

## **ÁREA I**

### **FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Expedientes Área .....</b>                        | <b>546</b> |
| <b>Expedientes admitidos.....</b>                    | <b>236</b> |
| <b>Expedientes rechazados .....</b>                  | <b>147</b> |
| <b>Expedientes remitidos a otros organismos.....</b> | <b>3</b>   |
| <b>Expedientes acumulados .....</b>                  | <b>71</b>  |
| <b>Expedientes en otras situaciones .....</b>        | <b>89</b>  |

#### **1. FAMILIA**

##### **1.1. Personas mayores**

El crecimiento de la población mayor en nuestra sociedad representa un importante reto para los sistemas de responsabilidad pública, que exige el desarrollo de un modelo de protección capaz de atender a las personas mayores con garantías de eficacia y eficiencia para la mejora de su calidad de vida, en especial en relación con aquéllas que presentan importantes índices de dependencia.

Pero en los dos últimos años ha sido cuando la preocupación ciudadana por el bienestar de nuestros mayores se ha dejado sentir de forma especial ante esta institución, experimentándose un significativo incremento del número de reclamaciones. Tan sólo se habían registrado 7 en 2011, 20 en 2010 y 46 en 2009.

Incluso en este ejercicio se ha producido un incremento del 77 % en relación con el pasado año. Fueron, en concreto, 74 las quejas registradas en 2012, siendo 131 las presentadas en 2013.

Este aumento se debe, en parte, al importante número de reclamaciones (71) formuladas en relación con el aumento de los precios públicos por las estancias en los servicios residenciales de las Diputaciones provinciales de Burgos y León. Todas ellas se encuentran en fase de tramitación en la fecha de cierre de este Informe anual.

Otro número significativo de quejas (34) hacen referencia a las dificultades en el acceso a las prestaciones derivadas del reconocimiento de las situaciones de dependencia. La intervención realizada se ha dirigido a evitar retrasos en el abono de las prestaciones económicas reconocidas a los beneficiarios, a compensar o evitar las pérdidas económicas padecidas por las reducciones, en muchos casos drásticas, aplicadas al importe de las ayudas para cuidados en el entorno familiar, así como a paliar o eliminar situaciones de abandono o desamparo.

También sigue siendo objeto de discrepancias ciudadanas el sistema de atención residencial, debido a las dificultades en el acceso a los centros propios o concertados con la Administración autonómica. Así, se ha pretendido impulsar la necesaria cobertura de la demanda de plazas insatisfechas por la insuficiente oferta pública existente.

A ello se unen las reclamaciones relacionadas con el nuevo régimen de financiación de las plazas en los servicios prestados por la Administración de Castilla y León, ante el incremento originado en las cuantías a abonar por muchos usuarios. La intervención desarrollada al respecto se ha centrado en conseguir una regulación más equitativa con la capacidad económica de los beneficiarios.

No pueden olvidarse, asimismo, las quejas relativas a los servicios de atención no residencial, como las centradas en la reducción del número de horas del servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de León y en la necesidad de promoción del acceso a los servicios sociocomunitarios ofertados por la misma Administración. La actividad supervisora desarrollada en este ámbito se ha dirigido a garantizar un régimen de intensidades de protección de la prestación de ayuda domiciliaria que respete la normativa vigente, así como a eliminar limitaciones o restricciones inadecuadas en la concesión de bonificaciones para la participación en las actividades lúdicas municipales.

Para todo ello se han formulado 13 resoluciones. La postura administrativa manifestada frente a las propuestas formuladas ha sido aceptable en términos generales.

### **1.1.1. Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia**

La última reforma realizada por el Gobierno de la Nación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, través del RDL 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, ha supuesto importantes modificaciones que han cambiado el panorama ventajoso que hasta ahora acompañaba al sistema de dependencia de esta Comunidad Autónoma.

Así, se ha reducido la cuantía de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar; se ha suspendido la incorporación de dependientes con Grado I (moderados) hasta el 1 de julio de 2015 y se simplifica la valoración (baremo) a tres grados (sin niveles); se incrementan las aportaciones de los usuarios y los descuentos sobre las prestaciones a percibir; se crea un plazo suspensivo de dos años para la posible retroactividad de las ayudas económicas por cuidados en el entorno; se suspende la retroactividad de estas prestaciones para aquellas personas que ya se encontraban en situación de generar derechos por las mismas; y se eliminan las compatibilidades entre servicios.

Todo ello ha tenido su reflejo en las quejas presentadas. Han sido, en concreto, 34 reclamaciones. Aunque su número se ha reducido respecto al año anterior (fueron 60 quejas), las problemáticas denunciadas hacen reflexionar sobre el importante retroceso de los derechos que están padeciendo algunas personas en situación de dependencia y sus familias.

Los ejemplos más destacados en relación con la población mayor dependiente quedan reflejados a través del contenido de los siguientes apartados. (Las quejas sobre atención a la dependencia pertenecientes a personas con algún tipo de discapacidad no incluidas en el colectivo de personas mayores, quedan incorporadas en el apartado 2.1 relativo a "Personas con discapacidad". Salvo algunas de ellas, que se han incluido en este apartado de "Personas mayores" por la coincidencia de su contenido y objeto).

#### **1.1.1.1. Retrasos en el abono de las prestaciones de dependencia**

Entre las modificaciones introducidas por el citado Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, destacan, por ejemplo, aquellas que han afectado a la efectividad del derecho a las prestaciones reconocidas a las personas beneficiarias.

Se vino, así, a establecer como regla general que el derecho de acceso a los servicios y prestaciones se genera a partir de la fecha de la resolución en que se reconoce la concreta prestación (como ocurría con anterioridad a la entrada en vigor de la citada norma). Pero, como excepción, en caso de incumplimiento del plazo de seis meses sin notificación de la resolución, el acceso se genera desde el día siguiente al cumplimiento de dicho plazo devengando retroactividad a partir de ese momento. Salvo que se trate de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores, en cuyo caso el acceso a la prestación queda sujeto a un plazo suspensivo de dos años sin que genere efectos retroactivos hasta entonces, a contar, según proceda, desde la fecha de la resolución o desde el día siguiente al cumplimiento del plazo de seis meses sin notificación expresa. Con ello, por ejemplo, una

persona que sea declarada dependiente (con un grado III o II) y le sea reconocida una prestación económica por cuidados en el entorno familiar, tardaría dos años y medio en devengar los importes correspondientes a dicha prestación.

La conclusión de todo ello no es otra que el establecimiento de la posibilidad de demorar hasta dos años y medio el acceso a las prestaciones por cuidados en el entorno familiar y la pérdida de la retroactividad de ésta. Lo que, en definitiva, determina en la práctica una paralización de la atención de las personas dependientes, dedicándose los recursos existentes a la atención de las personas que ya están dentro del sistema.

Estas nuevas medidas, precisamente, comenzaron a aplicarse en esta Comunidad Autónoma, de forma que se procedió a suspender el pago de las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar de beneficiarios por un plazo de dos años. Así se reflejaba en los expedientes **20121859**, **20121883**, **20121941**, **20122225** y **20122636**.

Situación que llevaba implícita una vulneración del derecho subjetivo de las personas en situación de dependencia a recibir la necesaria asistencia por parte del sistema público, generada por la suspensión de la efectividad del acceso y disfrute a las prestaciones reconocidas. Lo que podía generar situaciones de grave desprotección social, con una mayor incidencia en las personas afectadas por una mayor dependencia, entre las que se incluyen en su mayoría las personas mayores de 80 años, susceptibles de una mayor vulnerabilidad y necesitadas, por ello, de una mayor intensidad protectora.

Por ello, esta institución apostó decididamente por evitar esta situación. Ello con fundamento en la redacción dada por el propio Real Decreto Ley 20/2012, ya que el plazo suspensivo de dos años establecido para la efectividad del derecho a las prestaciones, se trata de un plazo máximo, por lo que el órgano gestor puede acordar o hacer efectivo el acceso a las mismas en cualquier momento dentro de dicho plazo, sin necesidad de esperar a la terminación del mismo.

