos indicado con anterioridad, esta Procuraduría considera, y así lo ha venido señalando desde el año 2004, que la adjudicación de todas las viviendas protegidas se debe llevar a cabo respetando aquellos principios. Sin embargo, mientras no se regule efectivamente este procedimiento, parece justificado que, cuando menos, el mismo se aplique en relación con aquellas viviendas protegidas que, a pesar de ser de gestión privada, cuentan con una participación pública fundamental en su promoción, como ocurre en el supuesto indicado.

Esta postura fue compartida por 11 de los ayuntamientos a los que dirigimos nuestra resolución, 9 de los cuales aceptaron expresamente la misma con anterioridad a la fecha de cierre de este informe, haciéndolo los 2 restantes con posterioridad a esa fecha.

Una vez promovidas las viviendas de protección pública, cuando la promoción es llevada a cabo directamente por la Junta de Castilla y León, aquellas viviendas se adjudican a través de un procedimiento regulado en una Orden de la Consejería de Fomento del año 2004, cuya modificación en algunos de sus aspectos ha sido sugerida por esta Institución en años anteriores. Sin embargo, las resoluciones formuladas en 2007 en relación con la adjudicación de este tipo de viviendas, se han referido al destino proporcionado a las mismas por los ayuntamientos, cuando quedan disponibles tras la resolución del correspondiente procedimiento de adjudicación. En este sentido, se formularon dos resoluciones, una de las cuales fue aceptada expresamente, en las que se recomendó a los ayuntamientos afectados en cada caso que adoptasen las medidas necesarias para garantizar que las viviendas en cuestión fueran destinadas a su arrendamiento en la forma prevista en la Orden de la Consejería de Fomento reguladora de aquel procedimiento de adjudicación, y no a otros usos.

Una vez adjudicadas las viviendas protegidas, las mismas deben ser conservadas en adecuadas condiciones de habitabilidad. Pues bien, sin duda una de las problemáticas más recurrentes en relación con las viviendas de protección pública es la inactividad administrativa en el ejercicio de las competencias dirigidas a garantizar la

efectiva ejecución de las obras de reparación de aquéllas cuya necesidad haya sido constatada. Cinco han sido las resoluciones formuladas en este sentido en 2007, siendo la Consejería de Fomento destinataria de cuatro de ellas.

Debe destacarse la resolución formulada en el año 2007 en relación con unas viviendas protegidas que ya habían motivado una resolución anterior de esta Institución en el año 2003. En este sentido, resulta revelador que, en aquel supuesto, la propia Administración autonómica hubiera impuesto en el año 1998 al promotor de las viviendas protegidas en cuestión la obligación de llevar a cabo en las mismas diversas obras de reparación, sin que, nueve años después, tales obras hubieran sido ejecutadas, con el lógico avance en el estado de deterioro de las viviendas.

Estos hechos dieron lugar a la formulación de una resolución en la cual, además de instar a la Consejería de Fomento a adoptar las medidas oportunas para garantizar la inmediata ejecución de las obras de reparación de las viviendas, se recomendó a la misma que iniciara un procedimiento de responsabilidad patrimonial con el fin de determinar la indemnización que debía ser abonada a los propietarios de las viviendas en cuestión por los daños causados a éstos, concretándose los mismos en las deficientes condiciones de habitabilidad de sus viviendas sufridas como consecuencia, entre otras causas, de la inactividad de la Administración. La resolución fue aceptada expresamente en la parte relativa a la adopción de medidas dirigidas a lograr la ejecución de las obras de reparación precisas.

En cualquier caso, es destacable que, por primera vez, esta Procuraduría haya considerado que la inactividad de la Administración autonómica en el ejercicio de las competencias que el ordenamiento jurídico le reconoce para garantizar la adecuada conservación de las viviendas protegidas, pueda generar un derecho de los propietarios de las viviendas afectadas a ser indemnizados por aquélla. En efecto, el deterioro de la habitabilidad de una vivienda genera un desasosiego y una alteración del ritmo normal de la vida de sus ocupantes que puede ser indemnizable en concepto de daños morales.

Para finalizar esta referencia a las viviendas de protección pública, procede hacerse eco de la paralización de los procedimientos de descalificación de viviendas de protección pública que ha tenido lugar en 2007. Aun cuando esta problemática no ha dado lugar a una resolución de esta Institución, ha motivado la presentación de 4 quejas, que se solucionaron tras la intervención de esta Procuraduría, al procederse a la resolución de aquellos procedimientos. En cualquier caso, procede manifestar aquí que la paralización indicada se debía a una descoordinación entre las administraciones estatal y autonómica que es deseable que no se vuelva repetir.

En relación con las viviendas no sometidas a regímenes de protección pública o libres, procede

señalar, en cuanto a su promoción, que esta Institución en el año 2007, conectando el proceso urbanizador con el derecho a la vivienda de los ciudadanos, por primera vez ha concluido que los retrasos en el desarrollo de aquellos procesos pueden generar daños a los particulares afectados indemnizables por la Administración.

En efecto, en una resolución formulada al Ayuntamiento de Burgos, se consideró que las irregularidades cometidas por éste en un proceso de urbanización habían afectado negativamente al derecho de acceso a una vivienda de los miembros de una cooperativa, motivo por el cual se recomendó a aquél que iniciara un procedimiento de responsabilidad patrimonial dirigido a determinar si aquella Entidad local debía indemnizar los daños y perjuicios causados a los miembros de aquélla. Estos daños eran los derivados de la imposibilidad de llevar a cabo la promoción proyectada en los plazos previstos, circunstancia ésta que impedía a los miembros de la cooperativa en cuestión acceder a una de las viviendas que debían ser construidas.

Por otra parte, respecto a la enajenación de viviendas no sometidas a regímenes de protección pública, por haberse extinguido el plazo de protección de las mismas, no son pocos los Ayuntamientos que, siendo propietarios de viviendas protegidas promovidas hace más de 50 años, se enfrentan a procesos de enajenación de las mismas que afectan a los derechos de sus arrendatarios. En este sentido, en el año 2007 hemos reiterado, en dos resoluciones, la recomendación realizada en 2006 al Ayuntamiento de Segovia en relación con la enajenación de las viviendas de su titularidad, que habían sido promovidas en los años 60, a los arrendatarios de las mismas, siempre que ello fuera posible. La aceptación de estas resoluciones parece anunciar una próxima solución a la situación controvertida en la que se encontraban aquellas viviendas.

También la inactividad de la Administración (en este caso de la local) en el ejercicio de sus competencias dirigidas a garantizar el mantenimiento de las viviendas libres en adecuadas condiciones de habitabilidad es una problemática que ha sido analizada por esta Procuraduría a instancia de los ciudadanos. Un ejemplo de esta inactividad ha sido constatado en el año 2007 en un supuesto en el cual la ausencia de ejecución forzosa de una orden de ejecución adoptada en el año 2001 por el Ayuntamiento de Valladolid, había generado daños a los arrendatarios de las viviendas en cuestión por las deficientes condiciones de habitabilidad de las mismas. Por este motivo, se instó al Ayuntamiento indicado a que iniciara un procedimiento de responsabilidad patrimonial para cuantificar aquellos daños y determinar la efectiva concurrencia de los requisitos exigidos para que nazca la responsabilidad indicada.

Finalmente, en relación con las ayudas económicas dirigidas a financiar la adquisición, arrendamiento y rehabilitación de viviendas, procede afirmar que el gran

volumen de expedientes administrativos que genera la tramitación de aquellas ayudas y el ánimo de alcanzar un objetivo de eficacia en la resolución de las mismas, puede dar lugar, en ocasiones, a irregularidades formales y materiales que deben ser supervisadas por esta Institución.

En este sentido, fueron formuladas cinco resoluciones en 2007 en relación con estas ayudas, en cuatro de las cuales se recomendó a la Administración autonómica la revocación de la denegación de la subvención que había motivado la queja y la concesión de la ayuda en cuestión (2 de estas resoluciones se refirieron a las ayudas económicas dirigidas a financiar la adquisición de viviendas y 2 a las ayudas al alquiler). En 2 ocasiones, las resoluciones formuladas fueron aceptadas expresamente por la Consejería de Fomento.

Asimismo, en cuanto a la propia configuración de estas subvenciones, procede indicar aquí que en la convocatoria de las ayudas destinadas a subvencionar el alquiler a arrendatarios correspondiente al año 2007 se ha permitido que se acreditara la suficiencia económica mínima de los solicitantes a través de los ingresos que hubieran sido percibidos por éstos en 2006, medida ésta que había sido sugerida por esta Institución en una resolución formulada de oficio el pasado año 2006.

4. TRANSPORTES

En relación con los transportes, las problemáticas que se han suscitado, tanto a instancia de los ciudadanos como de oficio, se han referido fundamentalmente al transporte de viajeros por carretera, de carácter urbano e interurbano.

Comenzando con el transporte urbano de viajeros y, en concreto, en relación con las tarifas aplicables al mismo, en 2007 esta Institución ha sugerido a varios Ayuntamientos que valorasen la implantación de tarifas bonificadas para los miembros de familias numerosas. La citada sugerencia fue dirigida primero al Ayuntamiento de León como consecuencia de la resolución de una queja presentada por un ciudadano. Sin embargo, a la vista de esta queja, consideramos conveniente dirigirnos de oficio en el mismo sentido a aquellos ayuntamientos de la Comunidad con obligación de prestar el servicio de transporte colectivo urbano de viajeros que no previeran, para este servicio público, la aplicación de tales tarifas, y a la Consejería de Fomento en relación con la implantación de aquellas tarifas respecto a los Planes Coordinados de Explotación del Transporte Metropolitano, a los que nos referiremos más adelante.

La resolución formulada fue aceptada totalmente por la Consejería de Fomento y por 2 ayuntamientos, y parcialmente por otras dos corporaciones locales.

Por otro lado, a medio camino entre el transporte urbano y el interurbano, son frecuentes los conflictos que nos hacen llegar los ciudadanos en relación con las

condiciones de prestación de los servicios de transporte entre las ciudades con mayor población de la comunidad y las localidades integrantes de su área metropolitana. La mejora de estos servicios exige, en estos supuestos, una coordinación entre el transporte urbano y el interurbano, coordinación que debe llevarse a cabo a través de los Planes Coordinados de Explotación, instrumento previsto en la Ley de Transporte Urbano y Metropolitano de Castilla y León. Esta Institución ya había recomendado en años anteriores, a instancia de los ciudadanos, la aprobación de estos instrumentos para las áreas metropolitanas de Valladolid y Salamanca (esta última localidad es la única que contaba, en la fecha de cierre de este informe, con un Plan Coordinado de Explotación definitivamente aprobado).

Pues bien, en 2007, también en el marco de una queja, se ha recomendado la aprobación del Plan Coordinado de Explotación de León. Deseamos que la aceptación de esta resolución por la Consejería de Fomento se traduzca, lo antes posible, en la efectiva aprobación e implantación del Plan citado.

En relación con el transporte interurbano, la extensión del sistema de transporte a la demanda está contribuyendo a solucionar una de las carencias más graves que, en este ámbito, sufre la Comunidad, como es la inexistencia o escasa frecuencia de servicios de transporte público en muchas áreas rurales. Un reflejo de lo anterior es la solución de varias quejas presentadas ante esta Institución, con posterioridad a nuestra intervención, como consecuencia de la próxima aplicación de aquel sistema para las zonas que habían sido indicadas por los ciudadanos en cada caso.

En consecuencia, un año más mostramos nuestro deseo de que la extensión a nuevas zonas del sistema de transporte indicado continúe y lo haga lo más rápidamente posible.

Por su parte, en el año 2007 nos hemos ocupado de la situación de las instalaciones de las estaciones de transporte de viajeros de la Comunidad y de las condiciones de su funcionamiento. En este sentido, en el marco de una queja, formulamos una resolución a un Ayuntamiento de la provincia de Zamora, en la cual recomendamos a éste la adopción de medidas (en concreto, la aprobación de un reglamento de régimen interior) dirigidas a mejorar el funcionamiento de la estación existente en su término municipal. Esta resolución fue aceptada expresamente por el Ayuntamiento destinatario de la misma.

Asimismo, la citada resolución originó también una actuación de oficio en relación con el funcionamiento y estado de conservación general de las instalaciones de las estaciones de transporte de viajeros que existen en nuestra Comunidad, actuación que aún no ha concluido.

Al margen del transporte viajeros por carretera, en 2007 se han formulado también dos resoluciones rela-

cionadas con procedimientos sancionadores en materia de transporte de mercancías por carretera. Una de ellas fue aceptada expresamente por la Consejería de Fomento, dando lugar esta aceptación a la correspondiente revocación de la sanción que había sido impuesta.

Por último, en el año 2007 hemos recibido dos quejas relativas a los derechos de los usuarios del transporte aéreo. Aunque ambas quejas fueron rechazadas, procedimos a informar a sus autores de la normativa reguladora de aquellos derechos y de las vías de reclamación de las que disponían, ante la compañía aérea en todo caso, y ante la Dirección General de Aviación Civil del Ministerio de Fomento en algunos supuestos.

5. COMUNICACIONES Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Uno de los mayores retos a los que se enfrenta esta Comunidad es el de garantizar a todos el acceso en condiciones de igualdad y calidad a las nuevas tecnologías. Cumplir este objetivo cada vez es más necesario, pero también más complejo, considerando la continua ampliación de derechos reconocidos a los ciudadanos en este ámbito. Sin ir más lejos, en 2007 a los derechos ya existentes en este ámbito se ha añadido el de conexión de banda ancha a partir del 31 de diciembre de 2008.

Con carácter general, la distribución competencial constitucional otorga protagonismo a la Administración estatal en este sector concreto de la actividad administrativa, sin perjuicio, evidentemente, de las actuaciones de fomento de las nuevas tecnologías y desarrollo de infraestructuras tecnológicas que deben ser llevadas a cabo por todos los poderes públicos de la Comunidad.

Una de estas medidas es la instrumentada a través de las ayudas convocadas por la Consejería de Fomento para financiar el acceso de los hogares a Internet mediante conexión con banda ancha. La tramitación y resolución de estas ayudas ya dio lugar a varias resoluciones de esta Procuraduría en 2006.

En 2007, por su parte, la resolución formulada, como consecuencia de la tramitación de una queja, se ha referido a la propia configuración de las ayudas identificadas. En la misma hemos sugerido a la Administración autonómica que incluyera dentro del ámbito de las actuaciones financiadas a los accesos a Internet instalados durante todo el año y no sólo a los ejecutados durante unos determinados meses, dando prioridad así a criterios de suficiencia económica en la selección de los beneficiarios de las ayudas. Esta resolución fue aceptada por la Consejería de Fomento.

Por último, señalar que los ciudadanos que acuden a esta Institución planteando conflictos con los operadores de telecomunicaciones de los que son clientes, reciben información y orientación acerca de los procedimientos de reclamación existentes ante el propio operador, primero, y, en su caso, ante la Oficina de Atención al

Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

ÁREA D

MEDIO AMBIENTE

1. CALIDAD AMBIENTAL

1.1. Prevención ambiental

Este apartado engloba la mayoría de las quejas presentadas (aproximadamente un 77%), las cuales se refieren a los ruidos que causan diversos establecimientos –principalmente, los de ocio nocturno-, a las molestias generadas por las explotaciones ganaderas cercanas a las viviendas y a los problemas causados por las actividades extractivas e industriales.

1.1.1. Contaminación acústica

En el año 2007 se ha producido una disminución del número de quejas presentadas, aunque siguen suponiendo el 17% del total.

Un número importante de quejas procede del funcionamiento como bares musicales de locales que disponen de licencia de bar, por lo que la instalación de equipos de música vulnera claramente las condiciones impuestas en la licencia. Estos hechos se agravan por la deficiente insonorización de estos establecimientos que incrementa las molestias sufridas por los vecinos. Con carácter general, se han formulado resoluciones a los ayuntamientos para que suspendan el ejercicio de la actividad musical hasta su regularización, sin perjuicio de la incoación de los expedientes sancionadores que correspondan.

Se ha constatado un incremento notable de las quejas referidas a las molestias derivadas de la concentración de bares musicales en determinadas zonas de las ciudades. Por lo tanto, resulta necesario coordinar la vigilancia de las Policías Local y Nacional en las zonas declaradas acústicamente saturadas por las ordenanzas municipales. Asimismo y, para facilitar a los ayuntamientos el control del funcionamiento de estos establecimientos, es urgente que la Consejería de Medio Ambiente desarrolle normativamente –en la futura Ley de Ruido de Castilla y León– la obligatoriedad de instalar limitadores-controladores por parte de sus titulares.

El consumo de alcohol en la vía pública puede convertirse en un problema de seguridad ciudadana, con las consiguientes alteraciones de orden público y daños en el mobiliario urbano. Esta Procuraduría considera, para atajar este problema y defender los derechos de los vecinos, que las Administraciones locales deben incrementar las actuaciones inspectoras y sancionadoras, a la vez que limitar la venta, dispensación y consumo de bebidas alcohólicas en espacios públicos en los términos de la Ley 3/2007, de 7 de marzo, que reformó la Ley de

Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes de Castilla y León.

El cumplimiento de la normativa de ruido obliga también a otros establecimientos, como carnicerías, oficinas, residencias de ancianos, etc. Los ayuntamientos deben actuar en el control de sus fuentes de ruido de manera idéntica a como actúan en el caso de los establecimientos de ocio, ya que se ha comprobado por esta Institución que producen un efecto distorsionador similar en la vida privada de los ciudadanos.

En este informe anual se reflejan las molestias que causan las “peñas” las cuales tienen especial arraigo durante la celebración de las fiestas patronales en las medianas y pequeñas poblaciones de nuestra Comunidad Autónoma. Los jóvenes no sólo se reúnen durante los festejos, sino también en toda la época estival e, incluso, todo el año en locales que no reúnen las condiciones adecuadas. Para intentar solucionar esta cuestión, en las XXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que tuvieron lugar en octubre de 2006 en León, se consideró necesario que las Administraciones locales aprobasen una regulación básica que permitiese comprobar la seguridad y salubridad de los locales (mediante la obligatoriedad de suscribir un seguro civil), a la vez que garantizar la ausencia de molestias a los vecinos del entorno. En este sentido, se formularon resoluciones a los Ayuntamientos de Peñafiel, Medina del Campo, Medina de Rioseco y Cantimpalos, en las que se recomendó la aprobación de una ordenanza municipal, siendo aceptada la misma por los dos primeros.

Por último, volvemos a constatar que los ruidos procedentes de las instalaciones de calefacción siguen suponiendo una fuente de conflictos. Al contrario de lo que consideran algunos ayuntamientos, no se trata de una cuestión privada, sino que se trata de una actividad sujeta a la normativa de ruidos y, por tanto, fiscalizable por la administración municipal.

Finalmente, debemos destacar la recomendación dirigida, como consecuencia de una Actuación de Oficio iniciada, al Ayuntamiento de Valladolid para que se elabore un mapa de ruidos y adapte su normativa municipal a las previsiones fijadas en la Ley de Ruido estatal del año 2003.

1.1.2. Explotaciones ganaderas

Se han mantenido en un porcentaje similar al año pasado (aproximadamente un 10% del total) las quejas presentadas como consecuencia de las molestias ocasionadas por las explotaciones ganaderas.

Debemos destacar el hecho de que este año – más concretamente, el 27 de mayo de 2007- finalizó el plazo de regularización concedido por la Ley 5/2005, de 24 de mayo, de establecimiento de un régimen excepcional y transitorio para las explotaciones ganaderas en Castilla y León. Con carácter general, se ha instado desde esta

Procuraduría a los ayuntamientos a garantizar el cumplimiento de las condiciones que se pudieran imponer en las licencias ambientales concedidas con el fin de minimizar las molestias denunciadas por los vecinos.

Igualmente, se ha recomendado a la Junta de Castilla y León garantizar el control de aquellas explotaciones que, por sus dimensiones, requerirían para su regularización una autorización ambiental integrada.

1.1.3. Explotaciones mineras

Este año se ha producido un incremento de las quejas que ponen de manifiesto las molestias causadas por las actividades mineras e industriales, superando incluso las referidas a la contaminación acústica (aproximadamente, un 23%).

Continúan siendo importantes las quejas relativas a las deficiencias en el funcionamiento de las explotaciones de áridos que dañan gravemente a las fincas colindantes. Al respecto, esta Procuraduría ha vuelto a subrayar ante las Administraciones competentes (los ayuntamientos, en primer lugar, y, subsidiariamente, la Consejería de Medio Ambiente), la necesidad de vigilar el cumplimiento de los condicionados ambientales reflejados en los dictámenes favorables de las Evaluaciones de Impacto aprobadas.

Por último, debemos mencionar el hecho de que persisten los problemas generados por las extracciones a cielo abierto; en concreto se ha podido comprobar que las explotaciones pizarreras situadas en el municipio de Oencia no disponen de las licencias ambientales preceptivas.

1.1.4. Actividades industriales

También se ha producido un notable incremento de las quejas referidas a las molestias causadas por las actividades industriales. Así, existen actividades potencialmente nocivas, como los desguaces de automóviles, en los que se ha constatado la necesidad de su sometimiento a evaluación de impacto ambiental para su valoración por parte de la Consejería de Medio Ambiente. Igualmente, deben tenerse en cuenta los cambios tecnológicos de las estructuras productivas de las fábricas a la hora de otorgar las licencias de apertura por los ayuntamientos implicados.

En el año 2007 se han incrementado, igualmente, las quejas relativas a las molestias causadas por los talleres de reparación de vehículos situados en los bajos de los inmuebles de los núcleos urbanos. Las graves molestias procedentes de un taller obligaron a un ayuntamiento a clausurar como medida cautelar dicha actividad.

Por último, queremos resaltar la existencia de diversas quejas relacionadas con la ubicación de los parques eólicos. En algún caso, como sucedió en el municipio palentino de Ampudia, se fraccionó el proyecto sometido a evaluación de impacto ambiental, suponiendo dicho

fraccionamiento, a juicio de esta Procuraduría, una vulneración de la normativa española (Ley 6/2001, de 8 de mayo) y de la doctrina del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas.

1.1.5. Vertederos

Se ha constatado la mejora de los procesos de valoración y eliminación de los residuos generados en nuestra Comunidad Autónoma tras la puesta en marcha de la mayor parte de los Centros de Tratamiento de Residuos (CTR) provinciales. Sin embargo, en la provincia de León, se mantiene el problema generado durante los cuatro años, aproximadamente, que duró el período transitorio que transcurrió hasta la puesta en marcha del CTR de San Román de la Vega. En concreto, se acumularon aproximadamente trescientas sesenta mil toneladas de residuos en una finca sita en el municipio de Santa María del Páramo, muy próxima a la localidad de Valdefuentes del Páramo. Desde esta Institución se urgió al Consorcio Provincial de Gestión de Residuos a adoptar las medidas pertinentes para erradicar este grave problema.

Asimismo, el depósito incontrolado de materiales altamente contaminantes supone un grave peligro para la salud y seguridad de las personas tal y como se puso de manifiesto en el incendio de más de 4.000 Tms. de neumáticos en la localidad de Castrillo de la Ribera (León) acaecido en diciembre de 2005. En este caso, mientras que la actuación de las Administraciones respecto al control y extinción del incendio fue adecuada, en cambio, se toleró la existencia de dicho depósito sin adoptar ninguna medida ejecutiva a pesar de los expedientes sancionadores tramitados.

Por último, se ha constatado la dejación de funciones de la Administración autonómica en la retirada de materiales altamente peligrosos depositados sin autorización, en concreto en el expediente relativo al depósito de paval en el municipio de Dueñas (Palencia).

1.1.6. Infraestructuras de radiocomunicación

El número de quejas se mantiene en un porcentaje similar al del año pasado (un 6'5% del total). Sin embargo, cabe distinguir dos grupos de quejas: aquellas que se refieren a la disconformidad de los reclamantes con la ubicación de estas infraestructuras en las azoteas de los inmuebles, y otras que, en cambio, ponen de manifiesto el malestar causado por la proximidad a pequeñas localidades de grandes antenas que dan cobertura a los ciudadanos cuando se desplazan en sus vehículos por las carreteras de nuestra Comunidad Autónoma. Este último grupo de quejas ha puesto de manifiesto que, con carácter general, las empresas operadoras instalan tanto las estaciones base como las antenas de telefonía móvil antes de que se otorguen las correspondientes licencias municipales.

1.1.7. Varios

Cabe mencionar en este apartado la resolución remitida a la Consejería de Economía y Empleo con el fin de crear una línea específica de ayudas para fomentar la renovación de los sistemas de calefacción de los inmuebles de nuestra Comunidad Autónoma teniendo en cuenta el horizonte del año 2012 fijado en el RD 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios el cual prohíbe la utilización de combustibles sólidos de origen fósil como el carbón.

1.2. Calidad de las aguas

A pesar del escaso número de quejas presentadas (8 en el año 2007) se debe tener en cuenta que la mayor preocupación de los ciudadanos se refiere a la deficiente depuración de las aguas residuales de núcleos intermedios de población que todavía usan filtros de decantación, como es el caso de la localidad leonesa de La Virgen del Camino. En este supuesto se formularon recomendaciones a los municipios afectados para que constituyan una Mancomunidad para el tratamiento de sus aguas residuales mediante la construcción de la correspondiente Estación Depuradora (EDAR) con la asistencia técnica de la Consejería de Medio Ambiente.

Igualmente, otro grupo de quejas ponía de manifiesto la disconformidad de los reclamantes con la ubicación de pequeñas depuradoras dada su proximidad a los núcleos urbanos de algunas localidades pertenecientes al Ayuntamiento de Ponferrada. Respecto a esta cuestión, entendimos que no corresponde a esta Procuraduría analizar los criterios técnicos de idoneidad, aunque sí garantizar el principio de participación pública proclamado en nuestra Constitución en la tramitación administrativa de las correspondientes licencias ambientales.

2. MEDIO NATURAL

Este apartado ha supuesto solamente el 15% de las quejas presentadas, habiendo disminuido su número en relación con las presentadas en el año anterior: así, mientras que en el año 2006 se presentaron 32 quejas, en el año 2007 se ha pasado a 27 quejas.

2.1. Protección forestal

En el presente epígrafe se analizan las quejas que han presentado los ciudadanos sobre la gestión de los montes de nuestra Comunidad Autónoma, tanto por las entidades locales propietarias de los mismos, como por la Consejería de Medio Ambiente, suponiendo aproximadamente la quinta parte de las relacionadas con el medio natural. Tradicionalmente, una de las fuentes de conflicto ha sido el aprovechamiento de pastos en los montes catalogados. Al respecto, se formuló una resolución para que las Administraciones Públicas respetasen la prioridad del aprovechamiento comunal respecto a la declaración de

pastos sobrantes conforme al Reglamento de montes y a la normativa de régimen local.

En materia de incendios forestales, solamente se ha tramitado un expediente en el contexto del cual se recordó a la Consejería de Medio Ambiente la necesidad de notificar a los propietarios colindantes los permisos de quema que hubiesen sido autorizados por los Servicios Territoriales para evitar posibles perjuicios a los vecinos.