Considerando, así, que toda persona en situación de dependencia con derecho a prestación debe ver satisfechas sus necesidades asistenciales sin dilación para poder desarrollar su vida con dignidad y con perspectivas de futuro, por corto o limitado que pudiera ser éste, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"Que se adopten las medidas necesarias para hacer efectivo el acceso a las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales de las personas dependientes sin agotar el plazo suspensivo de dos años establecido legalmente, posibilitando el disfrute de ese derecho a todos los*

*beneficiarios en un periodo razonable que, sin más dilaciones que las derivadas de la fiscalización y tramitación administrativa, no provoque en ningún caso una paralización de la atención que exige sin demoras su situación de dependencia y evite, así, en muchos casos la inviabilidad del disfrute efectivo de las prestaciones reconocidas por el excesivo transcurso del tiempo”.*

La resolución fue aceptada por la Administración.

No obstante lo anterior, no han faltado los casos en los que ha sido necesaria la intervención de esta institución ante los retrasos en el abono de las prestaciones económicas reconocidas. Basta mencionar los expedientes registrados con los números **20130866**, **20130923**, **20130927**, **20130960**, **20131381** o **20131174**. En todos ellos, tras la intervención del Procurador del Común, se constató que la Administración autonómica había procedido a hacer efectiva la cuantía de las cantidades devengadas.

#### **1.1.1.2. Reducción de la cuantía de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar**

Mediante Acuerdo de 10 de julio de 2012 del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estableció, como medida de ahorro autonómico, reducir en un 15 % las cuantías máximas de las prestaciones para cuidados en el entorno familiar. Así, con la regulación del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad (disposición transitoria décima) dichas cuantías se rebajaron a partir del 1 de agosto de 2012 para aquellos beneficiarios que ya las tuvieran reconocidas.

Es cierto que esta reducción supuso un ahorro importante para las comunidades autónomas en atención a la dependencia. Sin embargo, en el caso de Castilla y León no resultó suficiente para que esta Comunidad soportara los recortes de la financiación estatal.

Siendo, pues, Castilla y León uno de los territorios con mejores datos de gestión en materia de dependencia y, por ello, con un menor margen de “ahorro”, se establecieron reducciones adicionales de las cuantías de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar para salvaguardar los equilibrios presupuestarios.

Ahora bien, esta reducción de las citadas prestaciones no podía admitirse por esta institución por la sola circunstancia, aun importante, del quebranto económico padecido por esta Comunidad por la minoración de las aportaciones estatales. Ello considerando el impacto o el efecto asistencial que para las personas atendidas por el sistema suponía la disminución de los aportes públicos, ante la previsible consecuencia del empeoramiento de la calidad de la

atención. Lo que vino a denunciarse a través de numerosas reclamaciones contrarias a las reducciones experimentadas por muchos beneficiarios en las cuantías de las prestaciones inicialmente reconocidas. Como las registradas con los números **20121906, 20121914, 20122151, 20122173, 20122178, 20122222, 20122223, 20122503, 20122504, 20122505, 20122506, 20122661, 20122771, 20122909, 20122910, 20122925, 20122926, 20122927, 20122928, 20122929, 20122956, 20122976, 20123034, 20123040, 20123082, 20123103, 20123276, 20123443, 20123591 y 20123977.**

Sólo, pues, podía justificarse una medida como la cuestionada si los fondos públicos ahorrados se invirtieran inteligentemente en servicios necesarios para las personas dependientes, pues ello supondría la mejora de la atención, la creación de puestos de trabajo y unos retornos (directos e indirectos) a las arcas de esta Comunidad que alcanzarían una importante inyección al sistema.

Pues bien, precisamente la Administración de esta Comunidad Autónoma apostó por una fórmula asistencial de servicios profesionales para asegurar la viabilidad económica del sistema y su futuro, que fuera más justo y equitativo (favoreciendo que las personas con ingresos inferiores pudieran acceder a servicios y eliminando desajustes que favorecían a las rentas más altas y a los beneficiarios de la prestación vinculada frente a los usuarios del servicio público) y que mantuviera y potenciara el empleo y la red de servicios de calidad mediante el aumento de la prestación vinculada.

Pero este nuevo modelo de atención debía iniciarse con un necesario proceso de transformación de cuidados informales en cuidados profesionales. Por ello, su éxito dependía en buena medida del ofrecimiento de una información completa y adecuada a las familias afectadas sobre las ventajas de la elección de servicios profesionales, para convertir en excepción el acogimiento de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar.

Se trataba, por tanto, de realizar los esfuerzos necesarios para impulsar, dentro del respeto a la libertad de elección, un decidido cambio de tendencia en el ofrecimiento y elección de cuidados formales-informales, y apostar decididamente por el desarrollo de unos servicios que dieran cobertura a todas las personas en situación de dependencia.

Pero sin olvidar, al mismo tiempo, que pese a la excepcionalidad que debe darse a la concesión de las prestaciones económicas, las características personales, sociales, de salud o familiares de algunas personas dependientes requerirían la continuidad de la prestación para cuidados en el entorno familiar, a los que había que compensar económicamente para evitar graves repercusiones asistenciales y la falta de efectividad de los derechos reconocidos.

Por todo ello, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"1. Que con la finalidad de garantizar el éxito del nuevo modelo asistencial diseñado para hacer viable y sostenible la atención a las personas con dependencia en Castilla y León, se proceda a la adopción de las medidas necesarias para que el proceso de transformación de cuidados informales en cuidados profesionales se acompañe de una adecuada y rigurosa labor de información y concienciación dirigida a los actuales y futuros beneficiarios y a su entorno familiar sobre el fundamento y objetivos de este favorable prototipo asistencial y sobre las ventajas de la elección de los servicios profesionales para asegurar su atención presente y futura, llevando a cabo para ello las campañas de formación adecuadas dirigidas a los profesionales del sistema para conseguir un correcto y completo asesoramiento y orientación técnica a las familias.*

*2. Que, a su vez, para hacer realidad los objetivos de esta moderna fórmula asistencial, se oferten de manera inmediata los servicios profesionales adecuados a todas las personas dependientes, garantizando a aquellas atendidas mediante cuidados informales el acceso sin dilación a un servicio profesional adecuado a sus necesidades de dependencia en caso de optar por un cambio de prestación.*

*3. Que para el supuesto de las personas en situación de dependencia que, por distintas circunstancias, continúen con la prestación para cuidados en el entorno familiar, se adopten las acciones compensatorias que resulten oportunas para suplir la pérdida económica padecida (mediante medidas de compatibilización de prestaciones o de apoyos económicos), que permitan asegurar la calidad de la atención que requieren y el desarrollo de su vida con dignidad".*

En relación con el primer punto de la resolución, la citada Administración comunicó que ya se realizaban actividades de formación dirigidas a profesionales que intervienen en el procedimiento. Respecto al segundo punto, que la normativa garantizaba a las personas que desearan cambiar la prestación económica de cuidados en el entorno familiar por un servicio profesional, el acceso inmediato al mismo mediante el reconocimiento de la prestación vinculada con efectos desde la fecha de la solicitud de modificación, si el servicio público no estuviera disponible.

Y en relación con el tercer punto de la resolución, se manifestó que existían medidas de compatibilización de prestaciones.

Sin embargo, la falta de previsión de unas compensaciones económicas efectivas para las personas que mantuvieran o accedieran a una prestación de cuidados en el entorno familiar, capaces de evitar situaciones de abandono asistencial, así como la continua presentación de quejas ante esta institución denunciando la deficiente situación de aquellos beneficiarios que habían visto reducida drásticamente la cuantía de dicha prestación (como las registradas en los expedientes **20131437**, **20131438**, **20131748** y **20132545**), hizo que se iniciara una actuación de oficio (de la que se da cuenta en el apartado correspondiente de este Informe anual), que permitió constatar que la fórmula matemática establecida por la Administración autonómica para determinar el importe de dicha prestación, no se adaptaba a la fijada por el Consejo Territorial del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia y, así, formular una resolución, con posterioridad al cierre de este mismo Informe, para aumentar la protección de los beneficiarios y evitar situaciones de abandono asistencial derivadas de la reducción de los importes producida en esta Comunidad Autónoma.

También se ha visto afectado el importe de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno familiar de algunos beneficiarios como consecuencia de un error detectado en su cálculo, al haberse aplicado por la Administración autonómica unas cuantías máximas que no coinciden con las establecidas en el RDL 20/2012 para los beneficiarios con grado y nivel de dependencia reconocida con anterioridad a la entrada en vigor de dicha norma.

En concreto, a tales personas (referidas en los expedientes **20131943**, **20131944**, **20131945**, **20131946**, **20131947**, **20131948**, **20131949**, **20132020** y **20132074**) les resultaba de aplicación el apartado 1 de la disposición transitoria décima del citado Real Decreto-Ley, que corresponde exclusivamente a aquellas personas que a su entrada en vigor (1 de agosto de 2012) ya tuvieran reconocido el correspondiente grado y nivel de dependencia.

A las mismas se les habían asignado las cuantías máximas previstas en el apartado 2 de la misma disposición transitoria décima para la prestación de cuidados en el entorno familiar, de aplicación exclusiva a las personas que con anterioridad a su entrada en vigor no tuvieran reconocida su situación de dependencia, así como a los nuevos solicitantes.

En consecuencia, con la finalidad de eliminar las reducciones experimentadas en el importe de las prestaciones económicas se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución a fin de que se corrigiera el error detectado en la aplicación a la fórmula destinada al cálculo del importe mensual de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar correspondiente a cada uno de los beneficiarios, de unas cuantías máximas (CR) distintas a las aprobadas por RDL 20/2012 para los beneficiarios con grado y nivel de dependencia reconocido con anterioridad a la entrada en vigor de dicha norma, procediendo,



así, a aplicar en todos los casos las cuantías máximas establecidas en el apartado 1 de su disposición transitoria décima, y notificando a los interesados el defecto constatado, así como el resultado y los efectos económicos derivados de su corrección.

La resolución no fue aceptada por la Administración, al considerar que no existía error en la determinación del importe mensual de la prestación económica, sino que se había aplicado la fórmula válidamente aprobada por la Administración autonómica en ejercicio de sus competencias. Estimaba al mismo tiempo dicha Consejería que la Comunidad de Castilla y León había optado, entre otras soluciones posibles, por aquélla que era más igualitaria y, por tanto, más justa, al tiempo que eficaz.

### **1.1.1.3. Situaciones de abandono asistencial de personas dependientes**

Puede destacarse el supuesto denunciado en el expediente **20123280**, referido a la muerte de dos mujeres en la localidad de Astorga, una de ellas octogenaria y la otra (su hija) en situación de dependencia, que fueron halladas por la Policía Local después de varios días de haberse producido el deceso.

Al parecer, la investigación determinó que si bien la madre había fallecido por causas naturales, la hija murió como consecuencia de su nivel de dependencia, dada la falta de los recursos necesarios para hacer frente a su situación, debido a su discapacidad múltiple, tanto física como psíquica y sensorial.

La gravedad de la situación de estas personas exigía el desarrollo de una efectiva actuación coordinada de los ámbitos administrativos implicados (social y sanitario), con la finalidad de evitar una falta de capacidad de respuesta ante sus necesidades asistenciales (incapaces de afrontar la responsabilidad de sus cuidados), su consecuente desamparo y su dramático final.

Se trataba de asegurar que madre e hija formaran parte de manera efectiva de un proceso de atención, en el que tuvieran asegurada en todo momento la continuidad de cuidados, a través de las actuaciones, servicios y recursos necesarios. Ello con independencia de las posibles actuaciones que se hubieran podido desarrollar en el ámbito judicial para su protección personal.

Así, lamentando las consecuencias de una posible falta de adopción de las medidas de protección necesarias con la antelación o urgencia suficiente por parte de los organismos sociales y sanitarios implicados, se formuló al Ayuntamiento de Astorga la siguiente resolución:

*"Que en lo sucesivo por los servicios sociales de ese Ayuntamiento se articulen, refuercen o incrementen, en la medida en que resulte posible, las actuaciones preventivas necesarias para evitar posibles riesgos en todos aquellos supuestos de personas que por su situación de discapacidad o dependencia requieran un apoyo continuado y coordinado de los sistemas de salud y servicios sociales, que asegure el suficiente seguimiento de su estado y una intervención asistencial adecuada y eficaz para impedir cualquier situación de desamparo".*

Al mismo tiempo, se formuló a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"Que en lo sucesivo se refuercen o incrementen, en la medida en que resulte posible, las actuaciones preventivas necesarias para evitar posibles riesgos en todos aquellos supuestos de personas que por su situación de discapacidad o dependencia requieran un apoyo continuado y coordinado de los sistemas de salud y servicios sociales, que asegure el suficiente seguimiento de su estado y una intervención asistencial adecuada y eficaz para impedir cualquier situación de desamparo".*

Si bien el Ayuntamiento de Astorga no ha contestado a la resolución a fecha de cierre del Informe, la Administración autonómica comunicó que se seguirían extremando los esfuerzos y coordinando las actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos señalados.

### **1.1.2. Régimen de acceso a los recursos de carácter residencial**

Las demandas de asistencia pública residencial en centros para personas mayores han sido habituales a lo largo de los distintos ejercicios, en especial por la excesiva duración de la tramitación de los expedientes de ingreso en centros propios o concertados con la Administración autonómica, derivada de la carencia de plazas residenciales suficientes para personas mayores.

Ejemplo de esta problemática se refleja en el expediente **20130513**, en el que la persona interesada permanecía desde el año 2008 (fecha en la que se había dictado resolución estimatoria de su solicitud de ingreso residencial) en el correspondiente listado de valoración, por ser esta puntuación insuficiente para acceder a las plazas solicitadas.

Esta permanencia en situación de lista de espera durante un periodo de duración poco razonable, merecía calificar como inadecuada la capacidad de respuesta ofrecida por la Administración autonómica. De nada servía el reconocimiento expreso del derecho a la atención residencial (Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León), ni que la

persona solicitante reuniera las condiciones o requisitos exigidos para su ejercicio, si la propia Administración no adoptaba las medidas necesarias para su efectividad.

Tratando, pues, de impulsar la necesaria cobertura de esta demanda de plaza residencial insatisfecha por la insuficiente oferta pública existente, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"Que se adopten las medidas oportunas para facilitar a (...), en el menor tiempo posible, una plaza residencial adaptada a sus necesidades y características, dada la concurrencia de los requisitos necesarios para ser beneficiario de este tipo de atención social".*

La resolución, sin embargo, no fue aceptada por la Administración.

En el caso del expediente **20123338**, se pudo constatar también una verdadera situación de indefensión causada a la persona interesada, dado que se le había denegado la incorporación residencial, a pesar de ocupar el primer lugar en la lista de reserva del centro residencial solicitado y haberse producido vacantes en el mismo.

De acuerdo con la tramitación de los procedimientos de ingreso residencial para personas mayores establecida en el Decreto 56/2001, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento regulador del régimen de acceso a las plazas en los centros residenciales para personas mayores, dependientes de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y a las plazas concertadas en otros establecimientos, la inclusión en la lista de reserva supone el deber de incorporación del interesado, previa su aceptación, al centro correspondiente como beneficiario para superar el período de adaptación (arts. 1.1 y 16.2).