Las vías pecuarias constituyen una parte integrante de nuestro patrimonio natural, habiéndose presentado cuatro quejas al respecto. Se ha recordado a las Administraciones competentes la necesidad de solicitar autorización a la Consejería de Medio Ambiente para la ejecución de todos aquellos proyectos que pudieran tener incidencia sobre una vía pecuaria; en concreto, en el expediente relativo a las obras de rehabilitación en el camino y accesos a algunos puentes ejecutadas por la Diputación Provincial de Ávila en la Cañada Real Leonesa Oriental a su paso por el municipio de Cebreros. Igualmente, se ha recordado a la Administración autonómica la necesidad de ejercitar las potestades de investigación para conocer el estado de las vías pecuarias en el municipio de Cabrillanes perteneciente a una comarca con gran tradición trashumante como Babia.

2.2. Protección de los recursos naturales

Dentro de este ámbito se analizó la problemática relativa a los daños causados a los ganaderos por la acción del lobo, fundamentalmente al sur del Duero. Aunque en relación con esta cuestión ya se habían formulado en años anteriores resoluciones a la Consejería de Medio Ambiente, en el año 2007 hemos recomendado, por primera vez, la sustitución del sistema de franquicias de seguros agrarios por uno nuevo de ayudas dirigidas a compensar las pérdidas económicas, directas e indirectas, sufridas por los titulares de actividades ganaderas.

Asimismo, se ha estudiado el impacto de las urbanizaciones en parajes naturales donde habitan especies protegidas. En concreto, en la localidad de Villanueva de Gómez (Ávila), se aprobó una evaluación de impacto ambiental favorable –aun no disponiendo de las autorizaciones preceptivas por parte de la Confederación Hidrográfica del Duero– para la construcción de tres campos de golf y una estación depuradora de aguas residuales. En este supuesto se comprobó que no se habían cumplido los requisitos formales para la convocatoria de las comisiones territoriales de prevención ambiental (puesta a disposición de toda la documentación con 48 horas de antelación) y se sugirió dar traslado al Grupo de Trabajo integrado en el Ministerio del Medio Ambiente de la aparición de una pareja de águila imperial ibérica, especie catalogada en peligro de extinción.

2.3. Caza

Como en años anteriores las quejas se centraron, especialmente, en la tramitación de expedientes sancionadores y en la problemática relativa a los cotos de caza. En este último apartado se formuló una resolución dirigida a la Consejería de Medio Ambiente para que revisase de oficio un cambio de titularidad de un acotado a la vista de las declaraciones realizadas ante un Juzgado de Instrucción.

Igualmente, se han constatado discrepancias respecto al pago de unas cantidades a los propietarios de fincas rústicas como consecuencia de la constitución de un coto de caza por una Entidad Local menor. En este caso, se recomendó a la Junta Vecinal la aplicación del principio de igualdad de trato con el fin de evitar discriminaciones arbitrarias.

2.4. Pesca

Este año no se ha constatado ninguna irregularidad por parte de la Consejería de Medio Ambiente en esta materia.

3. INFORMACIÓN AMBIENTAL

Se ha recordado tanto a la Consejería de Medio Ambiente como a los ayuntamientos la necesidad de facilitar la información solicitada por parte de los ciudadanos y asociaciones en el plazo fijado por la Ley, salvo que se incurra en los supuestos denegatorios recogidos en la normativa aplicable, los cuales deben ser interpretados con carácter restrictivo.

ÁREA E

EDUCACIÓN

1. ENSEÑANZA NO UNIVERSITARIA

El sistema educativo, sobre el que se apoya el derecho constitucional a la educación, ha experimentado en los últimos años una gran transformación para garantizar el acceso a una educación permanente y de calidad.

Ello supone para la Administración educativa un importante esfuerzo en la modernización de la red de centros, con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y el impulso del conocimiento de idiomas extranjeros. Asimismo, tampoco debe ser descuidada la formación permanente del profesorado, mediante la dedicación de los recursos materiales y personales oportunos, y la prevención de los diversos tipos de conflictos de convivencia que puedan generarse en el ámbito escolar.

En esta línea se han dirigido las quejas que han motivado la actuación de esta Procuraduría, y en esta línea debe estar orientada la acción de la Administración educativa para ofrecer a los ciudadanos de Castilla y León un servicio público de educación que cumpla los máximos parámetros de calidad.

En particular, a través de una actuación de oficio, se ha tratado de promover el debido acceso al modelo plurilingüe en los centros docentes sostenidos con fondos públicos mediante la progresiva implantación que viene desarrollando la Administración, que se ha mostrado receptiva a las indicaciones que desde esta Procuraduría se han realizado. Ello no puede ser de otro modo, en el contexto de la diversidad cultural al que se aspira a través de las Directivas Europeas, en las que se recomienda a los Estados miembros la enseñanza de dos idiomas de la Unión, además de la lengua nacional.

El acoso escolar sigue siendo un motivo de preocupación que ha llevado, respecto a algún caso del que se ha conocido con ocasión de la tramitación de una queja, a poner en evidencia las consecuencias de una ineficaz actuación ante un conflicto de convivencia en el ámbito escolar, aceptando la Administración educativa las medidas propuestas para evitar dichas consecuencias y, en particular, el absentismo del alumno víctima del acoso al que se veía sometido.

En los procesos de admisión de los alumnos en los centros docentes sostenidos con fondos públicos debe garantizarse la inexistencia de fraude por parte de quienes participan en los mismos, y así se ha señalado desde esta Procuraduría, como también se ha pretendido que los criterios de admisión de alumnos tengan un carácter objetivo, en función de los principios y fines atribuidos al sistema educativo español, frente a criterios complementarios como el parentesco del alumno con antiguos alumnos del centro en el que pretende ser admitido; si bien, la Consejería de Educación no ha compartido esta última consideración.

También se ha estimado importante la aplicación a las familias numerosas de la gratuidad de los libros de texto de los hijos que cursen Educación Primaria y Secundaria Obligatoria en los términos previstos en la legislación vigente, aunque la Administración educativa se ha amparado en la inexistencia de desarrollo normativo para justificar la falta de reconocimiento de dicho derecho.

Con relación a otros indicadores de los parámetros de calidad del servicio público de Educación, también de oficio se ha tratado de comprobar la seguridad del transporte escolar, así como el establecimiento de planes de educación vial, aceptando la Administración educativa las medidas propuestas para garantizar la seguridad de los alumnos.

2. ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

En el ámbito de la Enseñanza universitaria, la concesión de becas y ayudas al estudio viene siendo la demanda prioritaria que se refleja en las quejas atendidas por esta Procuraduría, de modo que, al margen de que no se aprecie irregularidad en cuanto a la tramitación de las mismas, debe ser un dato a tener en cuenta por la Administración a la hora de considerar la posibilidad de incrementar el esfuerzo presupuestario que permita ampliar el número de beneficiarios.

3. OTRAS ENSEÑANZAS

Por lo que respecta a otras enseñanzas, es importante seguir en la dirección de fomentar el conocimiento de idiomas extranjeros entre los jóvenes a través de las Escuelas Oficiales de Idiomas de nuestra Comunidad, para cumplir con los objetivos educativos planteados por la Unión Europea, con medidas como las contenidas en el Convenio de colaboración entre el Ministerio de Educación y Ciencia y la Comunidad de Castilla y León, de fecha 25 de octubre de 2.007, para aumentar la oferta de plazas de Inglés a través de las Escuelas Oficiales de Idiomas.

En cuanto al funcionamiento de las Escuelas de Idiomas, se ha promovido el establecimiento de Convenios con otras Comunidades Autónomas para facilitar la gratuidad de los traslados de matrículas "vivas" entre Escuelas de Idiomas de diferentes Comunidades. Ello después de comprobar que en algunas Comunidades Autónomas distintas a la de Castilla y León se exime del pago de las tarifas de los precios públicos a los alumnos procedentes de las Escuelas de Idiomas de otras Comunidades, a diferencia de lo que ocurre en la Comunidad de Castilla y León, respecto a alumnos que pretenden seguir sus estudios en una Escuela Oficial de Idiomas de esta Comunidad, procedentes de una Escuela de otra Comunidad. Con relación a ello, la Administración educativa se ha mostrado sensible a adoptar las medidas pertinentes para evitar dicha falta de reciprocidad.

4. EDUCACIÓN ESPECIAL

Especial atención nos merece la problemática de los alumnos que requieren una atención educativa diferente a la ordinaria, puesto que las quejas presentadas al respecto evidencian una demanda de los medios personales y materiales que la Administración educativa debe poner a disposición de los alumnos; y, asimismo, una mayor celeridad a la hora de identificar tempranamente las necesidades educativas especiales de los alumnos, con la inmediata puesta a disposición de los apoyos educativos necesarios desde el mismo momento en que dichas necesidades sean detectadas.

En particular, la debida atención de algún alumno con necesidades asociadas a superdotación, a problemas de nacimiento en el sistema urinario, a dificultades de aprendizaje, etc., han dado lugar a exigir una mayor atención de estos alumnos, mostrándose igualmente la Administración educativa proclive a aceptar las indicaciones dadas en cada caso concreto.

Otras medidas de ámbito más general, como la implantación del "Programa Madrugadores" en los Centros de Educación Especial, también deben tener el debido impulso, para que las familias con alumnos escolarizados en este tipo de Centros tengan las mismas posibilidades de conciliar la vida laboral y familiar que el resto de familias. Aunque ello requiera la participación

de personal especializado, la implantación de tales programas está perfectamente justificada, por lo que se espera que tengan resultados satisfactorios los estudios que la Administración educativa nos ha comunicado que procederá a efectuar.

ÁREA F

CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

1. CULTURA

En el Título Primero del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, además de recogerse el derecho a la cultura y al patrimonio, se contempla como un deber de los ciudadanos de Castilla y León el de respetar, cuidar y proteger el patrimonio cultural. Para el ejercicio de dicho derecho y deber, la acción pública prevista en la legislación sobre patrimonio cultural es un instrumento del que se valen los ciudadanos, precisamente, para colaborar con la administración ante el peligro de destrucción o deterioro de los bienes integrantes del patrimonio cultural.

Los ciudadanos castellanos y leoneses, de forma individual o a través del movimiento asociativo, están asumiendo cada vez en mayor grado su papel, como lo demuestra el contenido de las quejas presentadas ante el Procurador del Común.

Por ello, las administraciones implicadas deben ser sensibles a la aportación que están haciendo los ciudadanos a la hora de administrar el rico legado cultural con el que cuenta nuestra Comunidad Autónoma, impulsando todas aquellas actuaciones que propicien el conocimiento, la conservación y el acceso a una de nuestras principales señas de identidad, que, a su vez, debe constituir un ingrediente de una oferta turística de tipo cultural especialmente atractiva dentro y fuera de la Comunidad.

En concreto, es necesaria la agilización de los expedientes de declaración de Bienes de Interés Cultural y de Bienes Inventariados, así como el ejercicio de una actividad de inspección que pueda prevenir y poner remedio a los atentados cometidos contra los distintos bienes integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León.

Actuaciones en la ciudad vieja de Segovia, en la "Casa de la Moneda" de Segovia y en el perímetro de la ciudad de Salamanca declarado "Patrimonio de la Humanidad" han llevado a esta Procuraduría a dirigir indicaciones a las Administraciones implicadas en la protección del Patrimonio Cultural para impulsar las debidas obras de rehabilitación y para que las acciones para la protección del Patrimonio Cultural de Castilla y León, promovidas por los ciudadanos o por las Asociaciones constituidas a dicho fin, tengan la debida respuesta y den lugar a la tramitación de los expedientes sancionadores que proceda. También alguna resolución

ha estado dirigida a que se resuelva sobre la incoación o no de un expediente de declaración de Bien de Interés Cultural, en concreto respecto a la Iglesia de San Juan, sita en Arroyo de la Encomienda (Valladolid).

Al margen de las actuaciones que esta Procuraduría ha realizado con motivo de las quejas presentadas por los ciudadanos, en el mes de septiembre de 2.006 se inició una actuación de oficio para conocer las previsiones de restauración del camerín de la Iglesia del Mercado de la ciudad de León. Con posterioridad a la fecha de cierre de este informe, se optó por archivar el expediente, tras inútiles requerimientos para que se nos facilitara la información por parte de la Consejería de Cultura y Turismo, y después de conocer por otros medios que, a través de una subvención concedida por el Ministerio de Cultura, se iba a proceder a restaurar dicho camerín.

2. TURISMO

En materia de Turismo las profesiones turísticas deben merecer una especial atención con la finalidad de que el desempeño de las mismas se ajuste a la normativa vigente.

En este sentido, a través de algún expediente de queja, se ha instado a la Consejería de Cultura y Turismo para que se controlen las prácticas fraudulentas que impidan a los Guías de Turismo habilitados realizar sus funciones, llevando a cabo medidas que promocionen y garanticen el conocimiento las mismas, así como a alguna Administración local, en concreto al Ayuntamiento de Astorga, para que recurra exclusivamente a Guías de Turismo habilitados en las visitas guiadas a monumentos de la ciudad.

También en este apartado se puede hacer referencia a la actuación llevada a cabo por esta Institución respecto a las condiciones de titulación que deben ser requeridas para cubrir las plazas de socorristas acuáticos convocadas por las Administraciones públicas.

A falta de una titulación académica específica de socorrista acuático dentro del catálogo de Títulos de Formación Profesional y, a falta de una normativa de carácter autonómico que establezca los criterios que permitan establecer los niveles de formación del personal que preste sus servicios de socorrista en piscinas públicas, se ha instado a que dicha normativa sea elaborada y a que, en cualquier caso, se tenga en cuenta la calidad y amplitud de la formación que realmente han obtenido los aspirantes a las plazas de socorristas, con independencia de la entidad que haya impartido dicha formación. Asimismo, dado que el currículo de determinados Títulos incluye un módulo específico de "Primeros auxilios y socorrismo acuático", como es el caso del Título de Formación Profesional de Técnico Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas, se tengan en cuenta por las Administraciones públicas para cubrir dichas plazas.

Estas indicaciones han sido acogidas tanto por la Administración autonómica, como por la Administración local.

3. DEPORTE

Por último, las administraciones públicas han de seguir impulsando el acceso de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones y oportunidades al conocimiento y la práctica del deporte, tanto en el ámbito escolar, como al margen del mismo, atendiendo especialmente colectivos de discapacitados y de desarraigo social.

ÁREA G

INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

1. INDUSTRIA

Sigue siendo una constante la preocupación de los ciudadanos que se ven afectados de algún u otro modo por las líneas eléctricas de alta tensión, por lo que las actuaciones de las Administraciones competentes han de tener en cuenta este componente para incentivar estudios generales, inspecciones en aquellos supuestos en los que exista alarma, la adaptación de los trazados de líneas para alejarlas de zonas de población, etc. ante la inexistencia de un criterio claro sobre la incidencia de los campos electromagnéticos en la salud humana.

En concreto, denuncias sobre supuestos de enfermedades oncológicas concentrados en la localidad de Villamayor de Campos (Zamora), y que se vinculaban a la existencia de unos transformadores de energía eléctrica, llevó a esta Procuraduría a la tramitación de una queja, comprobándose con ocasión de la misma que las Administraciones implicadas procedieron a realizar las inspecciones e informes oportunos.

Aunque todos los informes que fueron realizados por distintas vías evidenciaban que las instalaciones estaban produciendo emisiones muy inferiores a las que se consideran seguras, y aunque se nos indicó que en la localidad de Villamayor de Campos no existían problemas de salud con mayor incidencia que en los demás registros poblacionales, sí se estimó oportuno recomendar una información transparente sobre el resultado de los estudios llevados a cabo, y que se mantuviera la alerta ante la posibilidad de nuevos datos que aconsejaran completar los estudios realizados.

Dichas recomendaciones se consideraron adecuadas por parte de la Consejería de Sanidad, trasladando los estudios llevados a cabo al Ayuntamiento de Villamayor de Campos, y manteniendo un sistema de información poblacional que permita la detección de cambios en la incidencia de la patología tumoral.

Asimismo, las facultades de supervisión y control atribuidas a la Administración autonómica por ley, sobre las

Empresas que proporcionan servicios energéticos, deben tener el suficiente impulso para evitar cualquier tipo de irregularidad que afecte, tanto a los derechos de los ciudadanos particulares, como a la generalidad de los intereses en juego.

Ello exige la debida atención de las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, por ejemplo, sobre la suspensión del servicio sin respetar las condiciones previstas en la normativa vigente, o la indebida facturación de los servicios por parte de las Empresas suministradoras. La reproducción de dichas denuncias al Procurador del Común ante la pasividad de la Administración, ha llevado a esta Institución a realizar alguna resolución para que los órganos competentes se pronuncien sobre la existencia de las irregularidades denunciadas, y, en su caso, se incoen los correspondientes expedientes sancionadores.

El Servicio de Inspección Técnica de Vehículos, de carácter obligatorio para los usuarios, ha de servir para prevenir aquellos accidentes ocasionados por fallos mecánicos, a través del control de las condiciones de uso de los vehículos. Esa contribución que dicho Servicio presta a la mejora de la seguridad vial, y considerando el elevado número de accidentes que se producen en nuestras vías, ha motivado que esta Procuraduría iniciara una actuación de oficio para conocer el modo en el que se está prestando a los ciudadanos de Castilla y León dicho Servicio.

Se han propuesto medidas como el servicio de cita previa y la generalización de la utilización de los medios electrónicos de pago, poniéndose de manifiesto el coste más elevado del Servicio en la Comunidad de Castilla y León, con relación a otras Comunidades.

1. COMERCIO

En materia de comercio, el ejercicio de la venta ambulante, especialmente de pan y sus derivados, responde a la existencia de quejas interesadas en evitar una competencia externa frente a quienes regentan establecimientos permanentes para el despacho de estos productos. En cualquier caso, al margen del legítimo interés de estas personas que también ha de ser protegido, existe una normativa que impide la venta ambulante en unos casos, y, en los supuestos que se permite, se exige que se realice en unas determinadas condiciones.

Por ello, no puede ser ignorado el interés general ligado al cumplimiento de dicha normativa, de modo que los Ayuntamientos deben tener una implicación activa en el control de este tipo de venta en sus respectivos municipios.

Más concretamente, esta Institución recomendó a los Ayuntamientos de Chozas de Abajo (León) y de Villadangos del Páramo (León) la adopción de medidas para evitar las prácticas de venta ambulante que se estaban

produciendo en sus municipios, sin que pudiéramos llegar a conocer la postura de dichos Ayuntamientos sobre nuestras indicaciones.

También relacionada con la actividad comercial, la tramitación de una queja llevó a que se dirigiera al Ayuntamiento de Salamanca una resolución para que cumpliera y exigiera el cumplimiento de la Ordenanza Municipal reguladora de la venta realizada fuera de establecimiento comercial permanente y la realización de actividades en la vía pública, dado que los establecimientos de venta de recuerdos y similares, sitos en las calles del conjunto histórico de la ciudad, exhibían en las fachadas todo tipo de productos, sin la debida licencia o autorización.

Esta Resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Salamanca, indicándonos que se haría cumplir la Ordenanza, impidiéndose el uso de la vía pública en tanto no se solicitaran las oportunas licencias o autorizaciones y tramitándose los oportunos expedientes, en los que se valorarían las consecuencias de dicho uso en el casco histórico de la ciudad.

2. EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

En materia de Empleo y Seguridad Social, son fundamentalmente las incapacidades y el acceso a las prestaciones asociadas a las mismas, tanto contributivas como no contributivas, las que llevan a los ciudadanos a plantear sus quejas.

A este respecto, si bien la administración se limita a aplicar la legislación vigente en cuanto a las condiciones para reconocer y dar por extinguidas las correspondientes prestaciones, sí consideramos que sería necesario establecer mecanismos de información, de control, o de cualquier otro tipo, que evitaran situaciones en las que los pensionistas, normalmente con ingresos muy escasos, se vean en la situación de tener que devolver una importante cantidad, por un cobro indebido que se viene haciendo durante un periodo de tiempo prolongado, tras revisiones de las pensiones en las que se comprueba que ha existido un cambio de las circunstancias de la unidad familiar.

En este sentido, se dirigió una Resolución a la Administración competente para que considerara la documentación sobre los recursos económicos de un pensionista al que le fue revisada su pensión, acordándose la devolución de un importe indebidamente satisfecho, con la trascendencia que dicha devolución tenía para una persona con un bajo nivel de ingresos.

ÁREA H

AGRICULTURA Y GANADERÍA

Las actuaciones de la Administración de la Comunidad Autónoma dirigidas a reordenar la propiedad rústica, a la creación de nuevas infraestructuras viarias

de servicio, y a la realización de obras de mejoras, todo ello por medio del procedimiento de concentración parcelaria, han dado lugar al mayor número de quejas presentadas por los ciudadanos en relación con la materia agrícola y ganadera, suponiendo el sector cuantitativamente más importante del área.

En el ámbito estrictamente procedimental, esta Procuraduría, como en años precedentes, ha vuelto a pronunciarse sobre la falta de respuesta o resolución expresa de los escritos o recursos interpuestos por los particulares en el ámbito del procedimiento de concentración parcelaria.

Concretamente, si bien la Consejería de Agricultura y Ganadería ha cumplido escrupulosamente con todos los trámites y cauces que la legislación prevé en esta materia, ha sido preciso requerir a la misma, en un caso concreto, sobre la obligación de resolver en los plazos legalmente establecidos en atención a la vulneración de los principios generales de eficacia y eficiencia que suponen los retrasos en la tramitación de los escritos de los particulares, cualquiera que sea la naturaleza de los mismos. La resolución formulada al respecto fue aceptada por la Administración autonómica.

También el acuerdo de concentración parcelaria y sus efectos jurídicos es fuente constante y reiterada de conflictos. En este ámbito, las resoluciones que se han dictado han tenido su origen en la inadecuada actuación de la administración municipal.

En este sentido, y en un supuesto concreto, la resolución formulada por esta institución se fundamentó en la inapropiada e injustificada falta de cooperación con esta Institución por parte del Ayuntamiento de Trabanca, lo que impidió realizar un pronunciamiento en relación con la cuestión de fondo planteada que hacía referencia a la realización de unas obras sobre fincas que, conforme al acuerdo de concentración parcelaria, pendiente de adquirir firmeza, figuraban como masa común o tierras sobrantes. Pese a ello, la administración municipal no ha respondido a nuestra resolución.

Por último, en lo que concierne al procedimiento de concentración parcelaria, también ha intervenido esta Procuraduría en relación con una posible ocupación por vía de hecho de una parcela afectada por la concentración parcelaria, por parte del Ayuntamiento de Matapozuelos.

Al parecer, dicha administración, durante las fiestas locales, instalaba de forma reiterada la plaza de toros, y lo hacía ocupando la parcela y el solar. Inicialmente, esta situación contaba con el consentimiento y autorización de la propiedad, existiendo un acuerdo de arrendamiento entre ambas partes pero, posteriormente, la ocupación se mantuvo a pesar de la oposición manifestada por la parte afectada, llegando incluso a realizarse obras de cercado y

demolición que no contaban con el consentimiento del titular.

En este caso se constató, efectivamente, un supuesto de vía de hecho y se consideró que lo procedente sería que, previa comprobación de la titularidad del inmueble de referencia, el Ayuntamiento incoase el oportuno expediente expropiatorio, finalizando con el abono del justiprecio correspondiente así como de la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la ocupación ilegal de la finca indicada. Igualmente se instó a la corporación municipal para que, en lo sucesivo, evitara actuaciones similares, procediendo a tramitar los expedientes oportunos y prescindiendo de acuerdos verbales u otras técnicas de análoga naturaleza. Sin embargo, el Ayuntamiento de Matapozuelos no ha contestado a nuestras recomendaciones.

Para finalizar la referencia a la actuación de esta Institución en relación con los procedimientos de concentración parcelaria, cabe señalar que la intervención de esta Procuraduría en lo concerniente a las obras de concentración parcelaria durante el año 2007 no ha constatado irregularidad alguna en las distintas actuaciones de la administración que fueron planteadas y examinadas.

Por su parte, la adecuada gestión del dominio público hidráulico resulta uno de los elementos destacables, si bien sólo tangencialmente puede ser examinada la actuación de la administración por parte de esta Procuraduría, dado que en la mayoría de los supuestos la gestión del agua, en general, y del riego, en particular, corresponden a las confederaciones hidrográficas y a las comunidades de regantes, las cuales tienen naturaleza jurídica de Corporaciones de Derecho Público dependientes del Ministerio de Medio Ambiente y cuya actividad debe ser fiscalizada, en consecuencia, por el Defensor del Pueblo.

Fuera de estos casos, y sin perjuicio de las facultades de mediación conferidas a la Institución, esta Procuraduría ha comprobado, en los supuestos examinados, una correcta actuación de la administración autonómica, dado que la tramitación de los expedientes se ha realizado con escrupuloso cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.

Finalizadas las conclusiones relativas al contenido de las intervenciones de esta Institución en el marco del desarrollo rural, procede hacer una breve referencia a las actuaciones de esta Procuraduría en aquellas materias gestionadas, dentro de la Consejería de Agricultura y Ganadería, por la Dirección General de Producción Agropecuaria.

En relación con las Juntas Agropecuarias Locales, y como se ha constatado en ocasiones anteriores, la naturaleza jurídica de las mismas continua provocando confusiones y equívocos en los agricultores y ganaderos,

especialmente en lo relativo a los procedimientos de adjudicación y arrendamiento de sus bienes que, sin embargo, no han sido merecedores de indicación o resolución alguna por parte de esta Institución al ajustarse en los casos examinados a los trámites y requisitos exigidos legalmente.

En el ámbito de la actividad administrativa de fomento de las actividades agrícolas y ganaderas, a través de la convocatoria y concesión de ayudas económicas, a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, esta Procuraduría no ha constatado, a instancia de los ciudadanos, la existencia de irregularidades en la tramitación y resolución de procedimientos de concesión de ayudas agrícolas y ganaderas.

Requerida la intervención de esta Procuraduría ante una posible discriminación en el acceso a las ayudas para las campañas agrícolas, convocadas por la Consejería de Agricultura y Ganadería, de aquellos agricultores que optan por la forma jurídica de sociedades civiles, se constató la existencia de unos necesarios criterios de prioridad en orden a la concesión de las referidas ayudas y en atención a la disponibilidad presupuestaria establecida para las mismas que, en modo alguno, suponen la exclusión de quienes ostentan los requisitos para ser beneficiarios, independientemente de la forma jurídica que adopten.

Para concluir, también se integra en el área de agricultura y ganadería la actuación de los poderes públicos dirigida a garantizar una adecuada convivencia entre los seres humanos y los animales que les sirven de compañía.

Es interesante destacar como, tras la propuesta realizada desde esta Institución en relación con la fiesta tradicional de las Luminarias en San Bartolomé de Pinares (Ávila), para que se adoptaran las medidas pertinentes para evitar las actuaciones de los jinetes que pudieran suponer sufrimiento a los caballos y, singularmente, la introducción de los caballos en las hogueras, nuevamente se ha pronunciado esta Institución, esta vez en relación con el procedimiento sancionador tramitado contra dos de los jinetes participantes.

En concreto, se consideró necesario indicar a la Consejería de Agricultura y Ganadería la necesidad de examinar detalladamente el procedimiento sancionador iniciado a fin de valorar la posible caducidad del mismo, de tal forma que, de verificarse su caducidad, se procediera a su declaración y al inicio de oficio de un nuevo procedimiento toda vez que la infracción no había prescrito.

Esta resolución fue aceptada por la Consejería, en concreto por la Dirección General de Producción Agropecuaria, que comunicó su conformidad.