Resultó preciso, en consecuencia, que se formulara a la Consejería de Familia e Igualdad la siguiente resolución:

*"Que se adopten las medidas oportunas para facilitar de forma inmediata la incorporación de (...) a la Residencia (...), dada su inclusión como beneficiaria en la lista de reserva de dicho centro residencial y la existencia de vacantes en las plazas concertadas con la Administración de esta Comunidad Autónoma".*

La resolución fue aceptada.

### **1.1.3. Régimen de financiación de las plazas en servicios sociales prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León**

Con la aprobación del Decreto 70/2011, de 22 de diciembre, por el que se establecen los precios públicos por servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y

León en el ámbito de los Servicios Sociales, vinieron a regularse los nuevos importes correspondientes a los servicios de atención a las personas mayores, personas con discapacidad y personas declaradas dependientes, prestados directa o indirectamente, en virtud de las distintas formas de gestión de los servicios públicos, por la Junta de Castilla y León, agrupados en el servicio de atención residencial (residencias y viviendas), servicio de centro de día (estancias diurnas y centros ocupacionales) y servicio de estancia nocturna.

Este nuevo modelo para la determinación de los precios públicos en Castilla y León comenzó a aplicarse a los nuevos usuarios el 1 de marzo de 2012 y al resto a partir de enero de 2013.

Como consecuencia de ello, han sido numerosas las reclamaciones presentadas por la disconformidad con el incremento que este nuevo modelo de participación económica ha originado en las cuantías a abonar por los usuarios. Es el caso de los expedientes **20130917**, **20131103**, **20131296**, **20131356**, **20131455**, **20131520**, **20131621**, **20131622** y **20132423**.

Por este motivo, se propuso a la Administración autonómica que valorara la posibilidad de incorporar otros criterios adicionales (fijados en la normativa de otras comunidades autónomas), con la finalidad de conseguir una regulación más justa y equitativa con la capacidad económica de los beneficiarios. Como por ejemplo los siguientes:

1. Incrementar la cantidad mínima garantizada para gastos personales. Considerando que la capacidad de gasto personal debe en todo caso estar relacionada con las prestaciones que constituyen el contenido de los servicios residenciales o de día, ya que éstas no cubren (especialmente en el caso de la atención en centro de día), todas las necesidades vitales de las personas usuarias, debiendo garantizárseles una capacidad de gasto que pueda satisfacer realmente las necesidades no cubiertas en los servicios recibidos (vestuario, calzado, aseo, alimentación, calefacción...).

Deben considerarse, además, otros gastos añadidos a los que tienen que hacer frente los usuarios de estos servicios: en alimentación específica, en medicinas según el tipo de discapacidad o enfermedad, en gastos médicos no cubiertos por el servicio público de salud, en la adquisición de elementos necesarios para el desarrollo de su vida, etc.

2. Incrementar, también, la cantidad mínima para gastos personales en un 25 % para las personas en situación de dependencia por razón de su discapacidad, en atención a su edad y mayores apoyos para la promoción de su autonomía personal.

3. Excluir la vivienda habitual de la valoración siempre que no pierda este carácter como consecuencia de su transmisión, alquiler o cualquier otro negocio jurídico similar que suponga o pueda suponer la obtención de algún tipo de rendimiento. A estos efectos, entender incluido en el concepto de vivienda habitual, además de la propia vivienda, un garaje o un trastero, así como, cuando sea de carácter rústico, la parcela anexa que no esté desagregada.

4. Tener en cuenta, para determinar la base de cálculo de la aportación al precio público, los ingresos netos anuales prorrateados mensualmente, percibidos por el interesado.

5. Establecer bonificaciones en los precios públicos atendiendo al principio de progresividad en función de la capacidad económica de la persona usuaria. Así como exenciones parciales o totales del precio público en los casos en los que una persona sea usuaria, simultáneamente, de un servicio residencial y de un centro de día (según sea en distinto centro o en el mismo).

La recomendación de tales criterios se efectuó a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades mediante la siguiente resolución con posterioridad al cierre del Informe anual:

*"1. Que se estudie la necesidad de modificar el Decreto 70/2011, de 22 de diciembre, por el que se establecen los precios públicos por servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León en el ámbito de los Servicios Sociales, incorporando cada uno de los criterios adicionales señalados sobre la determinación de la capacidad económica y la aportación de las personas beneficiarias al coste de los servicios.*

*Ello con la finalidad de lograr una regulación todavía más equitativa y justa con la capacidad económica del beneficiario, sin dejar en ningún caso de garantizar la equidad en la progresividad de la participación según dicha capacidad ni, por tanto, de favorecer a las personas con menor nivel de renta.*

*2. Que se proceda a realizar una evaluación de la aplicación de la citada norma autonómica sobre los usuarios del sistema, con la finalidad de analizar de forma individual su repercusión sobre su situación económica en función de las cantidades mensuales garantizadas a cada uno de ellos, adoptando las medidas necesarias en atención a los resultados obtenidos para corregir los perjuicios económicos detectados".*

Todavía no se ha recibido contestación a esta resolución.

#### **1.1.4. Servicio de ayuda a domicilio**

En años anteriores se dejaba constancia de las reclamaciones presentadas en relación con los incrementos experimentados en el importe del servicio de ayuda a domicilio prestado por las distintas entidades locales.

En este ejercicio la problemática que ha ocupado la atención de esta institución ha sido la reducción del número de horas del servicio de ayuda a domicilio prestado por el Ayuntamiento de León. Dicha disminución se justificaba por esa Administración en la reforma introducida por el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en el ámbito de las intensidades de la prestación en cuestión. Así se refleja en el expediente **20123432**.

A pesar del intento de dicha Administración municipal por adaptarse a la nueva regulación, pudo observarse como la aprobación de las nuevas intensidades no se había llevado a cabo conforme a lo dispuesto en la regulación estatal y autonómica. Ambas establecieron el derecho a un número de horas mensuales de prestación, según el grado de dependencia del beneficiario, entre un intervalo de horas mínimo y máximo. Por el contrario, la adaptación normativa municipal cuestionada no respetaba en modo alguno tal previsión legal, sino que eliminaba los márgenes entre los mínimos y máximos señalados para los grados III y II y establecía como única posibilidad de concesión el mínimo de horas fijado en la normativa vigente. Y para el caso de los usuarios con el grado I nivel 1 (para los que no se establece en la normativa estatal una intensidad de protección mínima, sino tan sólo una máxima de 20 horas mensuales) se fijaba arbitrariamente por el Ayuntamiento un número de 12 horas mensuales.

De esta forma, a un usuario del servicio de ayuda a domicilio (con un grado III nivel 2 de dependencia) que tuviera reconocidas entre 70 y 90 horas mensuales, con la nueva normativa municipal se le concedía únicamente la prestación mínima, esto es, 56 horas mensuales, sin existir opción alguna a la determinación del número de horas a conceder entre los mínimos y máximos exigidos en la regulación estatal y autonómica. E, igualmente, a un usuario (con un grado I nivel I de dependencia) que tuviera reconocidas entre 12 y 20 horas mensuales, se le concedían exclusivamente 12 horas, sin posibilitar el derecho a percibir el máximo establecido legalmente.

Este criterio objetivo de determinación de las nuevas intensidades adoptado por el Ayuntamiento no pudo ser compartido por esta institución, considerando que la prestación de ayuda a domicilio en el ámbito del sistema de dependencia ostenta la condición de esencial, de forma que el acceso a la misma no puede condicionarse a la disponibilidad de recursos económicos, debiendo, por tanto, garantizarse su provisión por la Administración pública

mediante la determinación de la intensidad de protección del servicio entre los mínimos y máximos establecidos en la normativa vigente.