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

Una atención integral adaptada a las necesidades reales que presenta el colectivo de personas mayores exige nuevos esfuerzos de la política social para promover, en condiciones de igualdad, una capacidad de respuesta del modelo asistencial orientada hacia la mejora de su calidad de vida y de su bienestar físico y psicosocial.

Para el logro de esta eficacia de la intervención pública en la solución de los problemas que plantea el envejecimiento, se ha insistido desde esta Institución en la obligación de garantizar a las personas mayores el acceso a los recursos del sistema de acción social.

Siendo muchas las demandas de ingreso en centros de carácter residencial que no son cubiertas por la oferta de servicios públicos o concertados existente en esta Comunidad Autónoma, provocando una excesiva lentitud o dilación en la resolución de los expedientes, se ha requerido a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en los casos necesarios la puesta en marcha de las acciones oportunas para facilitar a quienes reúnen los requisitos exigidos una plaza residencial adaptada a sus necesidades y características.

A juicio de esta Institución la permanencia en situación de lista de espera durante un período de tiempo poco razonable, merece calificar como inadecuada la respuesta ofrecida desde el sistema público al desatender los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico a este sector de la población.

Sin embargo, la postura manifestada por la Administración Autonómica ha sido contraria a dar cobertura a estas demandas de plazas residenciales insatisfechas, de forma que sigue sin darse respuesta de forma completa a la demanda real existente. Sería, pues, deseable potenciar los esfuerzos para reducir, a corto plazo, las listas de espera a unos períodos de duración limitados.

Se ha intervenido, por otro lado, en la necesidad de mejorar la información que la Junta de Castilla y León ofrece a la población en general y al sector de personas mayores en particular, a través de su página web, sobre los recursos de carácter social de esta Comunidad Autónoma.

Concretamente, y para ofrecer a los ciudadanos una visión exacta y ajustada a la realidad de las características propias de los centros residenciales y una información concreta sobre los establecimientos privados que disponen de plazas concertadas con la administración autonómica, se formuló resolución a la Consejería de

Familia e Igualdad de Oportunidades instando la introducción de determinadas modificaciones o adaptaciones en la Guía de Recursos Sociales de Castilla y León. Resolución que fue aceptada por dicha Administración.

Para garantizar, por otro lado, la calidad asistencial en los centros de carácter social destinados a las personas mayores, también ha sido preciso requerir a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la práctica de una eficaz supervisión administrativa sobre el funcionamiento de algunos recursos para la corrección de deficiencias en la actividad o la aplicación de medidas cautelares y sancionadoras por la comisión de irregularidades o por la producción de perjuicios a los usuarios.

Esta Institución ha instado, además, este tipo de intervención pública a dicha Consejería defendiendo la necesidad de proteger los derechos de las personas internas en centros residenciales privados mediante el sometimiento del régimen de precios aplicado por las entidades titulares a un mecanismo de control administrativo que asegure que las tarifas se encuentren justificadas en relación con la calidad de los servicios prestados, los gastos de inversión, funcionamiento y personal u otros costes de producción.

En ambos casos la postura de la Administración Autonómica ha sido coincidente con la de esta Procuraduría en la realización de un especial seguimiento para vigilar el cumplimiento de la normativa vigente en la materia.

La eliminación de cualquier política arbitraria de crecimiento de las tarifas de precios aconsejó, igualmente, instar a la misma Consejería el establecimiento de un régimen de precios, en el marco de las regulaciones específicas sobre los centros de personas mayores, para la aplicación práctica de determinadas medidas homogeneizadoras garantes del respeto de los derechos de los usuarios. Posibilidad que, sin embargo, no ha sido aceptada.

En este ámbito del régimen de precios aplicados por la oferta residencial privada, se ha podido comprobar que, por razones de naturaleza económica, no siempre el precio repercutido por la entidad titular del servicio resulta asequible para los usuarios.

Por este motivo, se ha formulado resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades interesando la adopción de medidas de apoyo especiales para facilitar el abono de las plazas residenciales en centros privados justificadas por la insuficiente oferta de recursos públicos, estableciendo aportaciones económicas para el ingreso en residencias propias de la red privada

La puesta en marcha de la llamada Ley de Dependencia, según reveló dicha Administración, permitirá garantizar una prestación económica vinculada a la adquisición del servicio cuando no existan recursos disponibles en el ámbito público.

Otros retos importantes que afectan al sistema de servicios sociales están vinculados a las nuevas demandas de atención relacionadas con el envejecimiento asociado a la dependencia.

Por ello, y pese a la implicación de la administración autonómica en la adaptación del sistema asistencial a los cambios relacionados con la edad, se ha recomendado a la misma Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades avanzar en el proceso de atención integral del envejecimiento de las personas con diferentes tipos de discapacidad, facilitar la transición o el acceso de las personas con discapacidades a los recursos dirigidos a las personas mayores y dotar a las asociaciones u organizaciones del sector de los medios necesarios para seguir trabajando durante el proceso de envejecimiento de las personas con discapacidad.

Tales recomendaciones serán tenidas en cuenta de cara a la próxima elaboración de la planificación regional.

1.2. Menores

La eficacia de la acción administrativa protectora de la infancia ha sido el principal objeto de la intervención supervisora del Procurador del Común en el ámbito del sistema de protección jurídica, comprobándose de forma generalizada una rápida actuación de la entidad pública protectora en las fases tempranas de la aparición de las causas de desprotección, así como la adecuación de las decisiones adoptadas para la reparación, en el menor tiempo posible, de las situaciones de riesgo o desamparo cuando implican la separación temporal del menor de su familia de origen o la ruptura definitiva para promover su integración en un entorno de convivencia alternativo, adecuado y estable.

Pero existen otros ámbitos en los que los derechos de la infancia y adolescencia pueden verse directamente afectados.

En el ámbito socio-cultural, concretamente, esta Institución se ha ocupado de la problemática planteada sobre el acceso de los niños y adolescentes a los espectáculos taurinos, entendiendo que el criterio de acceso a los mismos de menores de 14 años condicionado a la compañía de un adulto resulta compatible con una defensa adecuada de los derechos de la infancia.

Ello en función del informe y recomendaciones específicas realizadas desde el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid sobre la posible influencia de los espectáculos taurinos sobre los menores de edad.

Se instó, por ello, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a elaborar una regulación específica en relación con el acceso de los niños y adolescentes a las corridas de toros (y, de estimarse oportuno, a determinadas modalidades de combates y de luchas de boxeo), prohibiendo la entrada a los menores de catorce años que no vayan acompañados de una

persona mayor de edad responsable e imponiendo a los encargados de los correspondientes recintos o instalaciones el control del cumplimiento de dicha condición.

Aunque dicha Administración mostró su conformidad con la existencia de una regulación sobre el acceso de los menores a los espectáculos taurinos, y derivó su desarrollo a la Consejería de Interior y Justicia, ésta no aceptó finalmente (con posterioridad a la fecha de cierre de este informe) la regulación de los menores en los espectáculos taurinos dentro del marco legal que rige la materia.

En el ámbito de la protección sanitaria, dos cuestiones han ocupado la intervención del Procurador del Común. Una de ellas relacionada con el tabaquismo activo y pasivo entre la población menor de edad.

Para su prevención se ha valorado la aplicación de una intervención garantista sobre las limitaciones al consumo de tabaco establecidas en la normativa vigente.

Se ha recomendado, así, a la Consejería de Sanidad el desarrollo de una planificación inspectora de los espacios, centros o establecimientos de ocio, recreo, juego, deportivos o culturales en los que se permita el acceso a menores de edad en Castilla y León, con el fin de evitar la exposición de los jóvenes al aire contaminado por humo de tabaco y prevenir su consumo entre dicha población.

Dicha Administración, en la medida en que lo establezca la planificación prevista para la actividad inspectora (V Plan Regional sobre Drogas de Castilla y León), procederá a verificar el cumplimiento de la normativa en materia de consumo de tabaco durante el horario o intervalo temporal en el que se permite la entrada a menores de edad.

Otra de las preocupaciones asumidas en el ámbito de la protección sanitaria de los menores de esta Comunidad Autónoma ha sido la salud mental infanto-juvenil.

Aunque la planificación general sobre salud mental diseñada en Castilla y León ha tratado con relevancia la asistencia psiquiátrica de este sector de la población, el desarrollo de la correspondiente organización asistencial ha sido lento e insuficiente.

Esta Institución, por ello, ha reclamado a la Consejería de Sanidad un impulso en el proceso de elaboración de un programa específico de atención psiquiátrica infanto-juvenil, asumiendo el desarrollo de una función preventiva en todas las áreas que configuran la vida del menor, la ampliación de los recursos asistenciales actuales para completar una red que asegure la accesibilidad a toda la población, el incremento de recursos humanos para asegurar la existencia de equipos completos en todas las áreas sanitarias y la mejora de la calidad asistencial de los servicios existentes.

Dicha Administración, compartiendo los objetivos reclamados en la resolución formulada por esta Procu-

raduría, comunicó después del cierre de este informe que ya se han iniciado las líneas de actuación en este sentido. La planificación futura, además, pretende ir dando los pasos necesarios para mejorar la asistencia a los menores en materia de salud mental.

Para completar estas actuaciones desarrolladas a instancia de parte, esta Procuraduría consideró oportuno intervenir de oficio en relación con el fenómeno de la explotación laboral infantil.

Aunque en esta Comunidad Autónoma no se están produciendo en la actualidad casos cuantitativamente alarmantes, sí se conocen algunos supuestos de menores de nacionalidad china que recorren las calles de la ciudad de Salamanca vendiendo rosas hasta altas horas de la madrugada durante los fines de semana.

Para la protección activa de los menores frente a cualquier forma de explotación (asumida en las declaraciones internacionales y en la legislación autonómica en defensa de los derechos de la infancia) se ha apoyado desde esta Institución el desarrollo de acciones administrativas para la prevención de cualquier situación de explotación, marginación o desprotección que pueda afectar a este colectivo.

Por ello, se ha formulado resolución al Ayuntamiento de Salamanca para el desarrollo de un programa específico destinado a prevenir o evitar en dicho municipio los supuestos de mendicidad encubierta o de explotación laboral infantil, para la puesta en marcha de actuaciones de vigilancia y control destinadas a la detección de posibles supuestos de explotación laboral de menores de nacionalidad china y, en los casos necesarios, para dar traslado a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca con el fin de que se adopten las medidas de protección oportunas en relación con los menores afectados o, de ser preciso, al Ministerio Fiscal.

1.3. Prestaciones a la familia

Dentro de la política de apoyo económico a las familias de la Comunidad de Castilla y León, la labor supervisora de esta Institución ha pretendido garantizar la ausencia de irregularidad en los procesos de concesión de las ayudas solicitadas para soportar las cargas económicas surgidas con la incorporación de nuevos hijos a la unidad familiar o para paliar situaciones de necesidad.

Descartado, en todos los casos planteados, el incumplimiento de los mandatos contenidos en las normas reguladoras de las convocatorias relativas a las prestaciones económicas establecidas por el nacimiento o adopción de hijos, ha sido sólo en el caso de las ayudas para situaciones de emergencia o de urgente necesidad en el que se ha detectado la existencia de arbitrariedades en la toma de decisiones administrativas por parte de la Diputación Provincial de Ávila, por implicar la no materialización de las cantidades económicas reconocidas en

un acto administrativo con presunción de validez, instándose, por ello, el abono de las ayudas concedidas a los beneficiarios. Criterio que, sin embargo, no fue apoyado por dicha Administración.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

En primer lugar, en relación con esta cuestión parece oportuno destacar que la articulación de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar ha sido destacada por el Presidente de la Junta de Castilla y León, en su discurso de investidura de 27 de junio de 2007, como una de las grandes prioridades de esta Legislatura.

En concreto, la intervención desarrollada por esta Institución para evitar incompatibilidades entre la vida familiar y laboral de los progenitores, se ha centrado en el análisis de los criterios de valoración de alguna de las ayudas convocadas por la administración para paliar el desembolso económico que implica la materialización de la decisión de tener hijos, como es el caso de las dirigidas hacia quienes optan personalmente por su cuidado (ejerciendo su derecho de excedencia) y las que se orientan hacia aquellos que prefieren dejarles al cuidado de servicios de atención a la infancia de carácter asistencial.

Ha sido, concretamente, en el marco de estas últimas medidas de apoyo económico para financiar gastos de centros y guarderías infantiles, en el que se constató que aunque el criterio de valoración establecido para su concesión (basado únicamente en el nivel de renta familiar) se orientaba a atender prioritariamente a las familias más necesitadas, carecía sin embargo de eficacia o capacidad para incidir sin discriminación en las diferentes necesidades familiares y, con ello, para detectar adecuadamente las situaciones merecedoras de protección.

Sólo el establecimiento de unos criterios de valoración fundamentados tanto en la renta familiar como en el número de hijos y en la situación laboral o el trabajo acreditado de los padres, podía garantizar la igualdad de oportunidades y la plena conciliación de las cargas familiares y profesionales, corrigiendo los desequilibrios económicos, sociales y laborales que comporta el nacimiento de un hijo.

Se recomendó, así, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la configuración de un sistema de concesión en este tipo de ayudas que contemplara estos tres criterios de valoración específicos para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la política social de esta Comunidad en materia de conciliación e igualdad.

Dicha Administración, aunque entendió que ya se tenía en cuenta la situación laboral de los padres, dado que (salvo excepciones) la renta es un elemento que está condicionado por la actividad laboral, manifestó que se

valorarían las observaciones formuladas en la resolución de esta Procuraduría.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

Como viene siendo habitual, esta Institución, a lo largo del año 2007 ha desarrollado diversas actuaciones dirigidas, de conformidad con la legislación aplicable, a lograr la accesibilidad y el uso de los bienes y servicios de la comunidad a todas las personas, y en particular, a las personas con discapacidad.

Por ello, han sido varias las resoluciones dictadas en relación con la presencia de barreras (urbanísticas, arquitectónicas o en el transporte) en servicios públicos, edificios y vías o espacios de nuestro entorno. En gran medida, con dichas resoluciones se ha tratado de lograr la corrección inmediata de deficiencias concretas apuntadas en las reclamaciones recibidas o constatadas por esta Institución. En ocasiones, también se han efectuado recomendaciones de carácter general con la finalidad, entre otras, de que la supresión de barreras se desarrolle de forma sistemática y planificada mediante la elaboración de los correspondientes planes, tal y como por otro lado exige la Ley.

En relación con las barreras en el transporte, cabe destacar las reclamaciones conocidas por esta Institución en relación con las deficientes condiciones de accesibilidad de algunas estaciones de autobuses de la Comunidad, en concreto, las Estaciones de autobuses de Aranda de Duero y de Zamora. No obstante, ha de destacarse, en relación con las citadas Estaciones, que esta Procuraduría comprobó que el problema estaba en vías de solución al estar prevista la realización de obras que permitirían hacerlas accesibles a las personas con discapacidad.

Por lo demás, y en relación también con las barreras en el transporte, han sido varias las resoluciones dictadas en relación con deficiencias en la prestación del servicio de autobuses urbanos ante las dificultades de toda índole (incorrecto funcionamiento de las rampas o plataformas, presencia de vehículos u otros objetos en las paradas de autobuses, etc.) con las que debían enfrentarse a diario las personas con discapacidad.

En concreto, el Ayuntamiento de Palencia aceptó la resolución que en este sentido se le dirigió. En dicha resolución, entre otros extremos, se recomendó a la citada Corporación la intensificación de las medidas de vigilancia con el fin de mantener libres de vehículos y obstáculos las paradas de autobuses, como garantía del derecho que tienen a usar este medio de transporte los ciudadanos que para ello necesitan de ciertas condiciones de espacio en la vía pública. De igual forma, en la resolución dictada se indicaba la conveniencia de revisar los

puntos en que se encuentran instaladas las marquesinas en relación con ciertos aspectos como las dimensiones de la acera, disposición y estructura de las cabinas.

Por otro lado, dado que en prácticamente todos los casos las personas con discapacidad intelectual al utilizar el transporte urbano han de ir acompañadas, y ante una reclamación recibida en esta Institución en la que se aludía a la carga económica añadida que para las familias de personas con discapacidad intelectual suponía tener que abonar el transporte urbano del acompañante, se dictó una resolución dirigida al Ayuntamiento de Valladolid.

En dicha resolución, teniendo en cuenta que ya estaba establecido el uso gratuito de los autobuses urbanos para el acompañante de las personas invidentes, se sugirió la conveniencia de valorar la introducción de esa misma previsión o ventaja para los usuarios con discapacidad psíquica y un acompañante, debiendo tomarse en consideración especial, para la expedición del título correspondiente, los casos en los que se tratase de transporte diario justificado por razones de educación, rehabilitación, trabajo, cuidados especiales o cualquier otra relacionada expresamente con las necesidades de la persona discapacitada. Dicha resolución no fue aceptada.

De nuevo esta Institución se ha ocupado a lo largo del presente año de los problemas relacionados con las plaza de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad y con las tarjetas de estacionamiento.

En relación con las citadas plazas, esta Institución, en una actuación de oficio, dirigió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución para que se procediera a establecer normativamente la obligación de los ayuntamientos de reservar plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida junto a su domicilio, precisando que dicha reserva podría realizarse a petición de un usuario concreto. Esta resolución no fue aceptada.

Con independencia de lo anterior y, en relación en este caso con una reclamación concreta relacionada con ese mismo problema, se dirigió una resolución a un Ayuntamiento de la provincia de León con esa misma finalidad, al entender esta Institución que la falta de previsión legal no impedía su reconocimiento en la correspondiente normativa municipal. Tampoco, en este caso, tuvo éxito la resolución dictada.

La necesidad de que puedan ser titulares de la tarjeta de estacionamiento determinadas entidades o centros públicos o privados dedicados de forma habitual a la atención de personas con discapacidad, fue acogida por esta Institución en el curso de una actuación de oficio. En concreto, en relación con dicha cuestión se dirigió una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (rechazada por ésta) en los siguientes términos:

- Considerar la posibilidad de ampliar normativamente los casos en que ha de expedirse la tarjeta de estacionamiento para personas en situación de movilidad reducida, reconociendo este derecho a las entidades y centros de interés social que sean titulares de vehículos adaptados destinados al transporte colectivo exclusivo de personas con discapacidad que superen el baremo de movilidad reducida.
- Estudiar la posibilidad de que se pueda otorgar la tarjeta de estacionamiento a las personas con discapacidad visual que hayan de ser conducidas.
- Establecer en la normativa sobre accesibilidad la obligación de los entes locales competentes de garantizar en sus ordenanzas, como mínimo, las medidas siguientes:
- Facilitar la reserva de plazas en aparcamientos públicos cuando sean solicitadas por asociaciones, centros u otras entidades públicas o privadas que tengan por objeto la atención de personas con discapacidad, lo más cerca posible de sus instalaciones, cuando las entidades o centros citados no dispongan de aparcamiento propio.
- Elaborar una planificación sistemática de reserva de plazas de aparcamiento públicas para uso de los referidos vehículos, distribuidas por las zonas consideradas de interés en los núcleos urbanos, teniendo especialmente en cuenta las zonas en que se ubican servicios hospitalarios y administrativos.

En materia de empleo han sido varios las reclamaciones formuladas por personas con discapacidad o sus allegados.

En concreto, en este momento se considera oportuno destacar un problema del que ya se ha ocupado esta Institución en varias ocasiones, relacionado con defectos en procesos de selección por la ausencia o inadecuada adaptación de tiempos y medios solicitada por quienes habían participado en dichos procesos por el turno reservado a las personas con discapacidad.

Así, en una de las reclamaciones relacionadas con esta cuestión se dictó una resolución dirigida a la Consejería de Presidencia y Administración Territorial en la que, en lo que aquí interesa, se recomendaba que los Tribunales calificadoros como en su caso las comisiones de selección conozcan y tengan en cuenta con la debida antelación a la celebración de las pruebas selectivas a las que concurren personas con discapacidad, el número de aspirantes que lo hacen por dicho turno y los informes de adaptación presentados y que en ejercicio de las facultades que competen a dichos órganos de selección para obtener la información necesaria en relación con la práctica de las pruebas, en adelante se cumpla con todo rigor la obligación que en este sentido se recoge expresamente en la ORDEN PAT/383/2007, en relación con la solicitud de informes técnicos a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León sobre la necesidad o no de la

adaptación solicitada por los aspirantes, siempre que dicha adaptación haya sido solicitada expresamente por parte de los interesados.

Además, dado que en el caso analizado se presentó un elevado número de opositores, y dada la consiguiente dificultad para cumplir con las necesarias medidas de control, agilidad, transparencia y otras que han de acompañar a los procesos selectivos, se recomendó a la Administración, en esa misma resolución, que dispusiera el incremento de aquellos medios humanos y materiales que fuesen necesarios a fin de evitar controversias.

Dicha resolución fue aceptada en los extremos que han sido expuestos.

En relación también con los problemas que afectan a las personas con discapacidad esta Institución, tanto de oficio como a instancia de parte, se ha ocupado de un problema cuya existencia se ha constatado en varias ocasiones. En concreto, se trata de supuestos en los que los perceptores de pensiones no contributivas se ven obligados a devolver o reintegrar parte de las cantidades percibidas por variación de sus circunstancias familiares o económicas, incluso tiempo después de que los perceptores hubiesen comunicado a la administración dichas variaciones y de que pese a ello la administración siguiera abonando las cantidades cuyo reintegro o devolución solicita.

Lógicamente, el reintegro de las cantidades supone un esfuerzo económico a veces de muy difícil realización, hasta el punto de que, en ocasiones, soportar la deuda contraída consiga anular los efectos de la ayuda recibida.

Por ello, en el curso de una actuación de oficio, y tras constatar que los supuestos de cobro indebido fueron un total de 132 en 2005 y 134 en 2006, esta Institución dirigió una resolución a la Consejería de Familia para que, sin perjuicio del deber que incumbe a los perceptores de las PNC, utilizara los mecanismos necesarios para detectar la variación de todas aquellas circunstancias que afectan a la conservación o pérdida de las pensiones, potenciando los medios de investigación pertinentes para conocer lo antes posible toda irregularidad en este sentido y actuar en consecuencia.

De igual forma, en esa misma resolución se recomendó a la citada Consejería que, al concluir los tres primeros meses del año, se aplicasen las medidas necesarias para determinar aquellos beneficiarios de PNC que hubieran omitido la comunicación legalmente exigida, de modo que tanto en este caso como en el anterior, se requiriera al beneficiario, con la advertencia expresa de las consecuencias del incumplimiento, procediendo en su caso, como medida cautelar, a suspender el pago de la pensión, a fin de evitar la acumulación de cuotas.

Con posterioridad a la fecha de cierre de este informe la Administración ha comunicado la aceptación de dicha resolución.

Y, en fin, al igual que en años anteriores, con ocasión de la tramitación de concretos expedientes de queja, se ha recomendado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la adopción de las medidas necesarias para acelerar el incremento de los recursos residenciales para personas con discapacidad gravemente afectadas, de modo que los criterios de priorización lleguen a abarcar los casos de personas que en este momento no superan los 90 puntos. Dicha resolución no ha sido aceptada.

De igual forma, y tratando con ello de favorecer la integración de las personas con discapacidad, y en relación con las actividades de ocio y viajes organizadas por la Gerencia de Servicios Sociales para las personas mayores, se ha recomendado a la citada Consejería, y fue aceptado por la misma, valorar la posibilidad de intensificar las actuaciones públicas específicamente destinadas al colectivo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida (establecimiento o incremento de ayudas a personas y colectivos, implantación de programas específicos de turismo social, firma de convenios de colaboración con organizaciones sociales..)", tras constatarse, a juicio de esta Institución la citada necesidad.

2.2. Salud mental

Las carencias y deficiencias que sigue ofreciendo el actual modelo de asistencia psiquiátrica continúan dejando constancia de las dificultades asistenciales a las que todavía se enfrentan las personas con enfermedad mental.

Su diseño y organización en esta Comunidad Autónoma se ha llevado a cabo siguiendo unas pautas que, con carácter general, han olvidado algunas necesidades específicas de esta población, creando importantes barreras y obstáculos en el acceso a los dispositivos hospitalarios de media-larga estancia y residenciales.

En estos casos, caracterizados por una acreditada necesidad de internamiento para tratar o evitar los procesos de cronificación, se ha requerido al sistema sanitario público la cobertura de tales demandas asistenciales mediante la derivación de los pacientes a los recursos adecuados a sus especiales características, aumentando el concierto de plazas con la iniciativa privada cuando la oferta pública disponible es insuficiente.

Aun cuando la respuesta proporcionada por la administración haya evolucionado hacia una progresiva creación de plazas asistenciales, no existe todavía en la actualidad una completa red de recursos de atención especializada en el ámbito hospitalario o residencial.

Es cierto que el logro de este objetivo constituye un reto importante para la política social y sanitaria de esta Comunidad. Pero la responsabilidad de la administración en la provisión de recursos suficientes obliga a la

adopción de criterios explícitos y transparentes en su dotación, realizando un mayor esfuerzo inversor.

Se ha instado, por ello, a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a crear miniresidencias en cada una de las provincias de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta que los criterios de oportunidad utilizados por dicha Administración para poner en marcha únicamente cuatro recursos de esta tipología ni responden a las estimaciones fijadas por los distintos sectores (públicos y privados) implicados en la defensa de este colectivo, ni garantizan la cobertura de las necesidades residenciales existentes.

La resolución formulada al respecto por esta Institución para implantar suficientes plazas residenciales comunitarias será tomada en consideración en la fijación de los objetivos de la planificación regional sectorial.

Para seguir avanzando en el desarrollo de la red asistencial actual, también se ha instado el incremento de las plazas residenciales destinadas a la población con discapacidad psíquica y alteraciones conductuales, trastornos de conducta o enfermedad mental asociada.

La ausencia de cobertura suficiente en centros especializados para atender este tipo de discapacidades es causa de la discriminación que dicho colectivo sufre frente al resto de discapacitados psíquicos a los que la red de servicios sociales dirige una gran variedad de recursos públicos y concertados.

Este desequilibrio en la prestación de asistencia residencial destinado a la población con discapacidad psíquica y enfermedad mental o alteraciones graves del comportamiento, también hace imprescindible un avance en la conceptualización de la política de atención de las personas con discapacidad fundamentada en la individualidad y especificidad, evitando, así, condiciones de desigualdad en el reparto de los diferentes servicios.

Para ello se recomendó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la elaboración y aprobación de una norma específica de ámbito autonómico reguladora del régimen de acceso a los centros de atención a personas con discapacidad dependientes de la administración autonómica o concertados, superando, así, las lagunas de la regulación estatal actualmente de aplicación en el proceso de admisión de los beneficiarios mediante la introducción de nuevos requisitos que garanticen sin discriminación el acceso a los recursos disponibles y la catalogación de los diferentes tipos de dispositivos en atención a las necesidades del sector.

Ambas indicaciones fueron aceptadas por la citada Administración con posterioridad a la fecha de cierre de este informe.

Esta necesidad de una óptima política social y sanitaria encaminada a dotar a cada persona de los recursos que mejor resuelvan su problemática, se ha hecho también evidente en el caso de las personas con

enfermedad mental grave sin hogar y que malviven en la pobreza, ya que la intervención pública desarrollada para proporcionar una atención específica a este colectivo especialmente marginado resulta insuficiente.

Comprobado que su atención excede la capacidad de respuesta de los dispositivos sociales y de salud mental actuales, esta Institución ha entendido que su asistencia debe ser abordada a través de una adecuada coordinación de los sistemas social y sanitario, instándose, así, a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el desarrollo de las acciones oportunas para mejorar la prevención, atención, rehabilitación e integración social de las personas con enfermedad mental en situación de marginación sin hogar, articulando medidas específicas para su problemática, dar cobertura integral a sus necesidades y conjugar el desarrollo de recursos específicos con la dotación de dispositivos suficientes y la adecuación de los existentes tanto de la red social y sanitaria de atención a las personas con trastornos mentales como de la red social dirigida a las personas sin hogar.

De acuerdo con este criterio de actuación, ambas Consejerías han procedido a la creación de un grupo de trabajo, agrupando las responsabilidades en materia de coordinación sociosanitaria, asistencia psiquiátrica y primaria, acción social básica y atención de las personas inmersas en situación de riesgo o exclusión social por causa de su enfermedad mental, cuyo objetivo es instaurar en esta Comunidad Autónoma un programa coordinado de prevención, detección y atención social y sanitaria que, basándose en la red existente, adecue los recursos y procedimientos actuales en ambas redes a la atención específica de este colectivo o genere nuevos recursos que pudieran determinarse como necesarios, promoviendo, asimismo, la implicación y colaboración de otras administraciones e instituciones de las que trabajan con estos colectivos, de forma que se pueda garantizar la eficacia de la actuación.

Se ha intervenido también en la necesidad de mejorar el funcionamiento de los dispositivos de la red de salud mental, recomendándose, para ello, a la Consejería de Sanidad el cumplimiento del régimen de garantías de los derechos de los enfermos cuando se aplican medios mecánicos de sujeción u otras medidas restrictivas de la libertad individual durante la estancia en centros de internamiento de carácter psiquiátrico, regulando tanto los aspectos técnicos como los legales y éticos para ayudar a los profesionales sanitarios a alcanzar una mayor efectividad en el abordaje de estos pacientes.

Dicha Administración ha propuesto a todas las Gerencias de Atención Especializada que se valore la recomendación de incluir en los protocolos existentes un apartado relativo a la normativa aplicable a las medidas terapéuticas de contención mecánica, así como la valoración por el facultativo de la conveniencia de avisar a la familia y al juzgado.

A ello se une también la resolución formulada a la misma Consejería para realizar un esfuerzo especial en la prevención de los comportamientos suicidas, con el fin de disminuir la tasa de mortalidad por suicidio en esta Comunidad Autónoma.

Aceptando esta línea de intervención, la Administración autonómica tiene previsto el desarrollo de programas de prevención en el campo del suicidio en la próxima Estrategia Regional de Salud Mental. Para ello se han implantado con carácter piloto programas específicos de atención al suicidio en las Áreas de Valladolid Este, Valladolid Oeste y Soria. En función de la evaluación de los resultados obtenidos se seguirán realizando las actuaciones que conduzcan a la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria.

Con este mismo objetivo de alcanzar una red asistencial de calidad que elimine progresivamente las posibles deficiencias de organización y funcionamiento existentes en la actualidad, se ha estimado precisa la fijación de unos criterios comunes para la dotación de medios personales en los equipos de salud mental.

Se ha instado, para ello, a la Consejería de Sanidad la elaboración de una guía de funcionamiento de estos dispositivos en la que se recojan, entre otros aspectos, estándares definidos sobre los recursos humanos, como documento necesario para homogeneizar la estructura y funcionamiento en cada área de salud.

Aceptando la resolución formulada al respecto, ya se está trabajando en el correspondiente borrador de una guía de funcionamiento para estos dispositivos, pendiente de pasar a la fase de consenso por un grupo de expertos de la Comunidad Autónoma.

Junto a las mejoras recomendadas para impulsar nuevos avances en el proceso asistencial de esta población, también se ha pretendido evitar el trato discriminatorio constatado en el acceso a las ayudas convocadas anualmente por la administración autonómica para colaborar en la financiación de los gastos realizados y dirigidos a garantizar a las personas con discapacidad la máxima integración y mejorar su bienestar.

Se ha entendido que la restricción del acceso a las subvenciones convocadas, concretamente, para financiar la asistencia institucionalizada de atención especializada únicamente a aquellas personas gravemente afectadas, coloca en situación de exclusión y desigualdad al resto de discapacitados que no alcanzan el 75% de minusvalía exigido en la convocatoria, pero que de forma acreditada precisan la ayuda solicitada, en razón de la discapacidad, para recibir asistencia en dispositivos de carácter residencial.

El tradicional compromiso de la Junta de Castilla y León en favor de los ciudadanos con discapacidad, debe articularse en la adopción de acciones encaminadas a luchar contra la discriminación dentro del propio concepto de discapacidad.

Observando, así, en la normativa de otras Comunidades Autónomas una clara tendencia hacia una mejor protección de los derechos de este colectivo para promover la igualdad de oportunidades, se reclamó por esta Procuraduría a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la eliminación de este tipo de discriminación en futuras convocatorias públicas de estas ayudas, de forma que su regulación hiciera posible que tuvieran derecho a ser evaluadas para su concesión todas las personas con discapacidad que, cumpliendo el resto de requisitos para ser beneficiarias, estén reconocidas como tales y tengan debidamente acreditada su necesidad de atención institucionalizada.

Este criterio, lamentablemente, no fue aceptado por la dotación limitada de recursos.

Finalmente, la importancia del tratamiento psiquiátrico de la psicopatología asociada al Sida también ha motivado la intervención de esta Institución, impulsando una iniciativa pública encaminada a realizar un correcto abordaje de los pacientes desde un punto de vista integral, facilitando, así, el acceso a la red de salud mental de las personas afectadas que precisen atención psicológica o psiquiátrica.

Se recomendó, por ello, a la Consejería de Sanidad la actualización de los objetivos del Plan de prevención y control del Sida y de las infecciones relacionadas con el VIH, con la finalidad de incorporar dentro del conjunto directrices asistenciales, y en virtud de los resultados de su evaluación, el desarrollo de programas coordinados para el tratamiento psiquiátrico de los afectados para garantizar una atención que asegure una perfecta coordinación del abordaje físico, psíquico y social de la enfermedad.

Queda esperar que la postura administrativa que se adopte permita incorporar a la planificación los objetivos propuestos.

2.3. Minorías étnicas

Los avances experimentados en el proceso de inserción de la comunidad gitana en el conjunto de la sociedad se reflejan de forma especial en el ámbito de la educación.

Se ha reconocido, así, un importante avance en la escolarización de los menores de etnia gitana, traducido en un descenso de los niveles de absentismo escolar, de forma que en la actualidad aproximadamente el 90% están escolarizados.

Aun así, un problema que afecta a muchos centros escolares donde cursan estudios alumnos gitanos, es el abandono por parte de los menores escolarizados no pertenecientes a la raza gitana.

Sin embargo, los problemas relacionados con la vivienda continúan siendo el principal motivo de preocupación para este colectivo. Aunque destaca la práctica

erradicación del chabolismo, subsisten todavía asentamientos en algunas poblaciones. A ello se añaden las dificultades que padecen las personas de este colectivo para obtener un alojamiento digno.

No obstante, se ha observado un mayor compromiso por parte de los responsables públicos en el tratamiento de los problemas especiales de vivienda a favor de las familias gitanas que padecen exclusión residencial y una proporcionada intervención de los servicios sociales para dar respuesta a problemáticas sociales, económicas y laborales.

En cualquier caso, no cabe duda de que el factor más positivo para lograr la equiparación social del pueblo gitano es su propia implicación y sus esfuerzos por alcanzar un nivel de bienestar idéntico al de la población en general.

2.4. Mujer

La intervención desarrollada por esta Institución en relación con la asistencia a las víctimas de malos tratos ha permitido constatar en este ejercicio la eficacia de algunos servicios administrativos de información y asesoramiento a la mujer.

Ahora bien, se ha valorado la importancia de ofrecer una información correcta sobre los recursos asistenciales dirigidos a este colectivo, con el fin de proporcionar una orientación efectiva hacia los mecanismos de alojamiento alternativo que realmente se destinan a su protección.

Para ofrecer una visión más exacta y ajustada a la realidad de las características propias y finalidad de estos servicios, fue preciso requerir al Ayuntamiento de Burgos la realización de las modificaciones oportunas en su página web para eliminar del área temática de asistencia a la mujer la información relativa a los puntos de encuentro familiar, dado que no están concebidos para cubrir las necesidades de atención y alojamiento temporal de las mujeres víctimas de maltrato y que no forman parte de los dispositivos específicos de atención a la mujer que sufre este tipo de problemática social. Criterio que fue aceptado por dicha Administración.

Estando dirigidos los dispositivos especializados de atención a las víctimas de violencia de género a ofrecer alojamiento con carácter temporal tanto a las mujeres que han sufrido dicha intromisión ilegítima como a los hijos a su cargo, se ha valorado, asimismo, la necesidad de garantizar que el acceso de los menores que acuden o ingresan con sus madres en estos recursos se lleve a cabo en condiciones de legalidad.

Para ello se ha reclamado en los procedimientos de admisión un conocimiento completo de la situación familiar y suficiente para generar una mayor certeza o exactitud de la realidad de las circunstancias que rodean a la mujer y a sus hijos.

Concretamente, en el caso de los pisos de tránsito ofertados por el Ayuntamiento de Burgos, se ha instado a dicha Administración a incluir la acreditación de la titularidad de la guarda y custodia de los menores durante la tramitación de dichos procesos (a través de los informes oportunos) para garantizar la verdad material de la situación familiar y la emisión de decisiones ajustadas a la legalidad.

3. JUVENTUD

El desarrollo de una intervención efectiva en política de juventud merece un proceso de actuación que aborde las demandas juveniles desde una perspectiva integral.

Se ha intervenido, así, para garantizar una coordinada participación de las administraciones implicadas para consolidar una estructura de servicios y apoyos a los jóvenes capaz de asegurar la cobertura de sus derechos.

Ha sido recomendado, para ello, en el ámbito provincial de Palencia el debido cumplimiento de las funciones atribuidas a la Diputación Provincial en materia de juventud, como el establecimiento de un proceso de acción programado, estructurado y racionalizado mediante la aprobación del preceptivo instrumento de planificación. De igual forma a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se le ha recomendado el ejercicio de su función inspectora sobre dicho cumplimiento y de la potestad sancionadora para depurar las correspondientes responsabilidades.

Ambas Administraciones aceptaron el criterio adoptado por esta Institución.

Se ha pretendido, asimismo, garantizar un adecuado desarrollo de las actividades juveniles de tiempo libre, exigiendo la observancia de los requisitos establecidos para asegurar su correcto funcionamiento y su perfecto emplazamiento.

Entendiendo que la vigilancia y control administrativo cobra especial relevancia para asegurar una apropiada ejecución práctica de este tipo de actividades juveniles, fue preciso instar a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y a un Ayuntamiento de la provincia de León a la adopción de una acción preventiva justificada en la oportunidad de evitar el futuro desarrollo de un campamento juvenil en tanto no se acreditara la inexistencia de riesgo alguno o peligrosidad para los jóvenes. Amparando la legitimidad de este instrumento de prevención en la protección del interés público tutelado por la normativa ambiental y de juventud.

Frente a la aceptación por la Consejería de Familia de las recomendaciones efectuadas al respecto, la administración municipal no ofreció respuesta alguna a la necesidad de asegurar un desarrollo de dicha actividad juvenil en condiciones de seguridad.

4. Limitaciones al consumo de tabaco

La estrategia de las administraciones públicas para garantizar el cumplimiento de las restricciones al

consumo de tabaco ha centrado la intervención supervisora de esta Institución en relación con la política de control de esta droga institucionalizada.

Se ha defendido, así, la conveniencia de aplicar una intervención eficaz para fomentar los espacios de ocio sin tabaco, eliminando la laxitud respecto a las limitaciones a su consumo para crear una conciencia social que promueva el bienestar y la salud de los ciudadanos y favorezca la convivencia armónica entre las personas fumadoras y no fumadoras.

Para garantizar la prevalencia del derecho de la población no fumadora a respirar aire no contaminado por el humo del tabaco sobre el de las personas fumadoras, consagrado en la normativa vigente y objetivo específico de la propia planificación regional sobre drogas, ha sido preciso instar a la Consejería de Sanidad la realización de las funciones de control necesarias sobre el cumplimiento de la prohibición de fumar en las zonas habilitadas para su consumo.

Este criterio para evitar el tabaquismo involuntario fue aceptado y aplicado mediante las correspondientes actuaciones administrativas.

2.7. Situaciones concretas de desprotección o exclusión

La problemática social que, dentro de los fenómenos de desprotección, exclusión o abandono, ha sido abordada por esta Institución, es la marginación sin hogar.

Caracterizada por la pobreza severa, el aislamiento, el desarraigo, la ruptura de vínculos sociales y familiares, el deterioro personal y emocional y la carencia de un hogar en el que cubrir las necesidades de alojamiento y soporte social, su tratamiento ha permitido en los últimos tiempos un significativo crecimiento de los servicios y programas dirigidos a la inclusión social de las habitualmente llamadas personas "sin techo".

Sin embargo, la política social puesta en marcha en esta Comunidad Autónoma no ha logrado detener este fenómeno.

Esta Institución es consciente de que llegar a todas las necesidades de las personas sin hogar no resulta una tarea fácil para las administraciones públicas, dado que este colectivo no suele acceder por cauces normalizados a la red de atención social.

Pero se ha creído preciso incrementar la capacidad de respuesta al conjunto de necesidades que presentan estas personas, teniendo en cuenta el riesgo de que persistan y aumenten en nuestra sociedad las situaciones de grave exclusión y de pobreza extrema.

Defendiendo, así, un modelo social que incorpore el mayor número de personas sin hogar a las redes sociales normalizadas, se formuló resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para desarrollar

una regulación específica sobre los recursos dirigidos a este colectivo, establecer sistemas de control y seguimiento de los mismos, ampliar la red de estos dispositivos, elaborar un protocolo de actuación para las intervenciones sociales de urgencia y desarrollar programas de sensibilización social.

Ni la elaboración de una norma específica ni la creación de nuevos recursos ha sido respaldada por dicha Administración.

ÁREA J

SANIDAD Y CONSUMO

La tutela del derecho a la salud así como de otros que son adjetivos a éste como trasunto del derecho constitucional a la integridad, ha sido y es una de las preocupaciones básicas del Procurador del Común.

Desde el año 2002, en que se produjeron las transferencias en materia sanitaria a nuestra Comunidad Autónoma, se ha producido una evidente intensificación de nuestra actividad como garante de los derechos de los ciudadanos.

Sin embargo, y a pesar de que el año 2002 marcó un hito por la causa descrita, el año 2007 será determinante en la culminación del proceso como consecuencia de la aprobación del nuevo Estatuto de Autonomía. Hacemos hincapié en la cuestión dado que como novedad importante se recoge en éste un catálogo de derechos entre los que adquiere sustantividad propia el derecho a la salud recogiendo expresamente en el artículo 13 que todas las personas tienen derecho a la protección integral de su salud, que los poderes públicos de la Comunidad velarán para que este derecho sea efectivo y añadiéndose a tal efecto que “los ciudadanos de Castilla y León tendrán garantizado el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios sanitarios de la Comunidad en los términos que la ley determine. Asimismo serán informados sobre los servicios que el Sistema de Salud preste”. Este último inciso debe ser entendido no sólo como igualdad intra-autonómica sino en relación con la asistencia prestada fuera de nuestra Comunidad Autónoma a fin de que los castellanos y leoneses tengan una asistencia sanitaria equiparable, como objetivo mínimo, a la de quienes residen en otras partes del territorio nacional (circunstancia de la que se quejan muchas veces los ciudadanos). El artículo 13 dispone asimismo el necesario desarrollo legal de una serie de derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario cuales son:

- a) A la intimidad y confidencialidad relativas a la propia salud, así como el acceso a su historia clínica.
- b) A la regulación de plazos para que les sea aplicado un tratamiento.
- c) Al respeto a sus preferencias en lo que concierne a médico y centro.
- d) A recabar una segunda opinión médica cuando así se solicite.
- e) A ser suficientemente informados antes de dar su consentimiento a los tratamientos médicos o a manifestar en su caso instrucciones previas sobre los mismos.
- f) A recibir tratamientos y cuidados paliativos adecuados.

Se añade asimismo el derecho a actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes para las personas con enfermedad mental, las que padezcan enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo.

En consecuencia, si bien nuestra actuación siempre ha venido desenvolviéndose en esta línea dando especial importancia a los aspectos ahora recogidos en el Estatuto, la atención prestada ahora por éste y su exigible desarrollo legal serán, a buen seguro, no sólo instrumentos de garantía para el ciudadano sino pautas de conducta para que nuestra Institución desarrolle su actividad.

En este sentido, en el presente año nuestra actuación en materia sanitaria ha sido multidisciplinar estudiando aspectos que van desde la mera actividad organizativa tan importante para garantizar la calidad del tratamiento dispensado hasta el estudio de dolencias de las llamadas “raras” que no por ser residuales en el número de afectados nos parecen menos importantes. Asimismo hemos examinado la cuestión no sólo desde la perspectiva del ciudadano usuario de la sanidad pública castellano y leonesa sino desde la del ciudadano que presta sus servicios para SACyL quien en ocasiones ve en peligro su integridad por la creciente escalada de agresiones en los centros sanitarios o quien ve menoscabado su derecho a desempeñar su profesión en unas condiciones adecuadas lo que redundará, en última instancia, en el propio tratamiento del paciente.

Así, entre las cuestiones que nos parecen paradigmáticas del presente año podemos citar el expediente relativo a la seguridad en nuestros centros sanitarios dado el incremento de las agresiones inferidas al personal sanitario y que han pasado de ser un mal casi exclusivo de los servicios de urgencias de los Hospitales a generalizarse incluso en los Centros de Salud, lugares tradicionalmente pacíficos. Emitida la resolución en la que instábamos a la Administración autonómica a adoptar medidas de diversa índole (preventivas, paliativas y ex post), la Consejería de Sanidad ha puesto en nuestro conocimiento las medidas adoptadas y a adoptar sobre la cuestión.

Hemos de resaltar también la sugerencia remitida a la Consejería sobre el precario estado del personal facultativo del Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico debido a una situación que, si bien afecta a toda la sanidad pública española, podría haberse, al menos, paliado con una mínima previsión. Por ello, y sin perjuicio de que esta Institución no tenga intención alguna de entrometerse en cuestiones de carácter organizativo, entendimos que podíamos apuntar una serie de soluciones a fin de garantizar una adecuada prestación del servicio que a buen seguro redundará en beneficio de los pacientes.

También desde una perspectiva general (es decir, al margen de nuestra voluntad de solucionar el caso concreto), abordamos el tema de la recogida de sangre del cordón umbilical y su ulterior conservación en bancos al efecto. Presentada la queja, entendimos que debía darse a ésta un tratamiento más general por lo que abordamos la cuestión desde la perspectiva normativa y la práctica. La colaboración de la Consejería fue en este caso igualmente importante al poner en nuestro conocimiento una serie de aspectos entre los que se encontraba la estrategia desarrollada y a desarrollar por la Gerencia Regional de Salud a fin de garantizar la igualdad de los ciudadanos castellanos y leoneses con quienes residen en otras partes del territorio nacional donde sí tenían a su disposición medios para tal recogida y conservación. Posteriormente, y después de la fecha de cierre de este informe, más concretamente el día 1 de febrero de 2008, se publicó en el BOCYL la ORDEN SAN/118/2008, de 18 de enero, por la que se concedía autorización sanitaria de funcionamiento a la Unidad para la extracción de células del Cordón Umbilical del Hospital Universitario Pío del Río Hortega, de Valladolid.

Dentro del ámbito de la protección de los derechos de grupos específicos de pacientes, hemos atendido las necesidades, entre otros, de quienes siendo portadores de VIH son tratados con retrovirales que les propician una serie de efectos secundarios como la llamada lipodistrofia facial. Se trata de un síndrome que se manifiesta como una pérdida de masa facial que evidencia la presencia del VIH en quienes la padecen. Dado que los pacientes de otras Comunidades Autónomas estaban siendo tratados y sometidos a tratamientos de cirugía para paliar los devastadores efectos de la enfermedad, instamos a la Consejería de Sanidad a incorporar el citado tratamiento en la cartera de servicios que está todavía por elaborar así como a buscar, mientras tanto, la forma de proporcionar el citado tratamiento dentro de los ofertados por Sacyl en la relación de especialidades médicas de la Comunidad de Castilla y León. La Administración autonómica no estimó oportuno aceptar nuestra resolución.

Nuevamente y, al igual que en años anteriores, los ciudadanos castellanos y leoneses nos han manifestado su preocupación por la asistencia sanitaria prestada poniendo de manifiesto su disconformidad con la

práctica profesional de algunos facultativos. Esta problemática tiene una doble vertiente: la médica, en la que no podemos entrar dado que carecemos de conocimientos y de medios para determinar si ha existido una praxis adecuada, y la jurídica, pues en muchas ocasiones los usuarios del sistema sanitario presentan quejas en los propios centros médicos hospitalarios que son resueltas mediante la remisión de un "escrito modelo" que no arroja ninguna luz al paciente. En estos casos, la información remitida por la Consejería nos resulta poco clarificadora puesto que, por norma general, da por buena la actuación del facultativo con una mínima investigación que tiene como punto de partida un informe del propio profesional quien, evidentemente, en la mayoría de los casos niega la versión del paciente.

Como novedades legislativas hemos de hacer constar dos de extrema importancia en materia sanitaria. La primera es, indudablemente, el nuevo Estatuto de Autonomía que recoge en su catálogo de derechos el derecho a la salud en su artículo 13.2. A tal efecto hemos de señalar el carácter prolijo de la regulación estatutaria en lo que al citado derecho se refiere así como el necesario desarrollo legislativo de aspectos tales como el acceso a la historia clínica, la regulación de plazos máximos en las listas de espera, la libre elección de médico y centro o la segunda opinión médica. La segunda es el Decreto 121/2007, de 20 de diciembre, por el que se regula el ejercicio del derecho a la segunda opinión médica en el Sistema de Salud de Castilla y León para determinado tipo de dolencias.

Hemos de hacer constar, asimismo, la presentación de una serie de quejas que serán objeto de estudio y resolución en el año 2008 sobre la situación del Hospital Comarcal de Aranda de Duero, así como el compromiso de la Institución para realizar un estudio sobre la enfermedad celíaca en respuesta a una serie de quejas presentadas en el año 2007 que serán objeto de estudio y examen en 2008.

Por último, y en relación a las nuevas necesidades de los pacientes, el año 2008 será sin duda decisivo en la protección de ciertos derechos de los pacientes tales como los derivados de la protección de sus datos personales y de la tutela del derecho de acceso a los expedientes, historias y pruebas clínicas.

ÁREA K

JUSTICIA

Nuevamente en este informe debe hacerse referencia a las limitaciones con las que se encuentra esta Institución a la hora de supervisar las reclamaciones dirigidas por los ciudadanos en relación con la Administración de justicia en general. Dichas limitaciones derivan tanto de la materia sobre la que versa esta área como de la circunstancia de que los órganos encargados de impartir justicia no forman parte de la Administración autonómica o local de Castilla y León.

Además, ha de tenerse en cuenta que en esta área nuestra Comunidad Autónoma no ha asumido competencias, razón por la que tampoco es posible la supervisión por esta Procuraduría de la actuación de la denominada administración de la Administración de Justicia.

Ello no obstante, en esta área de justicia parece conveniente destacar que el Presidente de la Junta en su discurso de investidura del pasado 27 de junio de 2007 expresó su voluntad de impulsar las actuales negociaciones para lograr su traspaso definitivo en las mejores condiciones posibles a lo largo de esta Legislatura. Anunció, además, la creación de una Comisión Asesora de Justicia de Castilla y León, Comisión que se ha creado con posterioridad a la fecha de cierre de este informe por el Decreto 7/2008, de 31 de enero.

En cualquier caso la atribución en exclusiva de la función jurisdiccional a los juzgados y tribunales impide el control de las resoluciones judiciales, dictadas en el ejercicio de dicha función. Así resulta de la propia configuración constitucional de nuestro Estado (art. 1 y 117 de la Constitución).

Por ello, en general las quejas de los ciudadanos relativas a dicha cuestión son rechazadas por esta Procuraduría, como también han de ser rechazadas las relativas a asuntos privados o a solicitudes de asesoramiento.

Por otro lado, dado que los órganos que integran la Administración de justicia no son órganos de la Administración autonómica o local de Castilla y León, generalmente se remiten al Defensor del Pueblo todas las reclamaciones que tienen que ver con irregularidades en el funcionamiento de la citada administración tales como retrasos, actuaciones o comportamientos observados por titulares o personal de dichos órganos, etc. Y esa misma solución ha de darse a las reclamaciones relacionadas con el reconocimiento del derecho a litigar gratuitamente.

Pese a lo anterior, han sido 97 los expedientes tramitados a lo largo del presente año 2007, es decir, 7 más que en el año anterior. Este ligero aumento en el número de quejas no permite extraer conclusiones de carácter general sobre las razones de dicha variación dado que ésta es prácticamente inapreciable.

En cualquier caso, lo que sí permiten las reclamaciones recibidas en esta Procuraduría es conocer los problemas que desde el punto de vista de los ciudadanos que se dirigen a la Institución afectan a la Administración de justicia en general tanto en su vertiente jurisdiccional como administrativa.

En concreto, al igual que en años anteriores, se repite en 2007 el tipo de reclamaciones recibidas en la Institución, siendo las más numerosas las relacionadas con el contenido de resoluciones judiciales (28 expedientes), seguidas de las reclamaciones relacionadas con irregularidades en el funcionamiento de la Administración de justicia en sentido amplio (unas 19 quejas) y de las rela-

cionadas con la actuación de abogados y procuradores de los tribunales, reclamaciones que en ocasiones se extienden también a sus respectivos órganos colegiales (14 en total).

Por razones obvias, esta Institución rechaza su intervención en relación con las quejas planteadas frente a abogados o procuradores designados por los reclamantes dada la naturaleza jurídica privada de la relación que les une con sus clientes.

Sin embargo, cuando la queja se formula frente a sus respectivos Colegios profesionales, habrá que plantearse si estos órganos colegiales pueden calificarse como organismos dependientes de la Administración de la Comunidad Autónoma, dado lo establecido en el art. 18 del vigente Estatuto de Autonomía de Castilla León.

Además, a lo largo del año 2007 se han recibido algunas reclamaciones relacionadas con la actuación del Registro civil, Colegios notariales o con el reconocimiento del derecho a justicia gratuita. Estas reclamaciones, dada la dependencia o integración en la Administración estatal de los órganos citados, son remitidas en la mayor parte de los casos al Defensor del Pueblo.

Para concluir esta breve exposición parece conveniente destacar que este año se ha recibido una queja en la que el reclamante expresaba su disconformidad con la construcción de un centro penitenciario en una provincia de esta Comunidad, provincia que, según el criterio del interesado, estaba precisada de otras mejoras e infraestructuras. Este mismo problema (el relativo a la construcción de dicho centro penitenciario) se ha planteado nuevamente ante esta Institución con posterioridad a la fecha de cierre de este informe.