Habiéndose, por tanto, infringido las exigencias de la normativa que regula la modificación de intensidades del servicio de ayuda a domicilio en el ámbito de la dependencia, impidiendo la posibilidad legal de la aprobación exclusiva de las intensidades mínimas establecidas, se estimó necesario formular al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

*"1. Que se proceda, a través del procedimiento oportuno, a la revisión del Acuerdo de modificación de intensidades del servicio de ayuda a domicilio adoptado por ese Ayuntamiento en fecha 17 de agosto de 2012, por ser contrario a la normativa vigente aprobada en el ámbito de las intensidades de la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Sistema de dependencia. Ello con la finalidad de proceder a la debida adaptación a dicha regulación, estableciendo un régimen de intensidades de protección que respete los intervalos mínimos y máximos de horas exigidos legalmente.*

*2. Que en el caso de (...) se proceda a modificar la concesión del número de horas de prestación del SAD hasta la intensidad máxima establecida legalmente para su grado y nivel de dependencia, considerando su situación personal y limitaciones funcionales, así como la circunstancia de que con anterioridad a la modificación normativa de las intensidades de protección la citada persona tenía reconocida la intensidad máxima horaria correspondiente a su situación de dependencia".*

Aceptando la resolución, el citado Ayuntamiento procedió a la ampliación del servicio de ayuda a domicilio a todos los usuarios.

#### **1.1.5. Promoción del acceso a los servicios comunitarios**

Nuestros mayores cada vez demandan más unos servicios administrativos de calidad, que agilicen las tareas, favorezcan el acceso a los servicios, simplifiquen los trámites administrativos por medios electrónicos y, en definitiva, faciliten la vida diaria a los ciudadanos.

En este contexto, precisamente, surgió la denominada tarjeta ciudadana, con la finalidad de permitir a los ciudadanos acceder a los servicios ofrecidos por sus municipios de una manera sencilla, unificando en un mismo soporte servicios distintos.

Pero aun siendo incuestionable la importancia de un elemento electrónico de estas características para los ciudadanos de un municipio, resulta fundamental que el proyecto de su establecimiento se vea estimulado por el acceso a servicios realmente útiles para el ciudadano,

como al transporte urbano, alquiler de bicicletas, acceso a instalaciones municipales (deportivas, culturales), aparcamiento en zonas de estacionamiento regulado o aparcamientos públicos, acceso en vehículo a las zonas peatonales para residentes, acceso físico a centros culturales, museos, a centros de carácter social (comedores, centros de día, de mayores), acceso a Internet en zonas wifi que ofrezcan los municipios, descuentos y promociones en tiendas y zonas comerciales, etc.

Lo que no se cumplía en el caso de la tarjeta ciudadana puesta en marcha por el Ayuntamiento de León en sustitución de la tarjeta dorada municipal para las personas mayores, al incorporar únicamente el servicio municipal de transporte urbano y el préstamo de bicicletas. Así, en el expediente **20131043** pudo constatarse que dicho instrumento no ofrecía mejoras importantes o esenciales para los ciudadanos del municipio, echándose en falta además una regulación específica que garantizara la objetividad y la seguridad en la concesión y uso de este sistema.

Por ello, y ante las grandes ventajas que para la prestación de servicios puede proporcionar el uso de este tipo de tarjeta inteligente, se consideró conveniente formular al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

- "1. Que se proceda, mediante los trámites oportunos, a la elaboración y aprobación de una regulación específica sobre el procedimiento de expedición y uso de la Tarjeta Ciudadana implantada por ese Ayuntamiento de León.*
- 2. Que dicha implantación se estimule mediante la incorporación de nuevos servicios realmente útiles para el ciudadano y que repercutan en el reconocimiento de mejoras sustanciales respecto al modelo anterior, y mediante la aplicación de un sistema de gestión que facilite su solicitud y utilización por los usuarios. Para todo ello resultarán de utilidad las nociones básicas planteadas desde la Red de municipios digitales de Castilla y León en el documento sobre la Tarjeta Ciudadana perteneciente al Observatorio Regional de la Sociedad de la Información.*
- 3. Que para facilitar el conocimiento de dicho elemento electrónico por parte de los ciudadanos de ese municipio se lleven a cabo las necesarias campañas de divulgación o comunicación".*

Aceptando la resolución, iban a iniciarse por dicha Administración los trámites oportunos para su cumplimiento.

Otro de los supuestos en que se ha reclamado la promoción del acceso a los servicios para el desarrollo comunitario de nuestros mayores, se refleja en el expediente **20132185**,



relacionado con el Programa de actividades de animación socio-comunitaria para la población general y mayor de 65 años convocadas para 2013-2014 por el Ayuntamiento de León en los centros sociales municipales y centros sociales de mayores, con una bonificación del 25 % del importe del precio aplicable en la segunda actividad y del 50% en la tercera actividad.

En dicha reclamación, concretamente, se reprochaba que para la aplicación de tales bonificaciones se exigiera que todas las actividades se realizaran en el mismo centro.

El requisito exigido para aplicar tales bonificaciones por la inscripción en una segunda o tercera actividad (esto es, que se realizaran en el mismo centro) dificultaba la posibilidad de promover una actitud participativa de los ciudadanos (consustancial al propio concepto de animación sociocomunitaria y núcleo básico e imprescindible de la misma), teniendo en cuenta que las distintas actividades convocadas por el Ayuntamiento para 2013-2014 no se impartían en todos los centros adscritos al programa.

Teniendo en cuenta que el establecimiento de estímulos económicos se orienta a la finalidad de incentivar o alentar a la participación (de otro modo no sería posible en muchos casos que los ciudadanos tomaran parte activa en varias o diferentes actividades), debía hacerse sin establecer limitaciones como la cuestionada, sino procurando una actitud que ampliara las oportunidades y opciones de las personas para facilitar su propio enriquecimiento personal.

Además, las normas reguladoras de los precios públicos obligan dentro de todo el territorio de la respectiva entidad local, de forma que ha de entenderse que las bonificaciones que en las mismas se establezcan sobre su importe serán de aplicación (en los casos en que proceda) con independencia del lugar o lugares físicos, dentro del territorio municipal, en que se desarrolle la actividad o actividades causantes de la imposición de tales tributos.

Por ello, se estimó preciso formular al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

*"Que en cumplimiento del Acuerdo Regulator de los precios públicos por la prestación de las actividades lúdicas del Programa de Desarrollo Comunitario, y con la finalidad de estimular y hacer efectiva la participación de los ciudadanos de este municipio en las dinámicas sociocomunitarias organizadas, se elimine la aplicación del requisito aplicado para obtener las bonificaciones establecidas por la inscripción en una segunda o tercera actividad de las convocadas para 2013-2014, en relación con la necesidad de que se realicen en el mismo centro adscrito al Programa".*

A fecha de cierre de este Informe no se ha recibido contestación a la resolución.

## **1.2. Menores**

La protección de la infancia y la prevención de los problemas que pueden comprometer el desarrollo de los menores de edad continúan siendo objeto de preocupación ciudadana por la situación de especial indefensión y vulnerabilidad que caracteriza a esta población.

Han sido, concretamente, 32 las quejas presentadas en el año 2013, siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores. Fueron 25 en 2012 y 33 en 2011.

Muchas de ellas demandan una protección jurídica eficaz de la infancia en esta Comunidad Autónoma, centrándose por ello buena parte de la actividad de esta institución en la intervención administrativa dirigida a corregir las situaciones de desprotección, comprobándose, con carácter general, la eficacia en el desempeño de la función protectora desarrollada para evitar las causas que conducen a la marginación.

También se ha comprobado el correcto ejercicio de la labor de seguimiento o inspección realizada por la Administración autonómica sobre algunos servicios especializados de apoyo a las familias (puntos de encuentro familiar).

Otros aspectos de la protección jurídica demandada por los ciudadanos que han determinado la necesidad de reclamar a la Administración autonómica una adecuada defensa de los derechos de este colectivo, están relacionados con las exigencias establecidas en la normativa autonómica reguladora de los procesos de adopción de menores.