De igual forma, se considera oportuno indicar que se ha dictado una resolución dirigida a una entidad local en relación con su falta de respuesta a una solicitud o petición de un ciudadano. Esta reclamación ha sido incluida en esta área al guardar relación la solicitud formulada con el deber constitucional de colaboración con Jueces y Tribunales recogido en el art. 118 de la Constitución. Ahora bien, la resolución, por su contenido, no difiere de las que, en relación con la falta de respuesta de las administraciones públicas, pueden aparecer reflejadas en otras áreas de este mismo informe.

ÁREA L

INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

1. INTERIOR

Dentro de este área se incluyen aquellas reclamaciones que plantean cuestiones relacionadas con la seguridad vial y el tráfico, la seguridad ciudadana, pública y privada, la protección civil y los juegos y espectáculos.

Los aspectos que centraron la mayor parte de las quejas de los ciudadanos fueron el tráfico y la seguridad vial, siendo cuestionada nuevamente, aunque en menor medida que en años anteriores, el ejercicio de la potestad sancionadora y, sobre todo, la regulación y ordenación del tráfico.

La actuación de esta Procuraduría dentro del procedimiento sancionador de tráfico se ciñe a la comprobación de la legalidad de los trámites y formalidades en la instrucción y resolución del procedimiento sancionador para examinar si las administraciones respetan las garantías de defensa del presunto infractor. Si los denunciados no se oponen a la denuncia o no se infringen las normas de procedimiento no existe posibilidad de intervención de esta Institución.

Persiste la preocupación de la ciudadanía por las incidencias de tráfico en determinados puntos de las vías, frente a las que los ciudadanos demandan actuaciones de las administraciones tanto en materia de señalización como de mejora de las infraestructuras.

El mantenimiento de la señalización vial en debido estado para regular la circulación y la mejora de las infraestructuras debe constituir una actuación prioritaria para reducir al mínimo la producción de accidentes.

Las resoluciones formuladas por el Procurador del Común en materia de tráfico han insistido en la debida prestación del servicio de conservación y mejora de la señalización. También se ha indicado a los municipios su deber de no descuidar el estado de las carreteras de su titularidad, principalmente las de acceso a pequeñas poblaciones, en las que se observó alguna confusión sobre la administración que debía responsabilizarse de su mantenimiento. Si bien a la financiación de tales actuaciones podrían contribuir otras administraciones, la administración local titular del vial era la que debía responsabilizarse de su cuidado.

Los problemas ocasionados por el tráfico de vehículos pesados por algunas calles del casco urbano de pequeños municipios llevó a sugerir a algunos ayuntamientos la conveniencia de realizar un estudio para restringir su circulación, al menos en algunas vías. También se hizo referencia a la necesidad de que los municipios habilitaran zonas específicas para el aparcamiento de camiones lo suficientemente alejadas de las viviendas para compatibilizar el derecho al descanso de todos los ciudadanos con los usos de las vías públicas.

La escasez de recursos económicos de los municipios pequeños plantea también dificultades en la regulación de los usos de las vías públicas, con cierta frecuencia han aludido a su incapacidad económica para mantener un servicio de grúa municipal que permita la retirada de vehículos incorrectamente aparcados. En estos casos se ha recordado las posibilidades con que cuentan los ayuntamientos para hacer cumplir estas normas reguladoras de los usos de las vías públicas, desde el ejercicio de la

potestad sancionadora hasta la contratación del servicio en casos puntuales.

En materia de seguridad ciudadana las reclamaciones han puesto en tela de juicio el comportamiento de los agentes de los cuerpos y fuerzas de seguridad, sobre todo, cuando proceden a denunciar comportamientos indebidos en relación con la circulación.

En la mayoría de los casos existen versiones contradictorias entre los denunciantes y los agentes por lo que difícilmente puede llegarse a una conclusión sobre la certeza de los hechos, aunque esta Institución entiende que todos los casos denunciados deben dar lugar a una investigación por parte del órgano competente, por lo que se ha pedido a la Administración que investigue estas conductas y se informe al ciudadano de su resultado para contribuir a una mejora en la calidad de los servicios.

También la actuación de los vigilantes de seguridad en el acceso a algún edificio público fue cuestionada sin que se apreciaran motivos para formular ninguna resolución.

En materia de juegos y espectáculos se siguen recibiendo críticas sobre los espectáculos taurinos tradicionales celebrados en distintas localidades de la comunidad autónoma, si bien únicamente se ha examinado la regularidad de los expedientes sancionadores tramitados por la Administración autonómica, pues sobre la dignificación del espectáculo en sí, ha podido comprobarse que las indicaciones formuladas por esta Procuraduría en ejercicios pasados no han sido acogidas.

Se ha insistido en el cumplimiento de los plazos establecidos para la tramitación de los expedientes sancionadores incoados por la carencia de autorización para su celebración y las consecuencias indeseables que estas demoras pueden tener en cuanto a la caducidad y prescripción de aquéllos.

En cuanto a protección civil se señalaba a la Administración autonómica la necesidad de extremar las precauciones para conseguir un adecuado y eficaz funcionamiento del sistema, articulando los mecanismos de coordinación necesarios para evitar alguna disfunción observada, si bien no en la prestación del servicio, sí en la remisión de información.

2. INMIGRACIÓN

La aprobación del nuevo Estatuto de Autonomía ha significado el reconocimiento genérico, por primera vez en una norma autonómica, de los derechos de los extranjeros que tengan vecindad administrativa en nuestra Comunidad. Como consecuencia necesaria de este reconocimiento, la norma estatutaria ha impuesto a los poderes públicos la obligación de llevar a cabo políticas de integración social, económica, laboral y cultural de los inmigrantes en la sociedad de Castilla y

León, atribuyendo a la Comunidad la competencia exclusiva en el régimen de acogida e integración de aquéllos.

El nuevo marco estatutario indicado debe traducirse en un impulso de la actuación administrativa dirigida a garantizar la efectividad real de los derechos reconocidos a los extranjeros y, en consecuencia, de la propia acción desarrollada también por esta Institución en defensa de aquellos derechos. En el año 2007, el impulso citado ha tenido su manifestación más evidente en el contenido de las actuaciones de oficio desarrolladas por esta Procuraduría, actuaciones que se han referido tanto a la regularización de la situación jurídica de los extranjeros como a la integración social y laboral de los mismos.

En relación con la primera de las cuestiones indicadas, en una actuación de oficio iniciada en 2006, hemos formulado una resolución a los ayuntamientos de la Comunidad en cuyos términos municipales residen más de 20.000 personas, relativa a su intervención en los procedimientos de concesión de autorizaciones de residencia temporal por razones de arraigo. En concreto, en la citada resolución hemos recomendado a aquellas entidades locales la potenciación y mejora de sus sistemas de orientación e información a los inmigrantes respecto a la posibilidad concreta de solicitar aquel tipo de autorización, así como el establecimiento de mecanismos de colaboración con las subdelegaciones del Gobierno, órganos a quienes corresponde, al fin y al cabo, conceder o denegar aquellas autorizaciones. Las resoluciones formuladas también fueron comunicadas, lógicamente, a cada una de las nueve subdelegaciones del Gobierno de la Comunidad.

Los 4 ayuntamientos que, con posterioridad a la fecha de cierre de este informe, habían contestado a la resolución indicada habían aceptado expresamente la misma.

En relación con la integración social y, en concreto, con un derecho que opera como presupuesto básico de la misma, como es el de acceso a una vivienda digna y adecuada, dirigimos, en 2007 y de oficio, una resolución a la Consejería de Fomento, en la cual recomendamos a la misma que, previa elaboración de un estudio acerca de las necesidades específicas de vivienda de los inmigrantes que residen en Castilla y León, adoptara diez medidas dirigidas a garantizar el derecho de los extranjeros a una vivienda. Tales medidas se refirieron, con carácter general, al fomento de la construcción de viviendas protegidas dirigidas a la población inmigrante, a promover el acceso general de éstos a una vivienda, y, en fin, a favorecer el alojamiento de manera rápida y efectiva de los extranjeros en casos de emergencia. En cualquier caso, la resolución formulada tenía su fundamento en la identificación de los inmigrantes como uno de los grupos sociales en desventaja a la hora de acceder a una vivienda a los que deben prestar especial atención los poderes públicos, de conformidad con lo señalado en el nuevo Estatuto de Autonomía.

En la fecha de cierre de este informe la resolución formulada no había sido contestada.

Finalmente, en cuanto a la integración laboral, en 2007 hemos iniciado una actuación de oficio en el marco de la cual nos hemos dirigido a las administraciones competentes en solicitud de información acerca de las medidas que estaban siendo adoptadas por aquéllas para fomentar aquella integración en Castilla y León de los extranjeros no comunitarios, así como para luchar contra el empleo irregular de personas integrantes de este grupo de población.

En el informe correspondiente al año 2008, haremos referencia al resultado de esta actuación de oficio.

3. EMIGRACIÓN

En relación con el respeto de los derechos de los emigrantes castellanos y leoneses, un ciudadano nos planteó la posible vulneración en el año 2007 del derecho fundamental de aquéllos a participar en los asuntos públicos mediante la elección de sus representantes, al no haber podido ejercer su derecho de sufragio en las elecciones a los órganos de gobierno de las entidades locales de ámbito territorial inferior al municipio.

A pesar de que la problemática planteada no se encontraba incluida dentro del ámbito de competencias de esta Institución, considerando la relevancia que esta cuestión revestía para una Comunidad como Castilla y León donde se encuentran 6 de cada 10 entidades locales menores existentes en el territorio nacional, admitimos la queja a mediación y, comprobada la realidad de la vulneración puesta de manifiesto por el ciudadano, remitimos el expediente al Defensor del Pueblo, solicitando al Comisionado Parlamentario estatal que sugiriera a los órganos de la Administración General del Estado que correspondieran, la adopción de las medidas necesarias para garantizar el respeto del derecho fundamental vulnerado, bastando para ello con modificar la estructura del Censo de Residentes Ausentes.

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

A pesar de que en el año 2007 no se ha presentado ninguna queja en relación con esta problemática, procede hacerse eco aquí de la aprobación de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura, y de la inclusión en la misma de medidas que han sido puestas de manifiesto por esta Institución en actuaciones realizadas en años anteriores. Entre las mismas se pueden señalar las relacionadas con la colaboración de las administraciones públicas con los particulares en las actividades de indagación, locali-

zación e identificación de personas desaparecidas violentamente durante la guerra civil o la represión política posterior, o con el tratamiento fiscal de las indemnizaciones previstas en la legislación del Estado y de las comunidades autónomas para compensar la privación de la libertad en establecimientos penitenciarios como consecuencia de los supuestos contemplados en la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de Amnistía.

Asimismo, en 2007 se ha producido la aceptación parcial por un Ayuntamiento de la provincia de Palencia de una resolución en la cual habíamos recomendado al mismo que, con carácter general, colaborase con los familiares afectados en la exhumación e identificación de una fosa común que había sido localizada en el término municipal correspondiente, de la forma indicada en aquella resolución.

ÁREA M

HACIENDA

Nuestra labor en el presente año ha tenido como objeto principal, a diferencia de lo ocurrido en años precedentes, el estudio de la actuación municipal puesto que la gran mayoría de las quejas presentadas se refieren a la actuación municipal y dado que hemos visto como las quejas contra la Administración Tributaria Autónoma y, más concretamente, como consecuencia de la comprobación de valores de bienes inmuebles, han disminuido sensiblemente.

La intervención de nuestra Institución en el año 2007 ha ido dirigida, en los términos establecidos no sólo en nuestra Ley reguladora sino en el propio Estatuto de Autonomía vigente aprobado en fechas recientes, a la protección de los derechos de los contribuyentes castellanos y leoneses.

Una de las cuestiones en las que la actividad de la Administración, y más concretamente la municipal, es menos eficaz es en materia de información. Muchas veces se coloca a los contribuyentes en situaciones de verdadera indefensión como consecuencia de la falta de información o de una información deficiente y ello pese a que el propio artículo 34 de la vigente Ley General Tributaria dispone el derecho del ciudadano a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Ciertamente es que la cuestión empeora en el supuesto de Ayuntamientos pequeños que pueden ver incluso comprometida su gestión diaria pero esto no puede ser óbice para garantizar los derechos de los ciudadanos cuya protección en última instancia redundará incluso en beneficio del propio ente municipal. Esto ha ocurrido en el presente año en una queja presentada contra un pequeño Ayuntamiento de la provincia de León.

Dos han sido las cuestiones que, tanto cualitativa como cuantitativamente, han centrado las quejas presentadas este año.

La primera de ellas es la tasa de agua que genera múltiples problemáticas que van desde la ubicación de los contadores (a cuyo efecto venimos entendiendo que debe coonestarse el interés del particular en orden a una garantía en su lectura y el de la Administración a fin de poder acceder a los mismos) hasta la adecuada aplicación de las Ordenanzas fiscales reguladoras de la misma pasando por actuación de las empresas concesionarias y por las situaciones que se generan en el caso de segundas viviendas.

La otra cuestión que ha ocupado mayoritariamente nuestra actividad en el año 2007 ha sido el tema de las contribuciones especiales. Este ingreso es el único modo que en muchas ocasiones tienen los municipios pequeños para acometer ciertas obras municipales si bien la complicada tramitación de los expedientes hace que, a veces, se incurra en vicios de nulidad que, por aplicación de la normativa reguladora de las Haciendas Locales, necesariamente conllevan incluso la posibilidad de girar las mismas. Este año hemos asistido a más de un caso en este sentido y, lo que es más grave, en dos ocasiones hemos visto como dos Ayuntamientos giraban contribuciones especiales (en uno de los casos no quedaba muy claro a qué tipo de ingreso asistíamos) sin tramitar expediente alguno.

Por último hemos de señalar que, una vez más, hemos seguido trabajando contra la inveterada práctica de la Administración de no responder de forma expresa y en tiempo a las reclamaciones y recursos interpuestos por los obligados tributarios, lo que constituye una de las manifestaciones más evidentes de incorrecto funcionamiento de la actuación administrativa. Eso sí, tal y como ya hemos expuesto antes, no puede actuarse con el mismo rigor en el caso de todas las Administraciones debiendo “romperse una lanza” a favor de determinados entes que integran la Administración local porque la tramitación de las quejas nos ha demostrado que, muchas veces, los incumplimientos de los plazos no vienen provocados por dejadez sino por la insuficiencia de medios para afrontar el gran número de competencias y servicios que han de asumir así como en algunos casos, afortunadamente los menos, por la exigencia de ciertos ciudadanos excesivamente querulantes. En cualquier caso, estos inconvenientes y dificultades, en nuestro criterio, nunca deben repercutir negativamente en los ciudadanos.

Al margen de lo expuesto seguimos recogiendo multitud de quejas cuya competencia no nos está atribuida legalmente bien porque corresponde al Defensor del Pueblo bien porque se trata de cuestiones particulares. Así, son innumerables las quejas referidas al Catastro, en la mayoría de los casos por falta de resolución de los recursos interpuestos. En estos supuestos nuestra actividad se circunscribe a remitir el expediente al órgano competente que no es otro que el Defensor del Pueblo. Tampoco faltan, como en años anteriores, quejas contra entidades bancarias o aseguradoras en cuyo caso

debemos remitir al ciudadano a los medios de resolución de conflictos reglamentariamente establecidos. En este aspecto la Institución procede a poner en conocimiento del ciudadano, a los meros efectos informativos, que el Ordenamiento jurídico diseña un cauce específico para la tramitación de las reclamaciones que formulen los particulares frente a las entidades de crédito indicándoles someramente cómo pueden cumplimentar los trámites para formular quejas ante el citado organismo.

En términos parecidos actuamos cuando la queja se formula frente a una entidad aseguradora a cuyo efecto ponemos en conocimiento del ciudadano el artículo 22 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (publicada en el Boletín Oficial del Estado número 281 de 23 de noviembre de 2002) que procedió a la creación de la figura del Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, a quién corresponde, con carácter general, la protección del usuario.

DEPARTAMENTO II DEFENSA DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA Y TUTELA DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO DE CASTILLA Y LEÓN

El estudio de las quejas tramitadas por el Departamento en el año 2007 no ha supuesto la constatación de vulneraciones por parte de las Administraciones ubicadas en el territorio regional ni de los preceptos del Estatuto de Autonomía ni de los derechos reconocidos a los ciudadanos en la Constitución Española.

En una breve reseña de las actuaciones más significativas realizadas por el Departamento, destacaremos, en primer lugar, la resolución de esta Procuraduría aceptada por la Consejería de Educación, en virtud de la cual se recordaba la necesidad de elaborar la normativa autonómica de supervisión de libros de texto y se proponía la posibilidad de crear una comisión que analizara la adecuación de los libros a las disposiciones reguladoras de las enseñanzas, que estudiara las reclamaciones que se pudieran plantear y que pudiera sugerir propuestas de mejora a las editoriales en caso de eventuales deficiencias.

Por otra parte, resulta de interés aludir al estudio desarrollado por la Institución de un expediente relativo a la revisión curricular de la materia optativa “lengua y cultura gallega” y a la posibilidad de implantación de una asignatura optativa de “lengua y cultura leonesa”. Tanto en un caso como en el otro, la Administración de la Comunidad de Castilla y León atendió a lo establecido en el art. 4.2 EACyL, precepto en virtud del cual gozarán de respeto y protección la lengua gallega y las modalidades lingüísticas en los lugares que habitualmente se utilicen.

Otra de las reclamaciones estudiadas por el Departamento fue la relativa a la posible ilegalidad en la que incurriría el Decreto 130/1999, de 17 de junio, por el que se ordenan los aprovechamientos micrológicos en los

montes ubicados en Castilla y León. Esta Procuraduría concluyó que el citado Decreto en modo alguno vulneraba ni la legalidad vigente ni los derechos de las personas y que una hipotética revisión del texto reglamentario encajaba dentro de la legítima discrecionalidad de la Administración.

El Departamento también ha realizado actuaciones en lo concerniente al traspaso de competencias del Estado a la Comunidad de Castilla y León. En concreto, y más allá del seguimiento que de la materia se realiza desde un punto de vista global, se tramitó un expediente de queja relativo a los motivos por los que la transferencia de la sanidad penitenciaria a la Comunidad de Castilla y León no se había llevado a efecto, incumpliendo el mandato de la Disposición Adicional Sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

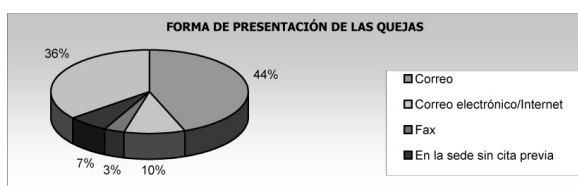
Por otra parte, la Gerencia de Servicios Sociales manifestó que aceptaría la sugerencia realizada por el Procurador del Común con el fin de contemplar en el Decreto 183/1998, de 23 de diciembre, la posibilidad de que las Fundaciones de personas con discapacidad puedan formar parte de los Consejos Provinciales para Personas con Discapacidad de Castilla y León.

La materia que mayor volumen de quejas ha generado es la relativa al procedimiento de autorización de modificación de la jornada escolar en los centros sostenidos con fondos públicos de Educación Infantil y/o Primaria de la Comunidad de Castilla y León, regulado por Orden de 7 de febrero de 2001, de la Consejería de Educación y Cultura, modificada por Orden EDU/1766/2003, de 26 de diciembre. En este caso, el estudio de las diversas reclamaciones nos llevó a concluir que el desarrollo de los procedimientos, sobre todo en la provincia de Burgos, habían sido contrarios a la filosofía de la Orden de participación activa en las votaciones de los padres, madres y tutores de los alumnos, motivo por el cual esta Procuraduría remitió una resolución, rechazada por la Consejería de Educación, en la que se planteaba la posibilidad de revisar a la baja el quórum de 2/3 del censo de padres, madres y tutores establecido en la actualidad.

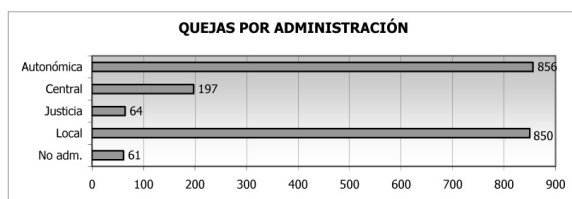
Finalmente, cabe reseñar que en la tramitación de una queja en la que se solicitaba la exención de tasas universitarias de primer curso para los alumnos de Formación Profesional que hubieran obtenido la calificación de Matrícula de Honor, en las mismas condiciones que los alumnos que provengan de Bachillerato LOGSE y COU, la Administración regional dio solución inmediata a la problemática denunciada, tal y como se pudo constatar en la redacción del art. 14.2, letra a), del Decreto 66/2007, de 5 de julio, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a la obtención de títulos oficiales y servicios académicos complementarios en las Universidades Públicas de Castilla y León para el curso académico 2007/2008.

ESTADÍSTICAS**ESTADÍSTICA QUEJAS 2007****FORMA DE PRESENTACION DE LAS QUEJAS**

| | | |
|--|-------------|-----|
| Correo | 897 | 44% |
| Correo electrónico/Internet | 200 | 10% |
| Fax | 70 | 3% |
| En la sede sin cita previa | 133 | 7% |
| En la sede y en otras localidades previa cita | 728 | 36% |
| TOTAL | 2028 | |

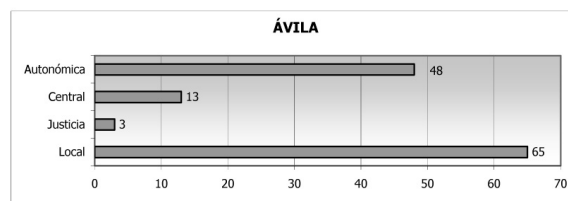
**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN A LA QUE AFECTAN**

| | | |
|---------------------------------|-------------|-----|
| Autonómica | 856 | 42% |
| Central | 197 | 10% |
| Justicia | 64 | 3% |
| Local-Ayuntamientos | 744 | 37% |
| Local-Diputaciones | 48 | 2% |
| Local-Entidades locales menores | 54 | 3% |
| Local-Mancomunidades | 4 | 0% |
| No administración | 61 | 3% |
| TOTAL | 2028 | |

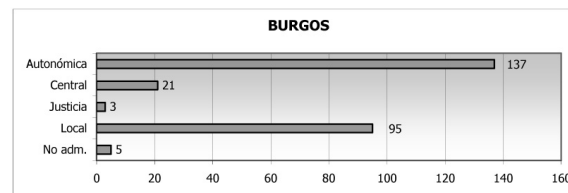
**ADMINISTRACIÓN AFECTADA POR LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA****ÁVILA**

| | | |
|------------|----|-----|
| Autonómica | 48 | 37% |
| Central | 13 | 10% |
| Justicia | 3 | 2% |

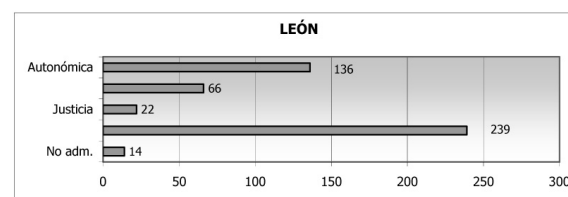
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Local | 65 | 50% |
| TOTAL | 129 | |

**BURGOS**

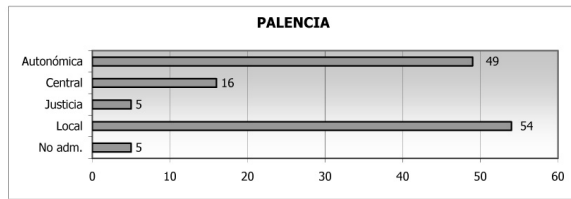
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 137 | 52% |
| Central | 21 | 8% |
| Justicia | 3 | 1% |
| Local | 95 | 36% |
| No adm. | 5 | 2% |
| TOTAL | 261 | |

**LEÓN**

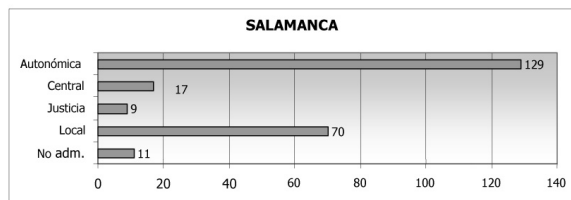
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 136 | 29% |
| Central | 66 | 14% |
| Justicia | 22 | 5% |
| Local | 239 | 50% |
| No adm. | 14 | 3% |
| TOTAL | 477 | |

**PALENCIA**

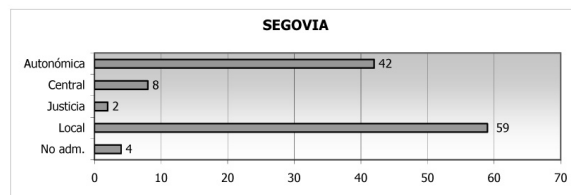
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 49 | 38% |
| Central | 16 | 12% |
| Justicia | 5 | 4% |
| Local | 54 | 42% |
| No adm. | 5 | 4% |
| TOTAL | 129 | |

**SALAMANCA**

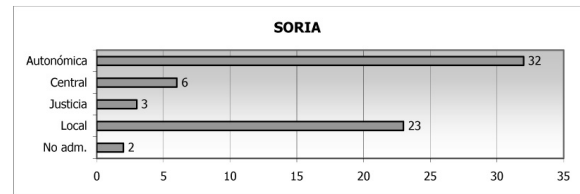
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 129 | 55% |
| Central | 17 | 7% |
| Justicia | 9 | 4% |
| Local | 70 | 30% |
| No adm. | 11 | 5% |
| TOTAL | 236 | |

**SEGOVIA**

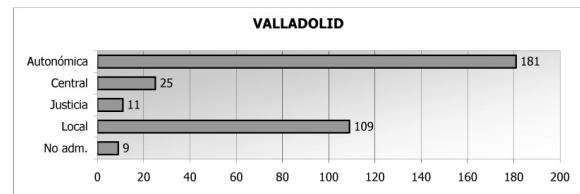
| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 42 | 37% |
| Central | 8 | 7% |
| Justicia | 2 | 2% |
| Local | 59 | 51% |
| No adm. | 4 | 3% |
| TOTAL | 115 | |

**SORIA**

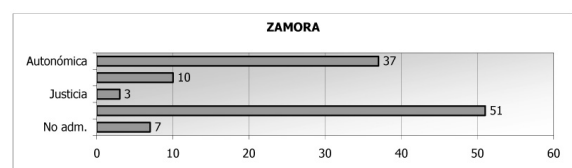
| | | |
|--------------|-----------|-----|
| Autonómica | 32 | 48% |
| Central | 6 | 9% |
| Justicia | 3 | 5% |
| Local | 23 | 35% |
| No adm. | 2 | 3% |
| TOTAL | 66 | |

**VALLADOLID**

| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 181 | 54% |
| Central | 25 | 7% |
| Justicia | 11 | 3% |
| Local | 109 | 33% |
| No adm. | 9 | 3% |
| TOTAL | 335 | |

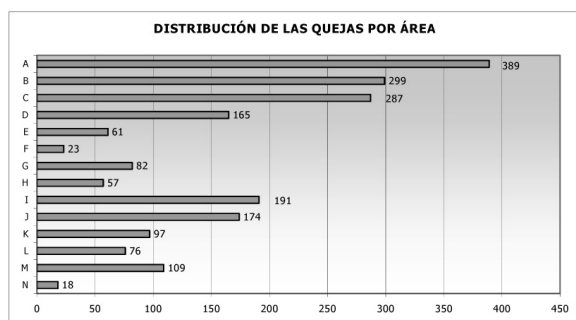
**ZAMORA**

| | | |
|--------------|------------|-----|
| Autonómica | 37 | 34% |
| Central | 10 | 9% |
| Justicia | 3 | 3% |
| Local | 51 | 47% |
| No adm. | 7 | 6% |
| TOTAL | 108 | |

**DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA**

| | | |
|---|-----|-----|
| A Función Pública | 389 | 19% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 299 | 15% |
| C Fomento | 287 | 14% |
| D Medio Ambiente | 165 | 8% |
| E Educación | 61 | 3% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 23 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 82 | 4% |

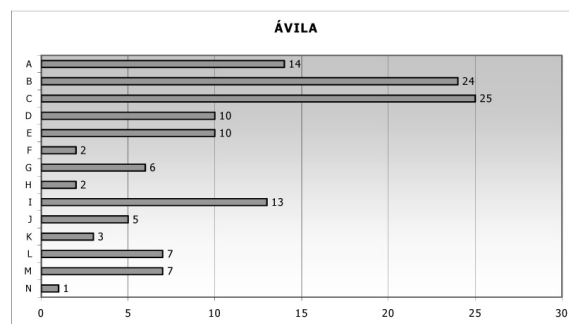
| | | |
|--|-------------|----|
| H Agricultura y Ganadería | 57 | 3% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 191 | 9% |
| J Sanidad y Consumo | 174 | 9% |
| K Justicia | 97 | 5% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 76 | 4% |
| M Hacienda | 109 | 5% |
| N Departamento II | 18 | 1% |
| TOTAL | 2028 | |



CLASIFICACIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN CADA PROVINCIA

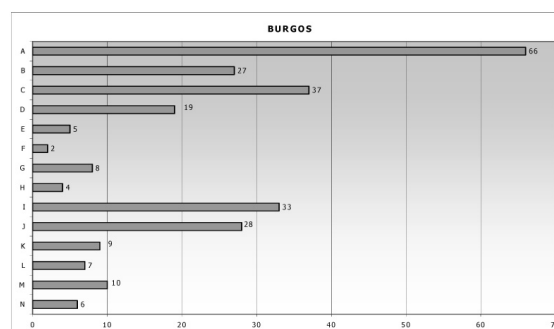
ÁVILA

| | | |
|--|------------|-----|
| A Función Pública | 14 | 11% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 24 | 19% |
| C Fomento | 25 | 19% |
| D Medio Ambiente | 10 | 8% |
| E Educación | 10 | 8% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 2 | 2% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 6 | 5% |
| H Agricultura y Ganadería | 2 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 13 | 10% |
| J Sanidad y Consumo | 5 | 4% |
| K Justicia | 3 | 2% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 7 | 5% |
| M Hacienda | 7 | 5% |
| N Departamento II | 1 | 1% |
| TOTAL | 129 | |



BURGOS

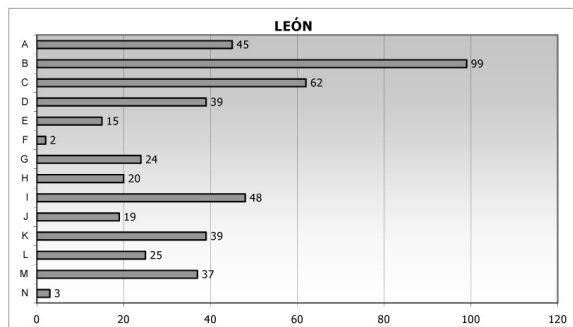
| | | |
|--|------------|-----|
| A Función Pública | 66 | 25% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 27 | 10% |
| C Fomento | 37 | 14% |
| D Medio Ambiente | 19 | 7% |
| E Educación | 5 | 2% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 2 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 8 | 3% |
| H Agricultura y Ganadería | 4 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 33 | 13% |
| J Sanidad y Consumo | 28 | 11% |
| K Justicia | 9 | 3% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 7 | 3% |
| M Hacienda | 10 | 4% |
| N Departamento II | 6 | 2% |
| TOTAL | 261 | |



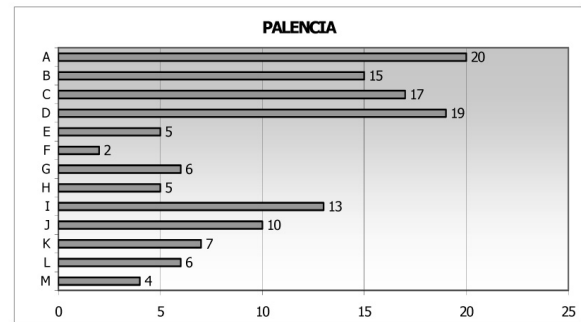
LEÓN

| | | |
|--|----|-----|
| A Función Pública | 45 | 9% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 99 | 21% |
| C Fomento | 62 | 13% |

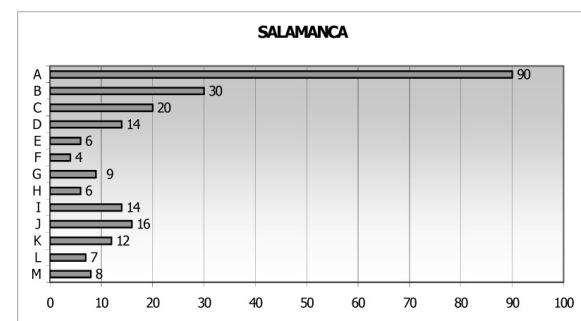
| | | |
|--|------------|-----|
| D Medio Ambiente | 39 | 8% |
| E Educación | 15 | 3% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 2 | 0% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 24 | 5% |
| H Agricultura y Ganadería | 20 | 4% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 48 | 10% |
| J Sanidad y Consumo | 19 | 4% |
| K Justicia | 39 | 8% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 25 | 5% |
| M Hacienda | 37 | 8% |
| N Departamento II | 3 | 1% |
| TOTAL | 477 | |

**PALENCIA**

| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 20 | 16% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 15 | 12% |
| C Fomento | 17 | 13% |
| D Medio Ambiente | 19 | 15% |
| E Educación | 5 | 4% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 2 | 2% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 6 | 5% |
| H Agricultura y Ganadería | 5 | 4% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 13 | 10% |
| J Sanidad y Consumo | 10 | 8% |
| K Justicia | 7 | 5% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 6 | 5% |
| M Hacienda | 4 | 3% |
| TOTAL | 129 | |

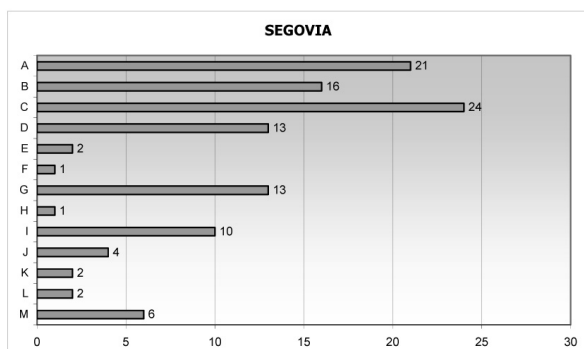
**SALAMANCA**

| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 90 | 38% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 30 | 13% |
| C Fomento | 20 | 8% |
| D Medio Ambiente | 14 | 6% |
| E Educación | 6 | 3% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 4 | 2% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 9 | 4% |
| H Agricultura y Ganadería | 6 | 3% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 14 | 6% |
| J Sanidad y Consumo | 16 | 7% |
| K Justicia | 12 | 5% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 7 | 3% |
| M Hacienda | 8 | 3% |
| TOTAL | 236 | |

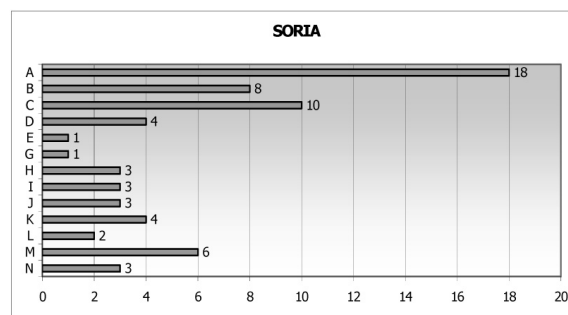
**SEGOVIA**

| | | |
|---|----|-----|
| A Función Pública | 21 | 18% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 16 | 14% |
| C Fomento | 24 | 21% |
| D Medio Ambiente | 13 | 11% |

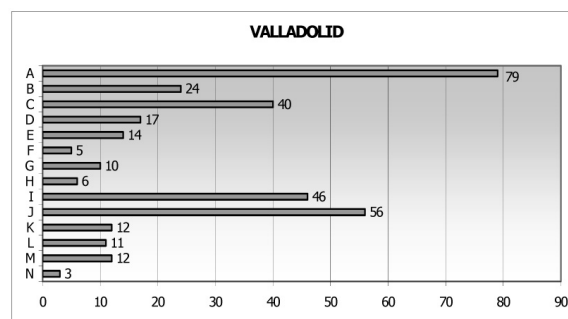
| | | |
|--|------------|-----|
| E Educación | 2 | 2% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 1 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 13 | 11% |
| H Agricultura y Ganadería | 1 | 1% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 10 | 9% |
| J Sanidad y Consumo | 4 | 3% |
| K Justicia | 2 | 2% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 2 | 2% |
| M Hacienda | 6 | 5% |
| TOTAL | 115 | |

**SORIA**

| | | |
|---|-----------|-----|
| A Función Pública | 18 | 27% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 8 | 12% |
| C Fomento | 10 | 15% |
| D Medio Ambiente | 4 | 6% |
| E Educación | 1 | 2% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 1 | 2% |
| H Agricultura y Ganadería | 3 | 5% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 3 | 5% |
| J Sanidad y Consumo | 3 | 5% |
| K Justicia | 4 | 6% |
| L Interior, extranjería y emigración | 2 | 3% |
| M Hacienda | 6 | 9% |
| N Departamento II | 3 | 5% |
| TOTAL | 66 | |

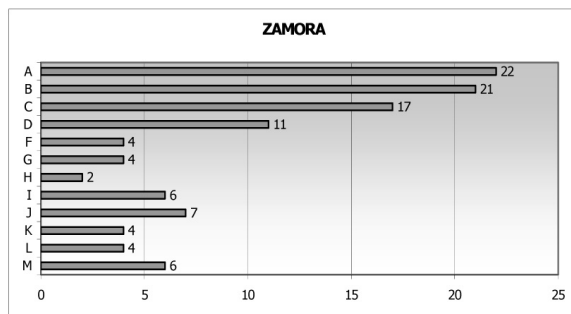
**VALLADOLID**

| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 79 | 24% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 24 | 7% |
| C Fomento | 40 | 12% |
| D Medio Ambiente | 17 | 5% |
| E Educación | 14 | 4% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 5 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 10 | 3% |
| H Agricultura y Ganadería | 6 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 46 | 14% |
| J Sanidad y Consumo | 56 | 17% |
| K Justicia | 12 | 4% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 11 | 3% |
| M Hacienda | 12 | 4% |
| N Departamento II | 3 | 1% |
| TOTAL | 335 | |

**ZAMORA**

| | | |
|---|----|-----|
| A Función Pública | 22 | 20% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 21 | 19% |

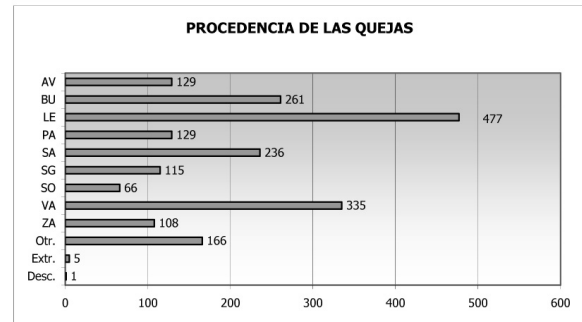
| | | |
|--|------------|-----|
| C Fomento | 17 | 16% |
| D Medio Ambiente | 11 | 10% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 4 | 4% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 4 | 4% |
| H Agricultura y Ganadería | 2 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 6 | 6% |
| J Sanidad y Consumo | 7 | 6% |
| K Justicia | 4 | 4% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 4 | 4% |
| M Hacienda | 6 | 6% |
| TOTAL | 108 | |



ESTADÍSTICA TERRITORIAL

PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS

| | | |
|-------------------------|-------------|-----|
| Ávila | 129 | 6% |
| Burgos | 261 | 13% |
| León | 477 | 24% |
| Palencia | 129 | 6% |
| Salamanca | 236 | 12% |
| Segovia | 115 | 6% |
| Soria | 66 | 3% |
| Valladolid | 335 | 17% |
| Zamora | 108 | 5% |
| Otras provincias | 166 | 8% |
| Extranjero | 5 | 0% |
| Procedencia desconocida | 1 | 0% |
| TOTAL | 2028 | |

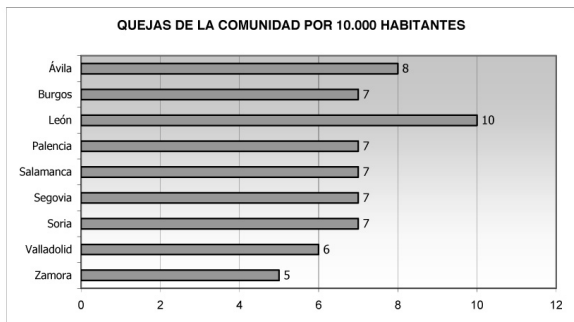


QUEJAS RECIBIDAS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA

| | |
|----------------------|------|
| Castilla y León | 1856 |
| Andalucía | 4 |
| Aragón | 11 |
| Asturias | 13 |
| Baleares | 1 |
| Castilla-La Mancha | 2 |
| Cataluña | 14 |
| Comunidad de Madrid | 79 |
| Comunidad Valenciana | 7 |
| Extremadura | 2 |
| Galicia | 9 |
| Islas Canarias | 1 |
| La Rioja | 3 |
| País Vasco | 20 |

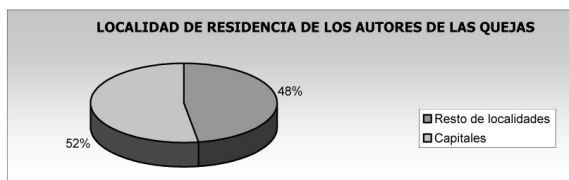
QUEJAS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA 10.000 HABITANTES

| | |
|------------------------|----|
| Ávila | 8 |
| Burgos | 7 |
| León | 10 |
| Palencia | 7 |
| Salamanca | 7 |
| Segovia | 7 |
| Soria | 7 |
| Valladolid | 6 |
| Zamora | 5 |
| <i>Media Com. Aut.</i> | 8 |



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD SEGÚN LA LOCALIDAD DE RESIDENCIA DEL AUTOR

| | | |
|------------------------|-------------|-----|
| Capitales de provincia | 973 | 52% |
| Resto de localidades | 883 | 48% |
| TOTAL | 1856 | |



NÚCLEOS DE POBLACIÓN DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO QUEJAS DURANTE 2007

ÁVILA

| | |
|-----------------------|----|
| ÁVILA | 61 |
| ARENAS DE SAN PEDRO | 12 |
| ARÉVALO | 1 |
| BARROMÁN | 1 |
| CANDELEDA | 2 |
| CASAVIEJA | 1 |
| CEBREROS | 10 |
| CUEVAS DEL VALLE | 1 |
| EL ARENAL | 8 |
| EL HOYO DE PINARES | 3 |
| EL TIEMBLO | 5 |
| GALLEGOS DE ALTAMIROS | 1 |
| GUISANDO | 1 |
| HERNANSANCHO | 1 |
| HOYORREDONDO | 1 |
| LA ADRADA | 2 |
| LA CAÑADA | 2 |
| LANGA | 1 |

| | |
|--------------------------|------------|
| LAS NAVAS DEL MARQUÉS | 1 |
| MARTÍNEZ | 1 |
| NAVADIJOS | 2 |
| NAVALUENGA | 1 |
| PAPATRIGO | 1 |
| SAN JUAN DEL MOLINILLO | 3 |
| SAN MARTÍN DEL PIMPOLLAR | 1 |
| SAN PEDRO DEL ARROYO | 1 |
| SANTA CRUZ DE PINARES | 1 |
| SOTILLO DE LA ADRADA | 1 |
| VILLANUEVA DEL ACERAL | 1 |
| ZAPARDIEL DE LA CAÑADA | 1 |
| TOTAL ÁVILA | 129 |

BURGOS

| | |
|-----------------------------|-----|
| BURGOS | 137 |
| ADRADA DE HAZA | 2 |
| ARANDA DE DUERO | 31 |
| ARIJA | 2 |
| BAÑOS DE VALDEARADOS | 2 |
| BELORADO | 2 |
| BRIVIESCA | 2 |
| CARDEÑADIJO | 1 |
| CAVIA | 1 |
| COGOLLOS | 1 |
| COJOBAR | 1 |
| FRESNEDA DE LA SIERRA TIRÓN | 1 |
| FRESNILLO DE LAS DUEÑAS | 3 |
| FUENTESPINA | 7 |
| GALLEJONES | 3 |
| GUMIEL DE MERCADO | 1 |
| HONTANGAS | 1 |
| HUÉSPEDA | 1 |
| LA VID | 1 |
| LERMA | 2 |
| MEDINA DE POMAR | 7 |
| MIRANDA DE EBRO | 25 |
| PRADOLUENGO | 1 |
| QUINTANAR DE LA SIERRA | 1 |
| QUINTANARRAYA | 1 |

| | | | |
|-------------------------|------------|---------------------------|---|
| QUINTANILLA VIVAR | 1 | CARBAJAL DE LA LEGUA | 1 |
| REVILLA DE PIENZA | 1 | CARRACEDELO | 2 |
| ROA | 1 | CARRIZO | 1 |
| ROS | 1 | CASTROPODAME | 1 |
| SALAS DE LOS INFANTES | 6 | CASTROVEGA DE VALMADRIGAL | 3 |
| SOTRAGERO | 1 | CELA | 1 |
| TARDAJOS | 1 | CEMBRANOS | 1 |
| TORRESANDINO | 1 | CIMANES DE LA VEGA | 1 |
| VALPUESTA | 1 | COMBARROS | 1 |
| VILLAGONZALO-PEDERNALES | 1 | CORTIGUERA | 1 |
| VILLALBA DE DUERO | 1 | CUBILLAS DE RUEDA | 1 |
| VILLALBILLA DE BURGOS | 1 | DESTRIANA | 1 |
| VILLALMANZO | 1 | EL BURGO RANERO | 2 |
| VILLANUEVA DE MENA | 1 | EL CASTRO | 1 |
| VILLARCAYO | 1 | FABERO | 1 |
| VILLASANDINO | 1 | FRESNELLINO DEL MONTE | 1 |
| VIVAR DEL CID | 2 | FUENTESNUEVAS | 1 |
| <i>TOTAL BURGOS</i> | <i>261</i> | GARRAFE DE TORÍO | 1 |
| LEÓN | | GORDONCILLO | 3 |
| LEÓN | 181 | GRAJALEJO DE LAS MATAS | 2 |
| ACEBEDO | 1 | HUERGA DE FRAILES | 1 |
| ACEBO | 4 | IGUEÑA | 1 |
| ALMÁZCARA | 2 | JIMÉNEZ DE JAMUZ | 2 |
| ANTIMIO DE ABAJO | 1 | LA BAÑA | 1 |
| ARGANZA | 2 | LA BAÑEZA | 7 |
| ASTORGA | 3 | LA CARRERA | 1 |
| AZADINOS | 1 | LA LOSILLA Y SAN ADRIÁN | 1 |
| BARNIEDO DE LA REINA | 8 | LA VIRGEN DEL CAMINO | 4 |
| BEMBIBRE | 7 | LAGUNA DALGA | 1 |
| BENAMARÍAS | 4 | LAGUNA DE NEGRILLOS | 3 |
| BENAVIDES DE ÓRBIGO | 4 | LAS VENTAS DE ALBARES | 1 |
| BENLLERA | 1 | LOS ESPEJOS DE LA REINA | 2 |
| BOÑAR | 1 | LLANOS DE ALBA | 2 |
| BOUZAS | 2 | LORDEMANOS | 1 |
| BUSTILLO DEL PÁRAMO | 1 | MANSILLA DE LAS MULAS | 3 |
| CABAÑAS DE LA DORNILLA | 1 | MANZANEDA DE OMAÑA | 2 |
| CABAÑAS RARAS | 1 | MARIALBA DE LA RIBERA | 1 |
| CABREROS DEL RIO | 1 | MARNE | 1 |
| CAMPO Y SANTIBÁÑEZ | 1 | MATALLANA DE VALMADRIGAL | 1 |

| | | | |
|--------------------------------------|----|----------------------------|------------|
| MOLINASECA | 1 | TROBAJO DEL CAMINO | 12 |
| NARAYOLA | 11 | TURIENZO DE LOS CABALLEROS | 1 |
| NAREDO DE FENAR | 1 | URDIALES DEL PÁRAMO | 1 |
| NAVATEJERA | 6 | VAL DE SAN LORENZO | 1 |
| NISTAL | 1 | VALDELAFUENTE | 3 |
| OENCIA | 1 | VALDERAS | 1 |
| PAJARES DE LOS OTEROS | 1 | VALDERRUEDA | 1 |
| PALACIOS DEL SIL | 7 | VALDETEJA | 1 |
| POBLADURA DEL BERNESGA | 1 | VALDEVIMBRE | 1 |
| PONFERRADA | 32 | VALENCIA DE DON JUAN | 3 |
| PRADO DE LA GUZPEÑA | 1 | VALMARTINO | 1 |
| PRIARANZA DEL BIERZO | 1 | VALTUILLE DE ARRIBA | 1 |
| QUINTANA DE FUSEROS | 2 | VALVERDE-ENRIQUE | 1 |
| REQUEJO DE LA VEGA | 1 | VEGA DE INFANZONES | 5 |
| RIAÑO | 1 | VEGAS DEL CONDADO | 1 |
| RIELLO | 1 | VILLABLINO | 2 |
| ROBLEDO DE TORÍO | 1 | VILLABUENA-SAN CLEMENTE | 1 |
| SALAS DE LA RIBERA | 1 | VILLACÉ | 1 |
| SAN ANDRÉS DE MONTEJOS | 2 | VILLACEDRÉ | 1 |
| SAN ANDRÉS DEL RABANEDO | 17 | VILLACETE | 2 |
| SAN FELIZ DE TORÍO | 1 | VILLADANGOS DEL PÁRAMO | 1 |
| SAN JUSTO DE CABANILLAS | 1 | VILLADPALOS | 1 |
| SAN MIGUEL DEL CAMINO | 1 | VILLAGER DE LACIANA | 2 |
| SAN PEDRO DE LAS DUEÑAS (SAHAGÚN) | 13 | VILLALOBAR | 1 |
| SAN PEDRO DE VALDERADUEY | 1 | VILLAMANDOS | 2 |
| SAN PELAYO | 1 | VILLAMARCO | 1 |
| SANTA COLOMBA DE CURUEÑO | 1 | VILLAMORISCA | 1 |
| SANTA CRUZ DE MONTES | 1 | VILLAMOROS DE LAS REGUERAS | 1 |
| SANTA MARINA DEL REY | 2 | VILLAMUÑO | 1 |
| SANTA OLAJA DE LA VARGA | 2 | VILLANUEVA DE CARRIZO | 2 |
| SANTIBÁÑEZ DE RUEDA | 1 | VILLANUEVA DEL CARNERO | 1 |
| SÉSAMO | 1 | VILAOBISPO DE LAS REGUERAS | 2 |
| SOBRADO | 1 | VILLAQUILAMBRE | 1 |
| SORRIBA DEL ESLA | 1 | VILLAVERDE DE LA ABADÍA | 1 |
| SOTO DE LA VEGA | 1 | VILLAZALA | 1 |
| TORAL DE LOS VADOS | 1 | VILLIBAÑE | 1 |
| TORENO | 1 | VILORIA DE LA JURISDICCIÓN | 1 |
| TORRE DEL BIERZO | 1 | VIVERO DE OMAÑA | 1 |
| | | ZOTES DEL PÁRAMO | 2 |
| | | <i>TOTAL LEÓN</i> | <i>477</i> |

PALENCIA

| | |
|------------------------|------------|
| PALENCIA | 85 |
| AGUILAR DE CAMPOO | 4 |
| ALAR DEL REY | 1 |
| AMUSCO | 1 |
| ARBEJAL | 3 |
| BALTANÁS | 1 |
| BÁSCONES DE OJEDA | 1 |
| BECERRIL DE CAMPOS | 2 |
| BOADILLA DE RIOSECO | 1 |
| BOADILLA DEL CAMINO | 2 |
| DUEÑAS | 2 |
| FUENTES DE NAVA | 1 |
| GRIJOTA | 1 |
| GUARDO | 1 |
| LOMAS | 1 |
| MAGAZ DE PISUERGA | 1 |
| MUÑECA DE LA PEÑA | 1 |
| PAREDES DE NAVA | 1 |
| RUEDA DE PISUERGA | 1 |
| SAN CEBRIÁN DE CAMPOS | 2 |
| SAN CEBRIÁN DE MUDÁ | 1 |
| SANTOYO | 1 |
| VALLEJO DE ORBÓ | 1 |
| VENTA DE BAÑOS | 1 |
| VERTAVILLO | 5 |
| VILLADA | 2 |
| VILLALOBÓN | 2 |
| VILLAMUERA DE LA CUEZA | 2 |
| VILLAPROVIANO | 1 |
| <i>TOTAL PALENCIA</i> | <i>129</i> |

SALAMANCA

| | |
|--------------------------|-----|
| SALAMANCA | 153 |
| ALBA DE TORMES | 2 |
| ALDEADÁVILA DE LA RIBERA | 1 |
| ALDEASECA DE ARMUÑA | 2 |
| ALDEATEJADA | 2 |
| ALDEHUELA DE LA BÓVEDA | 1 |
| ALMENARA DE TORMES | 1 |

| | |
|---------------------------|------------|
| BABILAFUENTE | 1 |
| BÉJAR | 12 |
| CABRERIZOS | 3 |
| CALZADA DE DON DIEGO | 1 |
| CANDELARIO | 1 |
| CANTALAPIEDRA | 1 |
| CARBAJOSA DE LA SAGRADA | 2 |
| CASTELLANOS DE MORISCOS | 1 |
| CASTELLANOS DE VILLIQUERA | 1 |
| CIUDAD-RODRIGO | 9 |
| DOÑINOS DE SALAMANCA | 1 |
| EL CABACO | 1 |
| EL CERRO | 1 |
| EL PAYO | 1 |
| ESPINO DE LA ORBADA | 1 |
| LA ALBERCA | 1 |
| MACOTERA | 1 |
| PARADA DE RUBIALES | 1 |
| PEDROSILLO DE LOS AIRES | 1 |
| PELABRAVO | 1 |
| PEÑARANDA DE BRACAMONTE | 2 |
| PERALEJOS DE ABAJO | 6 |
| SAN MUÑOZ | 2 |
| SANTA MARTA DE TORMES | 4 |
| SEXMIRO | 1 |
| SORIHUELA | 1 |
| TOPAS | 1 |
| VILLAMAYOR DE ARMUÑA | 8 |
| VILLARES DE LA REINA | 3 |
| VILLASBUENAS | 1 |
| VILLASECO DE LOS REYES | 1 |
| VILLAVIEJA DE YELTES | 1 |
| VILVESTRE | 1 |
| <i>TOTAL SALAMANCA</i> | <i>236</i> |