Como resultado de la actuación desarrollada al respecto por esta institución, y en atención al interés prevalente del menor pero asegurando todas las garantías que han de ser tenidas en cuenta en este tipo de procesos, se instó a la adaptación de la regulación de esta Comunidad Autónoma a la actual complejidad y diversidad de las situaciones familiares de convivencia, de forma que la residencia habitual de los miembros de la familia no se estableciera como un requisito ineludible para ser solicitante de adopción, sino como una circunstancia a evaluar en conjunto en el proceso de valoración de la unidad familiar, para determinar su efecto sobre la capacidad afectiva, madurez emocional y habilidades personales de los solicitantes para la atención plena del menor a adoptar.

Se ha reclamado, asimismo, a la Administración autonómica el desarrollo de las actuaciones de prevención y control necesarias sobre los menores sometidos a tutela de la entidad pública de protección a la infancia, a fin de evitar el fracaso de su proceso de resocialización y el abandono o fugas de los centros de protección.

Igualmente, ha sido preciso intervenir para instar a la misma Administración la adecuación a la legalidad de las actuaciones desarrolladas en relación con aquellos casos remitidos por el Ministerio Fiscal para su seguimiento por las unidades de intervención educativa.

Finalmente, han ocupado la intervención de esta institución dos problemas relacionados con la protección sociocultural y la protección de la salud. El primero de ellos referido a la exhibición y venta de material pornográfico en lugares de fácil visualización y acceso para los menores de edad en quioscos, supermercados, bazares, videoclubes, gasolineras y establecimientos del tipo "todo a cien" ubicados en nuestros municipios. Y el segundo, con el consumo de drogas ilegales entre la población menor de edad en esta Comunidad Autónoma.

El resultado de la intervención desarrollada para paliar o evitar los riesgos y consecuencias negativas que para esta población pueden derivar de ambos fenómenos, exigió, por una parte, reclamar a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes la realización de las actuaciones de control necesarias y la adopción de las medidas sancionadoras y no sancionadoras procedentes para que los derechos de los niños y adolescentes, respecto a la exhibición directa de material pornográfico, se encontraran debidamente protegidos.

Y, por otra parte, se recomendó a los mismos Ayuntamientos, así como a la Administración autonómica, el desarrollo de distintas estrategias para dar respuesta a las carencias que plantea en la actualidad la intervención administrativa desarrollada para la prevención del consumo de drogas ilegales entre nuestros jóvenes y adolescentes.

Para todo ello fue preciso formular 8 resoluciones, cuyo grado de aceptación en este ejercicio ha sido muy positivo.

### **1.2.1. Protección jurídica de la infancia**

#### **1.2.1.1. Actuación administrativa ante situaciones de desprotección**

La acción administrativa protectora de los menores en situación de riesgo o desamparo, requiere la inmediata puesta en marcha de las actuaciones necesarias dirigidas a su reparación en el menor tiempo posible.

Se vienen recibiendo, así, reclamaciones que exigen una rápida intervención individualizada frente a posibles situaciones de grave riesgo social. Tales demandas determinan la necesidad de provocar la necesaria actuación administrativa con la finalidad de verificar la existencia o no de la realidad denunciada.

Esta actuación inmediata de la Administración autonómica para paliar las causas que conducen a la marginación infantil pudo constatarse, finalmente, en el expediente **20132620**, en el que se denunciaba la supuesta situación de desprotección de un menor de 15 años de edad, imposible de proteger por su madre para prevenir el riesgo existente.

Para impulsar la oportuna acción protectora, se notificó tal situación a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades conforme a las funciones que dicha Administración ostenta respecto a la defensa de los derechos de la infancia.

En virtud de ello, la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Palencia iba a proceder a la apertura de las correspondientes informaciones previas con la finalidad de investigar y evaluar la situación del menor y adoptar, en su caso, las medidas de protección que resultaran convenientes, de conformidad con la normativa vigente. Con independencia de ello, los hechos también fueron puestos en conocimiento de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Palencia a los efectos oportunos.

Pero también la actuación administrativa reparadora de las situaciones de desprotección viene siendo objeto de frecuentes desacuerdos o conflictos, especialmente cuando las medidas adoptadas ocasionan la separación del menor de su hogar familiar tras la correspondiente declaración de desamparo y asunción de la tutela administrativa. Incluso este tipo de discrepancias continúa generando el mayor número de las reclamaciones presentadas en el ámbito de la defensa de los menores. Concretamente, han sido en este ejercicio 26 quejas de las 32 presentadas.

Pueden destacarse, a título de ejemplo, los expedientes **20131436**, **20131931** o **20132393**. En todos ellos se cuestionaba la actuación protectora desarrollada por las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de León y Soria en relación con diversos menores, solicitando el cese de la tutela legal, así como de las medidas de protección acordadas y la consecuente reunificación familiar.

En los casos examinados se llevaron a cabo las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para confirmar el acierto o no del desarrollo de su intervención protectora. Constatándose, así, que dicho organismo había ejercido sus facultades y deberes respecto de los menores conforme a las previsiones legales, a la situación existente y en beneficio de los mismos, estando precedida la adopción de las decisiones de los estudios e informes técnicos necesarios emitidos por los equipos de protección a la infancia.

Otros supuestos de disconformidad con la actuación administrativa desarrollada para la defensa de la infancia, han determinado la suspensión o finalización de la intervención iniciada para supervisar la legalidad de la separación de los menores del hogar familiar, al plantearse por los interesados los correspondientes procedimientos judiciales de oposición de medidas de protección. Es el caso de los expedientes **20123494** ó **20131952**.

### **1.2.1.2. Adopción de menores**

La complejidad de los procesos de adopción de menores y la relevancia de las decisiones que de los mismos derivan, obligan a desplegar la mayor seguridad jurídica y las máximas garantías para la prioritaria atención al interés del menor.

Así, y quizá con el objetivo de asegurar que la adopción responda de manera precisa a ese interés prevalente, la Junta de Castilla y León estableció el requisito de la residencia efectiva y habitual en el territorio de la Comunidad de Castilla y León para poder ser solicitante de adopción nacional e internacional [art. 7.1 a) del Decreto 37/2005, de 12 de mayo, por el que se regulan los procedimientos administrativos y otras actuaciones complementarias en relación con la adopción de menores].

Cuestionado el establecimiento de dicha exigencia en el expediente **20130325**, pudo valorarse la conveniencia de ser sometido a modificación.

Así, con independencia de la necesidad de favorecer la toma de decisiones responsables, no podía olvidarse la realidad personal de algunas familias, en las que uno de los dos progenitores, por distintos motivos (especialmente laborales), ha de residir en un territorio diferente, de forma que la convivencia habitual de los hijos en Castilla y León se produce con el progenitor no desplazado.

Otras Comunidades Autónomas, precisamente, no incluyen entre los requisitos de los solicitantes de adopción el de la residencia efectiva y habitual en su territorio (Aragón, Asturias, Cantabria, Cataluña, Murcia). Son otros, por el contrario, los que se exigen en algunos casos con carácter previo a la valoración, como por ejemplo la estabilidad de la pareja durante un periodo determinado o la no privación de la patria potestad respecto a ningún menor.

Se defendió, así, la necesidad de una regulación adaptada a la actual complejidad y diversidad de las situaciones familiares de convivencia, de forma que la situación de la residencia habitual de los miembros de la familia no se estableciera como un requisito ineludible para ser solicitante de adopción, sino como una circunstancia a evaluar en conjunto en el proceso de valoración de la unidad familiar, para determinar su efecto sobre la capacidad

afectiva, madurez emocional y habilidades personales de los solicitantes para la atención plena del menor a adoptar.

Tratando, así, de aportar alternativas que contribuyeran a la objetividad e igualdad en los procedimientos de adopción nacional e internacional, pero asegurando todas las garantías que han de ser atendidas, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"1. Que se proceda a analizar la posible modificación del artículo 7.1 del Decreto 37/2005, de 12 de mayo, por el que se regulan los procedimientos administrativos y otras actuaciones complementarias en relación con la adopción de menores, eliminando el requisito de la residencia habitual en Castilla y León de los solicitantes de adopción, para proceder así a evaluar dicha circunstancia en el conjunto del proceso de valoración técnica de la familia, con el objetivo de determinar su efecto sobre la capacidad afectiva, madurez emocional y habilidades personales de los solicitantes, esto es, para constatar razonablemente, en caso de residir uno de los solicitantes fuera de esta Comunidad (por motivos justificados), si esta situación familiar de convivencia afecta de forma negativa a la capacidad para ser adoptantes y, en definitiva, si excluye o no la aptitud o idoneidad de la familia para desarrollar las funciones inherentes a la patria potestad.*

*2. Que en caso de mantenerse el cuestionado requisito de la residencia habitual, se proceda a la observancia de su cumplimiento con carácter previo al proceso de valoración, a fin de evitar, en el supuesto de su incumplimiento, la innecesaria tramitación del procedimiento y la creación de falsas expectativas en los solicitantes de adopción".*

El punto primero de la resolución fue rechazado por la Administración, aceptándose el punto segundo.

### **1.2.1.3. Servicios de intervención familiar**

La tutela del interés superior del menor exige una especial protección para facilitar el cumplimiento del régimen de visitas establecido por los órganos judiciales o por parte de los órganos administrativos competentes en los supuestos de separación temporal de sus padres (acogimiento familiar o residencial).

Para el logro de esta finalidad juegan un importante papel aquellos servicios especializados, denominados puntos de encuentro familiar, en los que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares

durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar y para prevenir situaciones de violencia por causa de la atención a los hijos en los casos de ruptura familiar.

Ahora bien, como en ejercicios anteriores la supervisión del funcionamiento de este tipo de servicios especializados sigue siendo reclamada ante esta institución. Destacan al respecto los expedientes **20121770**, **20121902** y **20121905**. En todos ellos se denunciaba el irregular funcionamiento de distintos puntos de encuentro familiar de Castilla y León en relación con el cumplimiento de los regímenes de visitas, cuestionándose así la profesionalidad y neutralidad de la actuación de sus equipos técnicos.

En todos los casos, se pudo constatar la actividad de seguimiento e inspección realizada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a estos servicios para determinar su correcto funcionamiento. Intervención que concluyó con la ausencia de constancia de las irregularidades denunciadas y, por tanto, de incumplimiento normativo alguno, al estimarse por la Administración autonómica que los equipos técnicos de los servicios inspeccionados habían obrado conforme a los principios de actuación recogidos en la normativa vigente.

#### **1.2.1.4. Centros de protección de menores**

La actividad y funcionamiento de los centros destinados a la atención de menores con medidas de protección, tanto propios de la Administración de esta Comunidad Autónoma como de titularidad privada o pública de otras administraciones, es también causa de reclamaciones.

Como en el caso del expediente **20131412**, en el que se denunciaba el irregular funcionamiento de un centro de protección de menores de Salamanca, de titularidad autonómica, al no haberse intensificado las actuaciones de supervisión sobre un menor para evitar su fuga, y encontrarse el mismo en paradero desconocido.

Efectivamente, el centro en cuestión, como todo recurso residencial ordinario destinado a menores protegidos, se trataba de un centro abierto, sin limitaciones ni restricciones a la libertad de movimientos de los menores.

Pero la gravedad de algunas situaciones, en las que un menor a cargo de la Administración puede encontrarse en situación de riesgo por una alta probabilidad de fuga, exige extremar las actuaciones preventivas, con el fin de reducir en la medida de lo posible que estos jóvenes alcancen tal grado de deterioro personal que su recuperación y resocialización sea considerablemente complicada o, incluso, imposible.

Por ello, y aun sabedores de las dificultades que entraña la prevención de este tipo de situaciones, pero conscientes del fracaso de las medidas aplicadas en el caso objeto del citado expediente, fue preciso que se formulara a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"1. Que en adelante y en la medida de lo posible se articulen las actuaciones de prevención necesarias y se extremen las medidas de supervisión y control de los menores sujetos a tutela de la Administración, con la finalidad de evitar el fracaso de la intervención en el proceso de recuperación y resocialización y, así, los abandonos o fugas de los centros de protección.*

*2. Que se evalúen las circunstancias de la fuga de (...) y la actuación desarrollada previa a la misma, actuando en consecuencia a tenor de las conclusiones que se deriven de dicha valoración.*

*3. Que se intensifiquen las actividades conducentes a la búsqueda y localización de (...), en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con la finalidad de garantizar los cuidados y atención que requiere como menor de edad sometido a la tutela de la entidad pública de protección a la infancia.*

*4. Que en el momento en que sea localizado, se proceda a un nuevo estudio y valoración de su situación a fin de determinar el recurso o alternativa protectora más adecuada a sus necesidades".*

La resolución fue aceptada por la Administración.

#### **1.2.1.5. Unidades de intervención educativa**

Cuestionada en el expediente **20121490** la intervención desarrollada por la Unidad de Intervención Educativa de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Segovia en relación con doce menores (de edades comprendidas entre 8 y 12 años), se pudo constatar, conforme a las gestiones de información desarrolladas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, que la actuación de dicho organismo no había sido arbitraria o abusiva, teniendo en cuenta que, por tratarse de un deber impuesto legalmente, estaba obligado al inicio y tramitación de las actuaciones de seguimiento oportunas desde el momento de la remisión del caso por parte del Ministerio Fiscal.

Ahora bien, siendo decisivo en materia de protección de la infancia que los interesados conozcan el contenido de los actos que puedan afectar a su esfera jurídica, existía la obligación de notificar el acto finalizador de los procedimientos (con sus causas



justificadoras) no sólo al Ministerio Fiscal sino también a las partes interesadas (así como cualquier otra actuación tramitada).

Y, al mismo tiempo, teniendo en cuenta el acuerdo de cierre y archivo de las actuaciones, debía procederse a la cancelación de las inscripciones de los menores en el Registro de Atención y Protección a la Infancia, de conformidad con lo establecido en el art.9 del Decreto 100/2003, de 28 de agosto, por el que se regula su organización y funcionamiento.

Por ello, y en la necesidad de ajustar a la legalidad las actuaciones administrativas desarrolladas en los casos examinados remitidos por la Fiscalía de Menores de Segovia a la entidad pública de protección a la infancia, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades esta resolución:

*"1. Que sin más dilación se proceda a notificar a los interesados los actos de comunicación, debidamente motivados, de la finalización y cierre (y otros trámites) de las actuaciones de seguimiento realizadas por la Unidad de Intervención Educativa de Segovia en los procedimientos remitidos por el Ministerio Fiscal sobre los menores referidos en el expediente tramitado por esta Institución.*

*2. Que, en atención al archivo de tales actuaciones, se proceda a la mayor brevedad a la cancelación de las inscripciones registrales practicadas en relación con los mismos menores en el Registro de Atención y Protección a la Infancia, desde la consideración de la necesidad de procurar su eficacia y operatividad y el respeto a los principios de garantía del derecho a la intimidad, obligación de confidencialidad y reserva".*

La resolución fue aceptada por la Administración.

### **1.2.2. Protección socio-cultural**

La denominada protección sociocultural hace referencia a la defensa de los menores de edad en relación con aquellos contenidos o actividades nocivos que pueden implicar daños en su correcto desarrollo y no ser apropiados para su concreto grado de madurez.

Los riesgos y consecuencias negativas para esta población que, concretamente, han ocupado la atención de esta institución durante este ejercicio, están relacionados con la venta de pornografía (especialmente en soportes como CD o DVD, junto a revistas y otras publicaciones) que, con frecuencia, se encuentra en lugares perfectamente visibles y de fácil acceso para el público infantil y juvenil, en quioscos, supermercados, bazares, videoclubes, gasolineras y establecimientos del tipo "todo a cien". Problemática que fue denunciada en el expediente **20124241**.