SEGOVIA

| | |
|--------------|----|
| SEGOVIA | 55 |
| ABADES | 1 |
| AGUILAFUENTE | 1 |
| AYLLÓN | 1 |

| | |
|--------------------------------|------------|
| BALISA | 2 |
| BERNUY DE PORREROS | 1 |
| BOCEGUILLAS | 1 |
| CANTIMPALOS | 1 |
| CARBONERO EL MAYOR | 1 |
| CIRUELOS DE PRADALES | 2 |
| COCA | 1 |
| CUÉLLAR | 2 |
| EL ESPINAR | 2 |
| ESPIRDO | 1 |
| ETREROS | 1 |
| FUENTEMIZARRA | 4 |
| FUENTEPELAYO | 2 |
| FUENTESAÚCO DE FUENTIDUEÑA | 1 |
| GALLEGOS | 1 |
| GARCILLÁN | 1 |
| HONTANARES DE ERESMA | 1 |
| LA LASTRILLA | 4 |
| LOS ÁNGELES DE SAN RAFAEL | 1 |
| MATA DE CUÉLLAR | 1 |
| MIGUELÁÑEZ | 1 |
| NAVA DE LA ASUNCIÓN | 2 |
| NAVAFRÍA | 1 |
| NIEVA | 1 |
| OCHANDO | 1 |
| OREJANA | 1 |
| PALAZUELOS DE ERESMA | 2 |
| PELAYOS DEL ARROYO | 1 |
| REBOLLO | 1 |
| RIAZA | 3 |
| SAN CRISTÓBAL DE SEGOVIA | 1 |
| SAN ILDEFONSO O LA GRANJA | 1 |
| SANTIUSTE DE SAN JUAN BAUTISTA | 1 |
| TOLOCIRIO | 2 |
| TORRECABALLEROS | 1 |
| VILLACASTÍN | 3 |
| ZAMARRAMALA | 1 |
| ZARZUELA DEL MONTE | 1 |
| ZARZUELA DEL PINAR | 1 |
| <i>TOTAL SEGOVIA</i> | <i>115</i> |

| | |
|---------------------------|-----------|
| SORIA | |
| SORIA | 39 |
| ABIONCILLO DE CALATAÑAZOR | 1 |
| ÁGREDA | 4 |
| ALDEALPOZO | 1 |
| ALMAZÁN | 1 |
| BERLANGA DE DUERO | 1 |
| BURGO DE OSMÁ | 4 |
| CARABANTES | 1 |
| CARRASCOSA DE ABAJO | 2 |
| COSCURITA | 2 |
| GOLMAYO | 2 |
| LOS LLAMOSOS | 1 |
| ÓLVEGA | 1 |
| QUINTANAS DE GORMAZ | 1 |
| SAN LEONARDO DE YAGÜE | 1 |
| TREVAGO | 1 |
| VILLAR DEL ALA | 1 |
| VILLASECA DE ARCIEL | 1 |
| YELO | 1 |
| <i>TOTAL SORIA</i> | <i>66</i> |

| | |
|--------------------------|-----|
| VALLADOLID | |
| VALLADOLID | 206 |
| ALDEAMAYOR DE SAN MARTÍN | 2 |
| ARROYO DE LA ENCOMIENDA | 4 |
| ATAQUINES | 1 |
| BERCERO | 1 |
| BOCIGAS | 1 |
| BOECILLO | 2 |
| CABEZÓN DE PISUERGA | 2 |
| CAMPASPERO | 2 |
| CASTRILLO DE DUERO | 1 |
| CASTRONUEVO DE ESGUEVA | 2 |
| FUENSALDAÑA | 3 |
| GERIA | 1 |
| ÍSCAR | 1 |
| LA CISTÉRNIGA | 5 |
| LA FLECHA | 1 |
| LA PARRILLA | 1 |

| | | | |
|---------------------------|------------|---------------------------|------------|
| LAGUNA DE DUERO | 4 | MORAL DE SAYAGO | 1 |
| LOMOVIEJO | 1 | MORALES DE VALVERDE | 1 |
| MATILLA DE LOS CAÑOS | 1 | MORALES DEL VINO | 1 |
| MEDINA DEL CAMPO | 56 | MUGA DE SAYAGO | 1 |
| MOJADOS | 1 | OTERO DE SANABRIA | 1 |
| MUCIENTES | 1 | PALAZUELO DE SAYAGO | 1 |
| NAVA DEL REY | 1 | POZOANTIGUO | 1 |
| NUEVA VILLA DE LAS TORRES | 2 | PUEBLICA DE CAMPEÁN | 1 |
| PEDRAJAS DE SAN ESTEBAN | 1 | QUINTANILLA DEL MONTE | 1 |
| PEÑAFIEL | 2 | RIOCONEJOS | 1 |
| PINAR DE ANTEQUERA | 1 | ROALES | 1 |
| PORTILLO | 1 | SAN ESTEBAN DEL MOLAR | 2 |
| RENEDO | 1 | SANTA COLOMBA DE SANABRIA | 1 |
| RUEDA | 1 | SANZOLES | 2 |
| SANTOVENIA DE PISUERGA | 4 | TORO | 5 |
| SIMANCAS | 4 | VEZDEMARBÁN | 1 |
| TORDESILLAS | 9 | VIDEMALA | 1 |
| TUDELA DE DUERO | 2 | VILLAFÁFILA | 1 |
| VALORIA LA BUENA | 1 | VILLAGERIZ | 1 |
| VILLALÓN DE CAMPOS | 1 | VILLALBA DE LA LAMPREANA | 1 |
| VILLANUEVA DE DUERO | 1 | VILLAMAYOR DE CAMPOS | 1 |
| ZARATÁN | 3 | VILLAMOR DE LA LADRE | 1 |
| <i>TOTAL VALLADOLID</i> | <i>335</i> | <i>TOTAL ZAMORA</i> | <i>108</i> |
| ZAMORA | | A CORUÑA | |
| ZAMORA | 56 | A CORUÑA | 5 |
| ANDAVIAS | 1 | CAMBRE | 1 |
| ARCENILLAS | 1 | SANTIAGO DE COMPOSTELA | 1 |
| BARCIAL DEL BARCO | 1 | <i>TOTAL A CORUÑA</i> | <i>7</i> |
| BELVER DE LOS MONTES | 1 | ÁLAVA | |
| BENAVENTE | 6 | VITORIA | 7 |
| CAMARZANA DE TERA | 1 | <i>TOTAL ÁLAVA</i> | <i>7</i> |
| CAÑIZAL | 2 | ALICANTE | |
| CARBAJOSA DE ALBA | 1 | ABDET | 1 |
| FERMOSELLE | 5 | ELCHE | 4 |
| FOLGOSO DE LA CARBALLEDA | 1 | SANTA POLA | 1 |
| GEMA DEL VINO | 1 | <i>TOTAL ALICANTE</i> | <i>6</i> |
| LA TORRE DEL VALLE | 1 | ASTURIAS | |
| MADRIDANOS | 1 | OVIEDO | 4 |
| MAYALDE | 1 | | |

| | | | |
|-----------------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|
| AVILÉS | 5 | ALCORCÓN | 2 |
| CANDÁS | 1 | COLLADO VILLALBA | 1 |
| GIJÓN | 1 | COSLADA | 2 |
| MIERES DEL CAMINO | 1 | FUENLABRADA | 6 |
| MOREDA DE ALLER | 1 | GETAFE | 1 |
| <i>TOTAL ASTURIAS</i> | <i>13</i> | LEGANÉS | 5 |
| BADAJOS | | LAS ROZAS DE MADRID | 3 |
| BADAJOS | 1 | LOS MOLINOS | 1 |
| HORNACHOS | 1 | MÓSTOLES | 1 |
| <i>TOTAL BADAJOZ</i> | <i>2</i> | TRES CANTOS | 1 |
| BARCELONA | | <i>TOTAL MADRID</i> | <i>79</i> |
| BARCELONA | 7 | MÁLAGA | |
| BADALONA | 1 | MÁLAGA | 1 |
| CERVELLO | 1 | ANTEQUERA | 1 |
| EL PRAT DE LLOBREGAT | 1 | <i>TOTAL MÁLAGA</i> | <i>2</i> |
| SANT CUGAT DEL VALLES | 1 | OURENSE | |
| SANT PERE DE RIBES | 1 | XINZO DE LIMIA | 1 |
| SANTA PERPETUA DE MOGODA | 1 | <i>TOTAL OURENSE</i> | <i>1</i> |
| <i>TOTAL BARCELONA</i> | <i>13</i> | PONTEVEDRA | |
| CÁDIZ | | HIO | 1 |
| SAN FERNANDO | 1 | <i>TOTAL PONTEVEDRA</i> | <i>1</i> |
| SANLÚCAR DE BARRAMEDA | 1 | LA RIOJA | |
| <i>TOTAL CÁDIZ</i> | <i>2</i> | LOGROÑO | 1 |
| GUADALAJARA | | NÁJERA | 1 |
| VALDENUÑO-FERNÁNDEZ | 1 | VILLAMEDIANA DE IREGUA | 1 |
| <i>TOTAL GUADALAJARA</i> | <i>1</i> | <i>TOTAL LA RIOJA</i> | <i>3</i> |
| GUIPÚZCOA | | SANTA CRUZ DE TENERIFE | |
| SAN SEBASTIÁN | 1 | SANTA CRUZ DE TENERIFE | 1 |
| AZPEITIA | 1 | <i>TOTAL SANTA CRUZ DE TENERIFE</i> | <i>1</i> |
| DEBA | 1 | TARRAGONA | |
| <i>TOTAL GUIPÚZCOA</i> | <i>3</i> | REUS | 1 |
| ISLAS BALEARES | | <i>TOTAL TARRAGONA</i> | <i>1</i> |
| PALMA DE MALLORCA | 1 | TOLEDO | |
| <i>TOTAL ISLAS BALEARES</i> | <i>1</i> | TOLEDO | 1 |
| MADRID | | <i>TOTAL TOLEDO</i> | <i>1</i> |
| MADRID | 49 | VIZCAYA | |
| ALCALÁ DE HENARES | 7 | BILBAO | 8 |

| | |
|----------------------|-----------|
| XIRIVELLA | 1 |
| BERANGO | 1 |
| GETXO | 1 |
| <i>TOTAL VIZCAYA</i> | <i>11</i> |

ZARAGOZA

| | |
|-----------------------|-----------|
| ZARAGOZA | 10 |
| CALATAYUD | 1 |
| <i>TOTAL ZARAGOZA</i> | <i>11</i> |

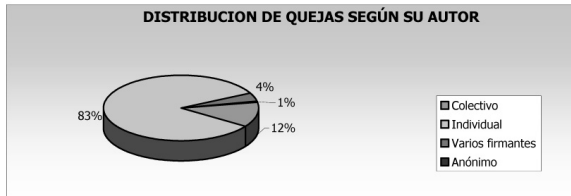
EXTRANJERO

| | |
|-----------------------------|---|
| LUDWIGSBURG, ALEMANIA | 1 |
| LOS ÁNGELES, ESTADOS UNIDOS | 1 |
| NEW YORK, ESTADOS UNIDOS | 2 |
| AREQUIPA, PERÚ | 1 |

ESTADÍSTICA SOCIOLÓGICA

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SU AUTOR

| | | |
|------------------|-------------|-----|
| Colectivo | 247 | 12% |
| Individual | 1687 | 83% |
| Varios firmantes | 83 | 4% |
| Anónimo | 11 | 1% |
| <i>TOTAL</i> | <i>2028</i> | |



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE AUTOR INDIVIDUAL SEGÚN EL SEXO

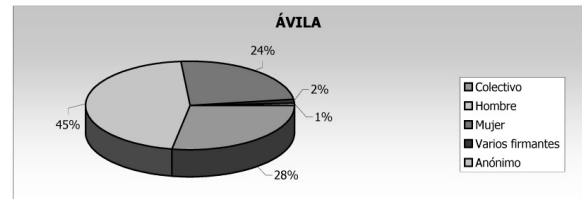
| | | |
|--------------|-------------|-----|
| Hombre | 939 | 56% |
| Mujer | 748 | 44% |
| <i>TOTAL</i> | <i>1687</i> | |



DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS DE CADA PROVINCIA SEGÚN EL AUTOR

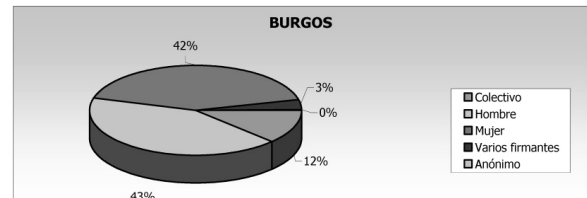
ÁVILA

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 36 | 28% |
| Hombre | 59 | 45% |
| Mujer | 31 | 24% |
| Varios firmantes | 2 | 2% |
| Anónimo | 1 | 1% |
| <i>TOTAL</i> | <i>129</i> | |



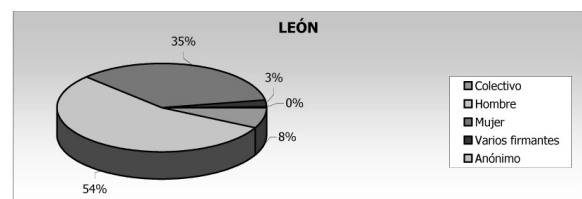
BURGOS

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 32 | 12% |
| Hombre | 110 | 43% |
| Mujer | 109 | 42% |
| Varios firmantes | 9 | 3% |
| Anónimo | 1 | 0% |
| <i>TOTAL.</i> | <i>261</i> | |



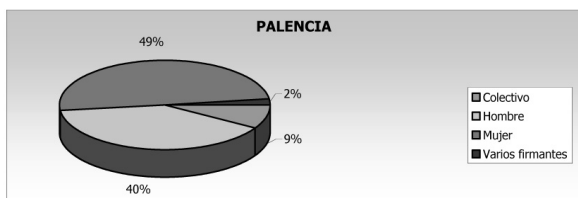
LEÓN

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 36 | 8% |
| Hombre | 261 | 54% |
| Mujer | 167 | 35% |
| Varios firmantes | 12 | 3% |
| Anónimo | 1 | 0% |
| <i>TOTAL</i> | <i>477</i> | |



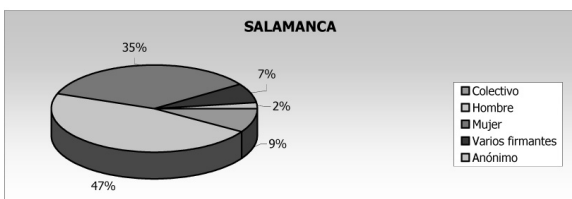
PALENCIA

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 11 | 9% |
| Hombre | 51 | 40% |
| Mujer | 64 | 49% |
| Varios firmantes | 3 | 2% |
| TOTAL | 129 | |



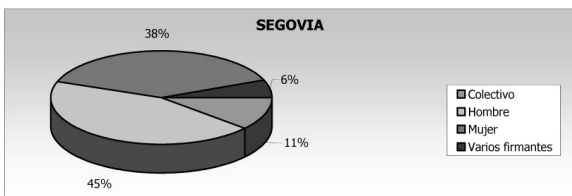
SALAMANCA

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 21 | 9% |
| Hombre | 110 | 48% |
| Mujer | 83 | 35% |
| Varios firmantes | 17 | 7% |
| Anónimo | 5 | 2% |
| TOTAL | 236 | |



SEGOVIA

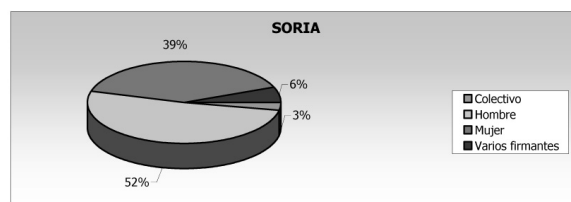
| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 13 | 11% |
| Hombre | 51 | 45% |
| Mujer | 44 | 38% |
| Varios firmantes | 7 | 6% |
| TOTAL | 115 | |



SORIA

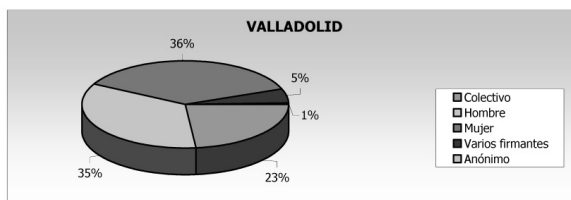
| | | |
|-----------|----|-----|
| Colectivo | 2 | 3% |
| Hombre | 34 | 52% |
| Mujer | 26 | 39% |

| | | |
|------------------|-----------|----|
| Varios firmantes | 4 | 6% |
| TOTAL | 66 | |



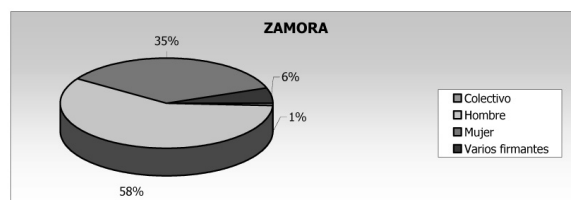
VALLADOLID

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 78 | 23% |
| Hombre | 116 | 35% |
| Mujer | 121 | 36% |
| Varios firmantes | 18 | 5% |
| Anónimo | 2 | 1% |
| TOTAL | 335 | |



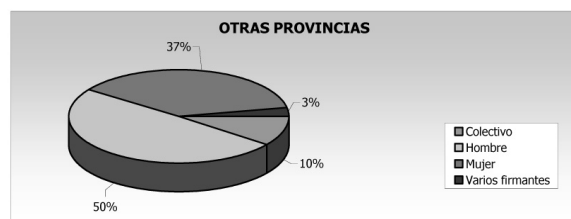
ZAMORA

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 1 | 1% |
| Hombre | 63 | 58% |
| Mujer | 38 | 35% |
| Varios firmantes | 6 | 6% |
| TOTAL | 108 | |



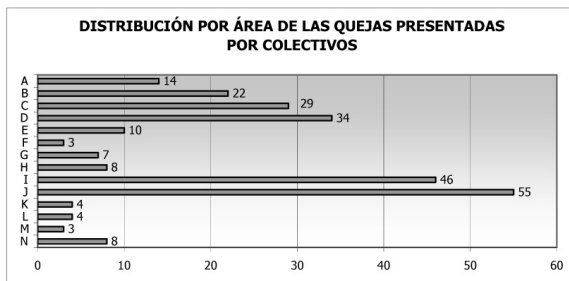
OTRAS PROVINCIAS

| | | |
|------------------|------------|-----|
| Colectivo | 17 | 10% |
| Hombre | 82 | 50% |
| Mujer | 62 | 37% |
| Varios firmantes | 5 | 3% |
| TOTAL | 166 | |



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR COLECTIVOS

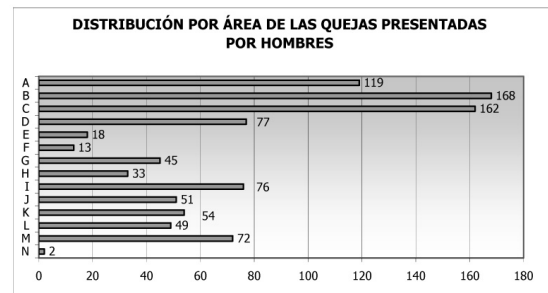
| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 14 | 6% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 22 | 9% |
| C Fomento | 29 | 12% |
| D Medio Ambiente | 34 | 14% |
| E Educación | 10 | 4% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 3 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 7 | 3% |
| H Agricultura y Ganadería | 8 | 3% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 46 | 19% |
| J Sanidad y Consumo | 55 | 22% |
| K Justicia | 4 | 2% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 4 | 2% |
| M Hacienda | 3 | 1% |
| N Departamento II | 8 | 3% |
| TOTAL | 247 | |



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR HOMBRES

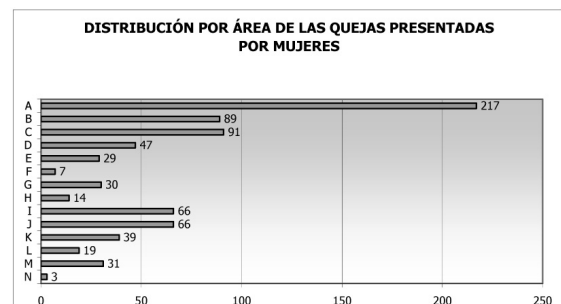
| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 119 | 13% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 168 | 18% |
| C Fomento | 162 | 17% |
| D Medio Ambiente | 77 | 8% |
| E Educación | 18 | 2% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 13 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 45 | 5% |
| H Agricultura y Ganadería | 33 | 4% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 76 | 8% |
| J Sanidad y Consumo | 51 | 5% |
| K Justicia | 54 | 6% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 49 | 5% |
| M Hacienda | 72 | 8% |
| N Departamento II | 2 | 0% |
| TOTAL | 939 | |

| | | |
|--------------------------------------|------------|----|
| J Sanidad y Consumo | 51 | 5% |
| K Justicia | 54 | 6% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 49 | 5% |
| M Hacienda | 72 | 8% |
| N Departamento II | 2 | 0% |
| TOTAL | 939 | |



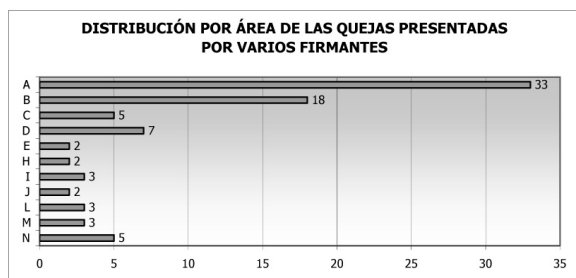
DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR MUJERES

| | | |
|---|------------|-----|
| A Función Pública | 217 | 29% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 89 | 12% |
| C Fomento | 91 | 12% |
| D Medio Ambiente | 47 | 6% |
| E Educación | 29 | 4% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 7 | 1% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 30 | 4% |
| H Agricultura y Ganadería | 14 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 66 | 9% |
| J Sanidad y Consumo | 66 | 9% |
| K Justicia | 39 | 5% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 19 | 3% |
| M Hacienda | 31 | 4% |
| N Departamento II | 3 | 0% |
| TOTAL | 748 | |



DISTRIBUCIÓN POR ÁREA DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VARIOS FIRMANTES

| | | |
|---|-----------|-----|
| A Función Pública | 33 | 40% |
| B Régimen Jurídico de las CC LL, Bienes y Servicios Municipales | 18 | 22% |
| C Fomento | 5 | 6% |
| D Medio Ambiente | 7 | 8% |
| E Educación | 2 | 2% |
| F Cultura, Turismo y Deportes | 0 | 0% |
| G Industria, Comercio, Empleo y Seguridad Social | 0 | 0% |
| H Agricultura y Ganadería | 2 | 2% |
| I Familia, Igualdad de oportunidades y Juventud | 3 | 4% |
| J Sanidad y Consumo | 2 | 2% |
| K Justicia | 0 | 0% |
| L Interior, Extranjería y Emigración | 3 | 4% |
| M Hacienda | 3 | 4% |
| N Departamento II | 5 | 6% |
| TOTAL | 83 | |



ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN

ESTADÍSTICAS DE TRAMITACIÓN (Datos a 31 de diciembre de 2007)

Durante 2007, se ha continuado con la tramitación de 1201 quejas procedentes de años anteriores y se han tramitado total o parcialmente 2028 quejas recibidas en 2007.

A fecha 31 de diciembre de 2007 continuaba la tramitación de 349 expedientes de años anteriores y la de 872 expedientes de 2007, lo que supone que continuaban abiertos de un total de 1251 expedientes. Los datos de tramitación que ofrecemos corresponden exclusivamente a quejas de 2007.

Debido a la acumulación de expedientes por coincidencia del contenido, un total de 293 quejas recibidas durante 2007 se tramitaron como 35 expedientes. Los datos se facilitan en los apartados correspondientes como "acumuladas a otros expedientes".

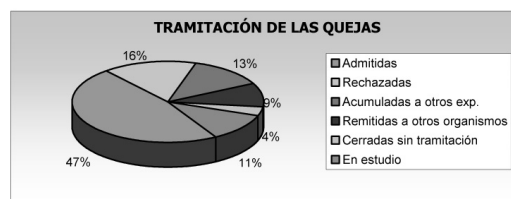
SITUACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2007

| | | |
|-----------------|-------------|-----|
| Quejas abiertas | 872 | 43% |
| Quejas cerradas | 1156 | 57% |
| TOTAL | 2028 | |



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS DE 2007

| | | |
|---|-------------|-----|
| Admitidas | 956 | 47% |
| Rechazadas | 323 | 16% |
| Acumuladas a otros expedientes | 258 | 13% |
| Trasladadas a otros organismos | 192 | 9% |
| Cerradas sin tramitación ⁽¹⁾ | 74 | 4% |
| En estudio | 225 | 11% |
| TOTAL | 2028 | |



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

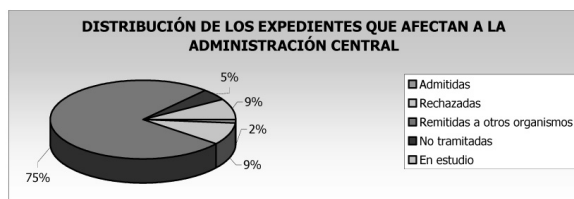
| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 402 | 47% |
| Rechazadas | 99 | 12% |
| Acumuladas a otros exp | 221 | 26% |
| Trasladadas a otros organismos | 5 | 1% |
| Cerradas sin tramitación | 40 | 5% |
| En estudio | 89 | 10% |
| TOTAL | 856 | |



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

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

| | | |
|---|------------|-----|
| Admitidas a mediación | 3 | 2% |
| Rechazadas | 18 | 9% |
| Trasladadas a otros organismos (en ocasiones previa admisión a mediación) | 150 | 75% |
| Cerradas sin tramitación | 9 | 5% |
| En estudio | 17 | 9% |
| TOTAL | 197 | |



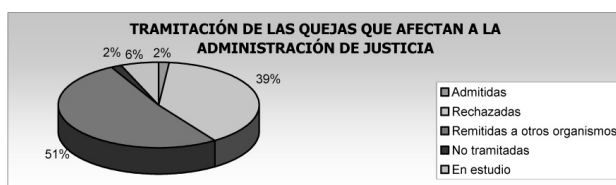
TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 550 | 65% |
| Rechazadas | 130 | 15% |
| Acumuladas a otros exp. | 37 | 4% |
| Trasladadas a otros organismos | 4 | 0% |
| Cerradas sin tramitación | 20 | 2% |
| En estudio | 109 | 13% |
| TOTAL | 850 | |



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS QUE AFECTAN A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

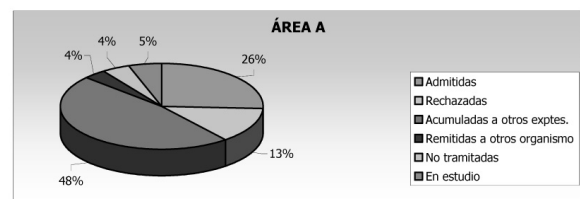
| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 1 | 2% |
| Rechazadas | 25 | 39% |
| Trasladadas a otros organismos | 33 | 51% |
| Cerradas sin tramitación | 1 | 2% |
| En estudio | 4 | 6% |
| TOTAL. | 64 | |



TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS POR ÁREA

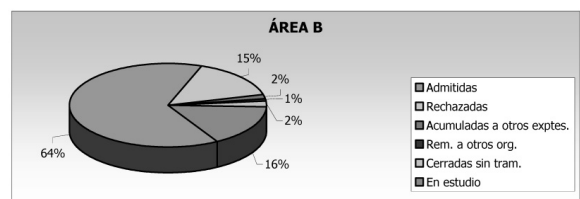
ÁREA A. FUNCIÓN PÚBLICA

| | | |
|---------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 101 | 26% |
| Rechazadas | 51 | 13% |
| Acumuladas a otros expedientes. | 185 | 48% |
| Trasladadas a otros organismos | 14 | 4% |
| Cerradas sin tramitación | 17 | 4% |
| En estudio | 21 | 5% |
| TOTAL | 389 | |



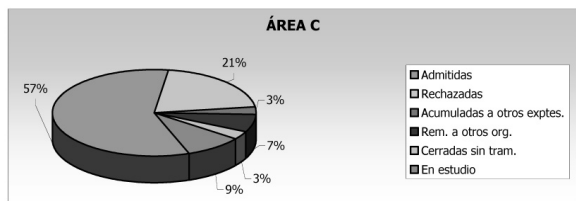
ÁREA B. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES, BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 191 | 64% |
| Rechazadas | 46 | 15% |
| Acumuladas a otros exptes. | 5 | 2% |
| Trasladadas a otros organismos | 2 | 1% |
| Cerradas sin tramitación | 7 | 2% |
| En estudio | 48 | 15% |
| TOTAL | 299 | |



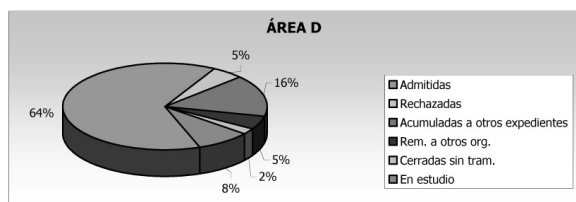
ÁREA C. FOMENTO

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 166 | 57% |
| Rechazadas | 59 | 21% |
| Acumuladas a otros exptes. | 8 | 3% |
| Trasladadas a otros organismos | 19 | 7% |
| Cerradas sin tramitación | 9 | 3% |
| En estudio | 26 | 9% |
| TOTAL | 287 | |



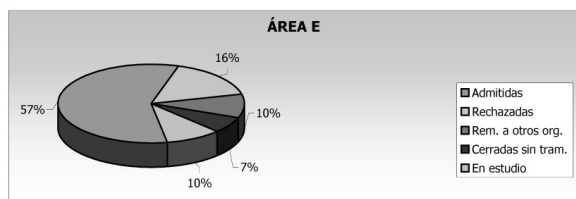
AREA D. MEDIO AMBIENTE

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 105 | 64% |
| Rechazadas | 8 | 5% |
| Acumuladas a otros Exptes. | 26 | 16% |
| Trasladadas a otros organismos | 8 | 5% |
| Cerradas sin tramitación | 4 | 2% |
| En estudio | 14 | 8% |
| TOTAL | 165 | |



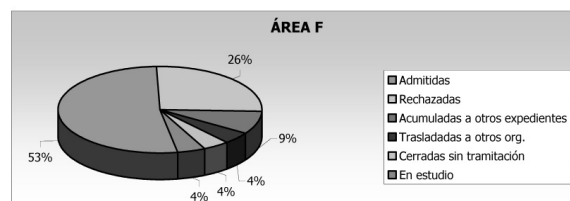
ÁREA E. EDUCACIÓN

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 35 | 57% |
| Rechazadas | 10 | 16% |
| Trasladadas a otros organismos | 6 | 10% |
| Cerradas sin tramitación | 4 | 7% |
| En estudio | 6 | 10% |
| TOTAL | 61 | |



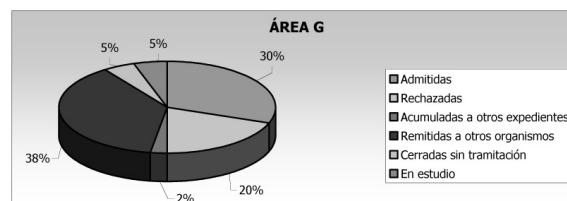
ÁREA F. CULTURA, TURISMO Y DEPORTES

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 12 | 53% |
| Rechazadas | 6 | 26% |
| Acumuladas a otros expedientes | 2 | 9% |
| Trasladadas a otros organismos | 1 | 4% |
| Cerradas sin tramitación | 1 | 4% |
| En estudio | 1 | 4% |
| TOTAL | 23 | |



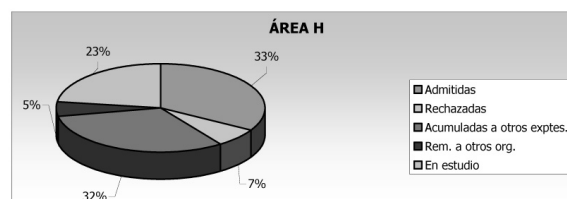
AREA G. INDUSTRIA, COMERCIO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 25 | 30% |
| Rechazadas | 16 | 20% |
| Acumuladas a otros expedientes | 2 | 2% |
| Trasladadas a otros organismos | 31 | 38% |
| Cerradas sin tramitación | 4 | 5% |
| En estudio | 4 | 5% |
| TOTAL | 82 | |



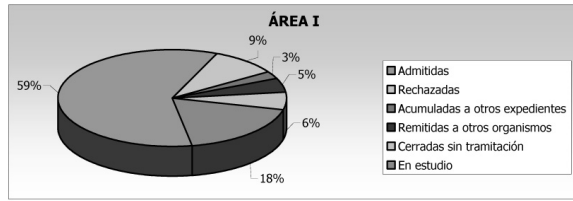
ÁREA H. AGRICULTURA Y GANADERÍA

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 19 | 33% |
| Rechazadas | 4 | 7% |
| Acumuladas a otros expedientes | 18 | 32% |
| Trasladadas a otros organismos | 3 | 5% |
| En estudio | 13 | 23% |
| TOTAL | 57 | |



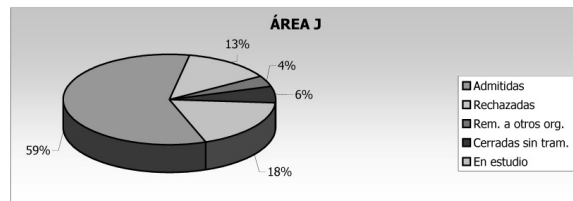
ÁREA I. FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 113 | 59% |
| Rechazadas | 18 | 9% |
| Acumuladas a otros expedientes | 5 | 3% |
| Trasladadas a otros organismos | 9 | 5% |
| Cerradas sin tramitación | 11 | 6% |
| En estudio | 35 | 18% |
| TOTAL | 191 | |



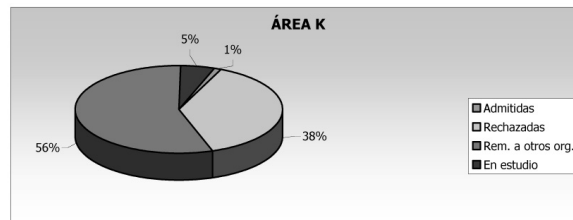
ÁREA J. SANIDAD Y CONSUMO

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 102 | 59% |
| Rechazadas | 23 | 13% |
| Trasladadas a otros organismos | 7 | 4% |
| Cerradas sin tramitación | 10 | 6% |
| En estudio | 32 | 18% |
| TOTAL | 174 | |



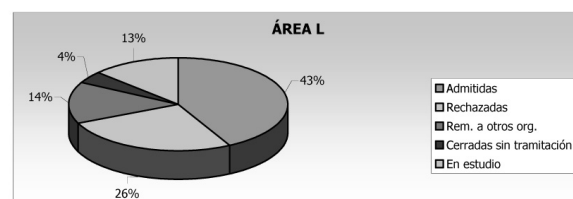
ÁREA K. JUSTICIA

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 1 | 1% |
| Rechazadas | 37 | 39% |
| Trasladadas a otros organismos | 54 | 56% |
| En estudio | 5 | 5% |
| TOTAL | 97 | |



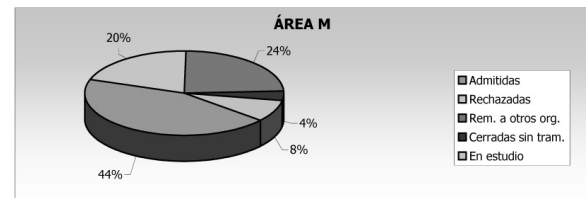
ÁREA L. INTERIOR, EXTRANJERÍA Y EMIGRACIÓN

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 32 | 43% |
| Rechazadas | 20 | 26% |
| Trasladadas a otros organismos | 11 | 14% |
| Cerradas sin tramitación | 3 | 4% |
| En estudio | 10 | 13% |
| TOTAL | 76 | |



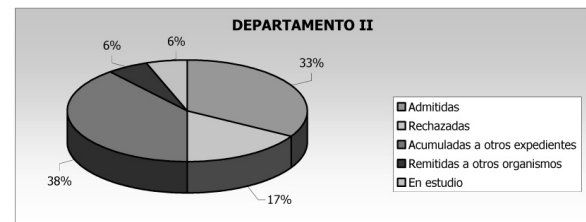
ÁREA M. HACIENDA

| | | |
|--------------------------------|------------|-----|
| Admitidas | 48 | 44% |
| Rechazadas | 22 | 20% |
| Trasladadas a otros organismos | 26 | 24% |
| Cerradas sin tramitación | 4 | 4% |
| En estudio | 9 | 8% |
| TOTAL | 109 | |



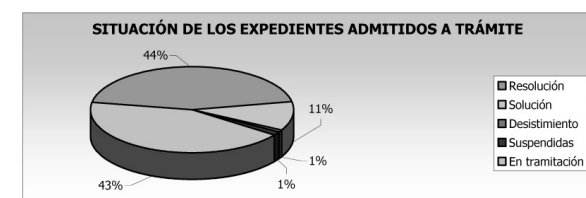
ÁREA N. DEPARTAMENTO II

| | | |
|--------------------------------|-----------|-----|
| Admitidas | 6 | 33% |
| Rechazadas | 3 | 17% |
| Acumuladas a otros expedientes | 7 | 38% |
| Remitidas a otros organismos | 1 | 6% |
| En estudio | 1 | 6% |
| TOTAL | 18 | |



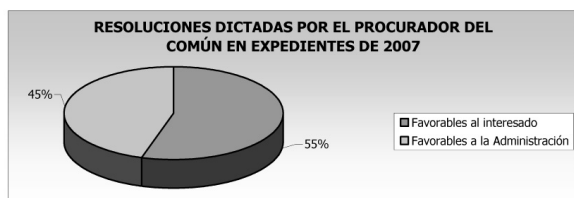
SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES ADMITIDOS A TRÁMITE

| | | |
|---|------------|-----|
| Expedientes en los que se ha dictado resolución | 422 | 44% |
| Expedientes concluidos por solución del problema | 104 | 11% |
| Expedientes concluidos por desistimiento del interesado | 8 | 1% |
| Actuaciones suspendidas por diversas causas (sub iudice, duplicidad DP...) | 14 | 1% |
| Expedientes en fase de tramitación | 408 | 43% |
| TOTAL | 956 | |



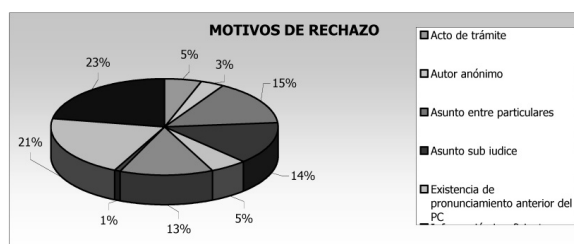
RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN EN EXPEDIENTES DE 2007

| | | |
|--------------------------------|--------------------------|-----|
| Favorables a la Administración | 202 | 45% |
| Favorables al interesado | 244 | 55% |
| TOTAL | 446⁽¹⁾ | |



MOTIVOS DE RECHAZO DE LAS QUEJAS

| | | |
|---|------------|-----|
| Acto de trámite | 17 | 5% |
| Autor anónimo | 11 | 3% |
| Asunto entre particulares | 48 | 15% |
| Asunto sub iudice | 46 | 14% |
| Existencia de pronunciamiento anterior del PC | 17 | 5% |
| Información insuficiente por parte del interesado | 43 | 13% |
| Duplicidad con el Defensor del Pueblo | 3 | 1% |
| No irregularidad | 66 | 21% |
| Otros | 72 | 23% |
| TOTAL | 323 | |



RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN A LAS RESOLUCIONES DEL PROCURADOR DEL COMÚN

En este apartado incluimos, en primer lugar, el total de resoluciones formuladas en 2007, correspondientes

⁽¹⁾ El número total de resoluciones dictadas por el Procurador del Común en expedientes de 2007 es mayor que el número de expedientes en los que se ha dictado resolución (dato que aparece más arriba) debido a que en varios expedientes se ha dictado más de una resolución.

tanto a quejas del año 2007 como a quejas procedentes de años anteriores.

Este criterio supone una excepción respecto del resto de datos de tramitación facilitados en este informe, referidos exclusivamente a quejas de 2007. Dicha excepción viene justificada por el hecho de que el estudio de los expedientes lleva consigo que, en muchas ocasiones, la resolución se formule muy avanzado el ejercicio o incluso en los años siguientes, por lo que, de seguir el criterio de facilitar datos solamente de los expedientes de 2007, no ofreceríamos datos suficientes para valorar el grado de respuesta o el grado de aceptación de las resoluciones por parte de las administraciones.

Asimismo, se incluyen en el apartado siguiente las resoluciones dictadas en expedientes de oficio.

RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

| | | |
|--|-----|-------------------|
| Resoluciones aceptadas | 341 | 45% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 37 | 5% |
| Resoluciones no aceptadas | 102 | 14% ⁹⁰ |
| Resoluciones pendientes de contestar | 216 | 29% |
| Exptes. archivados por falta de respuesta a resolución | 49 | 7% |
| Exptes. con resolución archivados por otras causas | 6 | 1% |

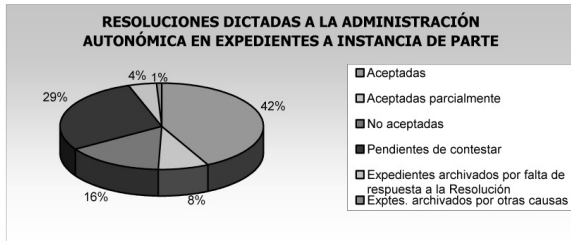
Total resoluciones (correspondientes tanto a quejas recibidas en 2007 como a quejas procedentes de años anteriores) **751**



RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

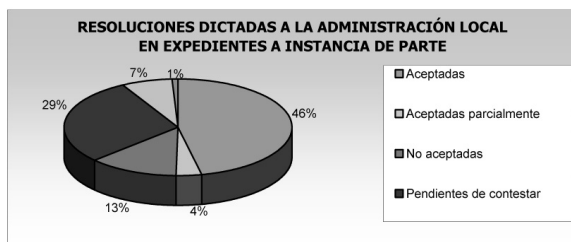
| | | |
|-------------------------------------|----|-----|
| Resoluciones aceptadas | 95 | 42% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 18 | 8% |

| | | |
|--|------------|-----|
| Resoluciones no aceptadas | 35 | 16% |
| Resoluciones pendientes de contestar | 64 | 29% |
| Exptes. archivados por falta de respuesta a resolución | 10 | 4% |
| Exptes. con resolución archivados por otras causas | 2 | 1% |
| Total | 224 | |



RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES A INSTANCIA DE PARTE

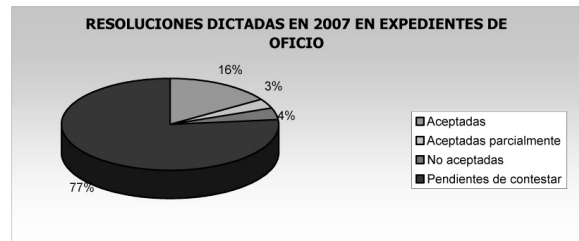
| | | |
|--|------------|-----|
| Resoluciones aceptadas | 246 | 47% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 19 | 4% |
| Resoluciones no aceptadas | 67 | 13% |
| Resoluciones pendientes de contestar | 152 | 29% |
| Exptes. archivados por falta de respuesta a resolución | 39 | 7% |
| Exptes. con resolución archivados por otras causas | 4 | 1% |
| Total | 527 | |



RESPUESTA DE LAS ADMINISTRACIONES A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES DE OFICIO

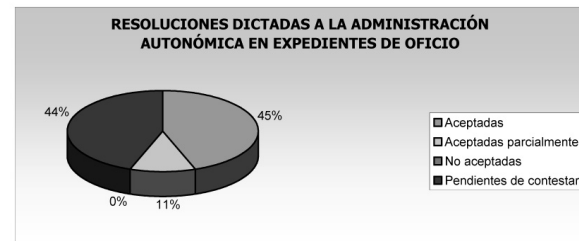
| | | |
|-------------------------------------|----|-----|
| Resoluciones aceptadas | 15 | 16% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 3 | 3% |
| Resoluciones no aceptadas | 4 | 4% |

| | | |
|--------------------------------------|-----------|-----|
| Resoluciones pendientes de contestar | 72 | 77% |
| Total | 94 | |



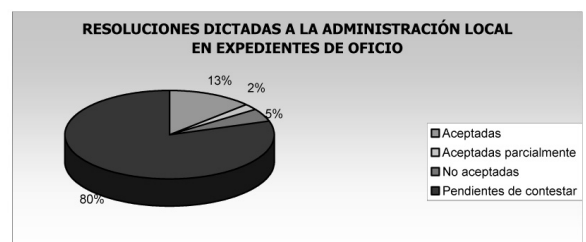
RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES DE OFICIO

| | | |
|--------------------------------------|----------|-----|
| Resoluciones aceptadas | 4 | 44% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 1 | 11% |
| Resoluciones no aceptadas | 0 | 0% |
| Resoluciones pendientes de contestar | 4 | 44% |
| Total | 9 | |

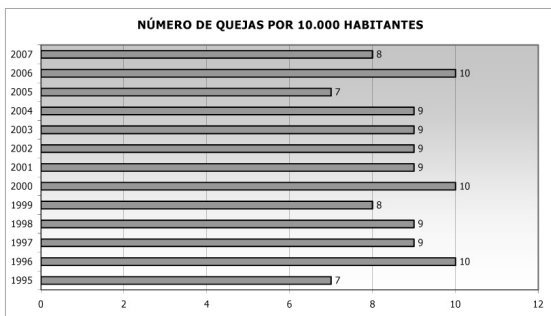
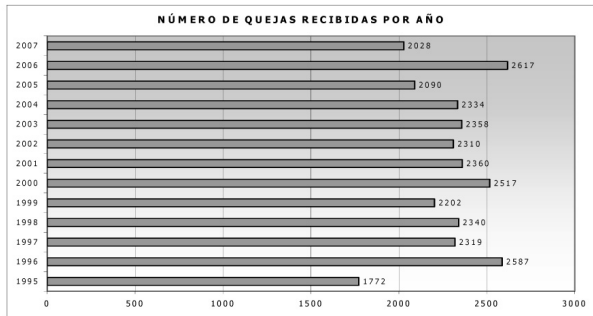


RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL A LAS RESOLUCIONES DICTADAS POR EL PROCURADOR DEL COMÚN DURANTE 2007 EN EXPEDIENTES DE OFICIO

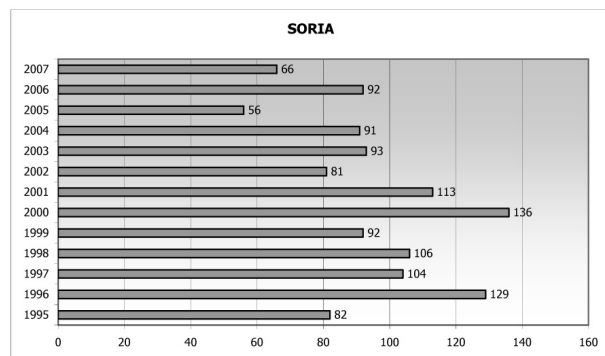
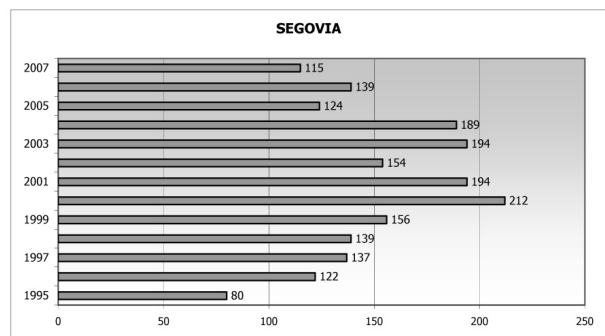
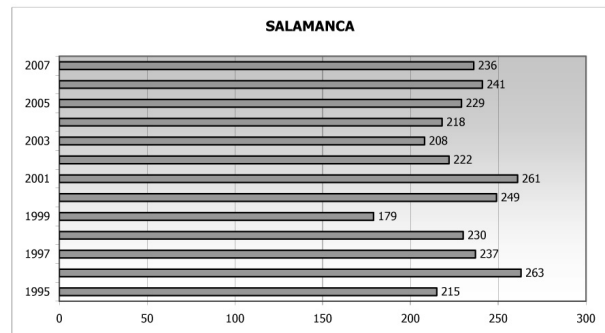
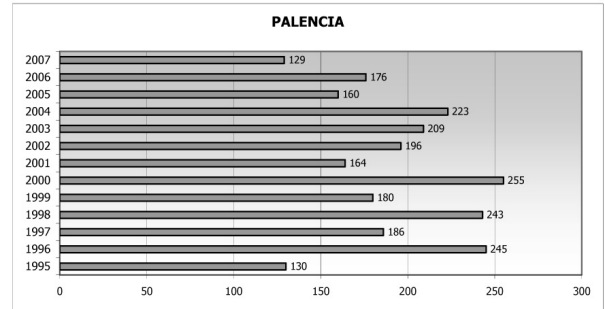
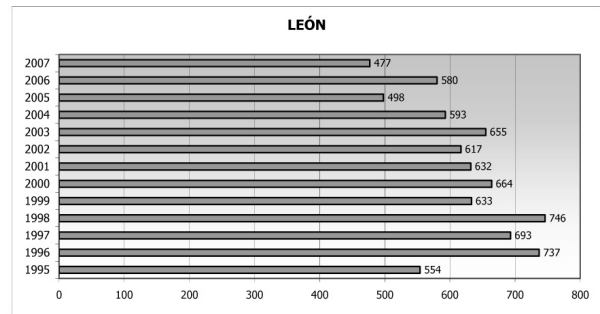
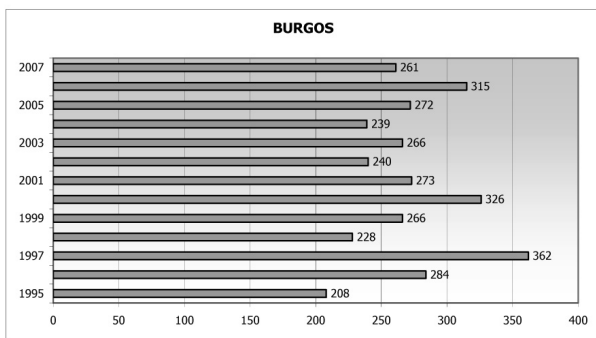
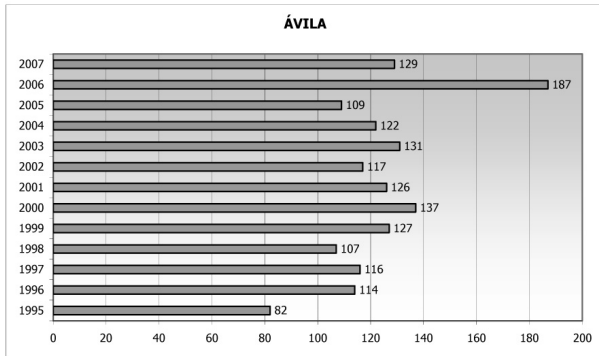
| | | |
|--------------------------------------|-----------|-----|
| Resoluciones aceptadas | 11 | 13% |
| Resoluciones aceptadas parcialmente | 2 | 2% |
| Resoluciones no aceptadas | 4 | 5% |
| Resoluciones pendientes de contestar | 68 | 80% |
| Total | 85 | |

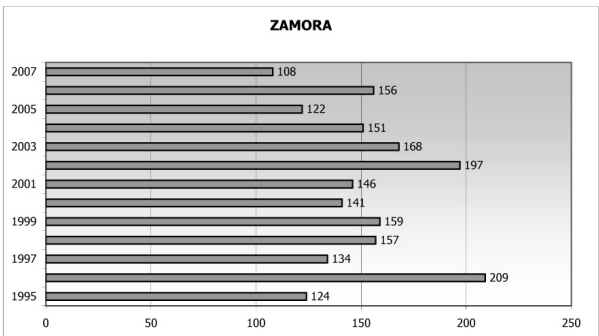
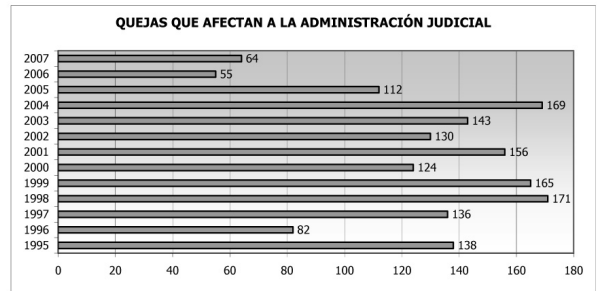
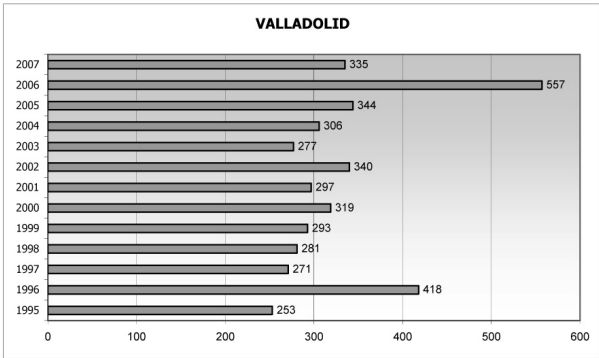


DATOS COMPARATIVOS DE LAS QUEJAS RECIBIDAS DURANTE LOS AÑOS DE FUNCIONAMIENTO DEL PROCURADOR DEL COMÚN



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LAS QUEJAS





DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ADMINISTRACIÓN