Aunque la pornografía no constituye para el ordenamiento jurídico vigente, siempre y en todos los casos, un ataque contra la moral pública en cuanto *mínimum* ético acogido por el derecho, para el Tribunal Constitucional (STC 62/1982, de 15 de octubre) no hay duda de que cuando los destinatarios son menores de edad (aunque no lo sean exclusivamente) el ataque a la debida protección a la juventud y a la infancia cobre una intensidad superior.

Es por ello que prácticas como la descrita exigen un esfuerzo prioritario para velar por el correcto desarrollo de la población menor de edad y para la prevención de alteraciones de su personalidad, dada su especial vulnerabilidad a determinados estímulos externos transmisores de información y causantes de conductas sociales.

Existen, desde luego, suficientes mecanismos de reacción para que los derechos de los niños y adolescentes de esta Comunidad respecto a la exhibición directa de material pornográfico, se encuentren debidamente protegidos. De forma concreta, la legislación autonómica (Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León), prohíbe la venta, exposición y ofrecimiento a menores de publicaciones de contenido pornográfico (art. 31), extendiéndose la prohibición al material audiovisual en el art. 32.

Así, la exposición de este tipo de publicaciones (la venta, alquiler, suministro y ofrecimiento se recoge como infracción grave) queda tipificada como infracción administrativa en materia de atención y protección a la infancia de carácter leve, recogida en el art. 140 c) de la mencionada Ley. Correspondiendo el ejercicio de la potestad sancionadora a las entidades locales, conforme a lo dispuesto en el art. 148.1 b) de la señalada Ley.

Pero también los ayuntamientos pueden arbitrar otras actuaciones no sancionadoras, mediante medidas de policía (a través de órdenes de retirada de la exhibición pública de las publicaciones no permitidas) o mediante la publicación de bandos, como recordatorio del cumplimiento de la prohibición señalada.

Por ello, y considerando que la legislación vigente no sustenta la libertad absoluta de comercialización de este tipo de productos hasta el punto de invadir espacios de acceso para los menores de edad, y que ese tipo de conductas infringen la prohibición establecida al respecto, se formuló a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de esta Comunidad Autónoma la siguiente resolución:

*"1. Que con la finalidad de erradicar posibles conductas prohibidas legalmente para la protección de la infancia, se proceda al desarrollo de las actuaciones necesarias para la comprobación en ese municipio del cumplimiento de la prohibición establecida en el*

*artículo 31 de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León.*

*2. Que en caso de detectarse, en algún supuesto, la exposición de publicaciones o material de contenido pornográfico en lugares de fácil visualización y acceso para los menores de edad en quioscos, supermercados, bazares, videoclubes, gasolineras y establecimientos del tipo "todo a cien" ubicados en ese municipio, se proceda (en relación con cada uno de los posibles establecimientos infractores) de la siguiente forma:*

*a) A la adopción de medidas de policía no sancionadoras, ordenando la retirada de la exhibición pública del material pornográfico expuesto.*

*b) Al ejercicio de la potestad sancionadora por la posible comisión de infracciones administrativas, en los términos establecidos en el artículo 140 c) de la norma antes mencionada. Ello sin perjuicio de que procediera la remisión de los hechos detectados a la Administración autonómica, conforme a la cooperación y coordinación en las relaciones interadministrativas, para el desarrollo de dicha facultad.*

*c) A la comunicación de las vulneraciones detectadas al Ministerio Fiscal, en los casos que así procediera, por la posible comisión de alguna infracción penal.*

*2. Que se dicte el correspondiente bando para recordar a los propietarios y vendedores de tales establecimientos la prohibición establecida legalmente, a fin de lograr una colaboración voluntaria desde estas actividades, que contribuya a garantizar la protección de los menores y adolescentes en ese municipio".*

Han sido ya muchas las Corporaciones afectadas que han contestado aceptando las indicaciones de esta institución: Ávila, Burgos, Aranda de Duero, Zamora, Laguna de Duero, Ponferrada, Salamanca, Palencia, Segovia, San Andrés del Rabanedo, Miranda de Ebro y Valladolid. Otras no han contestado aún a las mismas (Ayuntamientos de León, Soria y Medina del Campo).

### **1.2.3. Protección de la salud**

Preocupa de manera especial el uso indiscriminado de sustancias adictivas en la adolescencia, por tratarse de un período vital de especial riesgo para el consumo de drogas y en la que se llevan a cabo los primeros acercamientos a las mismas y el mantenimiento de patrones de consumo que, en gran parte de los casos, se consolidan en la vida adulta. Así se reflejaba en el expediente **20101127**.

Y es que en Castilla y León, pese a los esfuerzos normativos señalados, el impacto del consumo de drogas ilegales entre la población menor de edad sigue siendo importante, instaurándose como parte de una nueva cultura en los jóvenes y adolescentes.

De esta forma, se ha venido a consolidar un patrón de conducta caracterizado, por ejemplo, por el consumo abusivo de alcohol en fines de semana y una alta frecuencia de episodios de embriaguez, acompañado de un consumo de cannabis, anfetaminas, éxtasis y similares. Patrón habitualmente relacionado con la especial forma de divertirse y de disfrutar los tiempos de ocio y tiempo libre.

Es cierto que la política sobre drogas en esta Comunidad puede estar bien orientada hacia la consecución de una atención integral de esta problemática, a través de la previsión de un conjunto de actuaciones de prevención, asistencia e integración social de drogodependientes.

Sin embargo, es preciso que esta realidad siga calando entre los responsables políticos de esta Comunidad, potenciando una intervención administrativa más garantista y eficaz en la reducción de la oferta de las drogas no institucionalizadas y en la protección de los jóvenes y adolescentes frente a su consumo. Para lo que es preciso mantener las actuaciones que se han mostrado útiles y eficaces en el pasado, con las correcciones precisas, y arbitrar nuevas acciones para dar respuesta a las necesidades y carencias que plantea en la actualidad la intervención desarrollada para la prevención de este fenómeno.

Los cambios que con esta finalidad han sido propuestos por el Procurador del Común (en función de los avances experimentados) para contribuir a la prevención de dicho consumo en la adolescencia y juventud, se reflejan en las estrategias recomendadas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Educación mediante la siguiente resolución:

*"Que se promueva el necesario progreso en la orientación de la política desarrollada frente al problema del consumo de drogas ilegales entre los jóvenes y adolescentes en esta Comunidad Autónoma, con una estrategia más eficaz, capaz de modificar la situación actual y que sea ejecutada a través de un esfuerzo conjunto y coordinado de las distintas administraciones competentes, de los agentes privados, de los padres, educadores y de la sociedad en general.*

*Para ello se recomienda la adopción de las siguientes medidas, entre otras posibles, con el objetivo de seguir avanzando en la reducción de la demanda y oferta de drogas ilegales, en la elevación de la percepción del riesgo asociada al consumo, en la*

*disminución de la accesibilidad percibida, en el retraso de la edad de inicio en el consumo, en la reducción de los daños asociados al mismo y en el aumento de las conductas de ocio saludable:*

*1. En relación con la coordinación administrativa.*

*a) Fomentar la mejora de la coordinación entre los órganos de la administración autonómica (sanidad, servicios sociales y educación) y la administración local, tanto interna como intersectorial e interadministrativa, para impulsar una intervención integral y establecer con claridad las directrices y pautas a seguir para evaluar los logros conseguidos, corregir las deficiencias detectadas, asumir los compromisos necesarios para mejorar la respuesta dada al problema hasta el momento y garantizar resultados satisfactorios.*

*b) Intensificar y mejorar la coordinación y cooperación del Comisionado Regional para la Droga de Castilla y León con las administraciones públicas y con las entidades privadas para la intervención en drogodependencias, impulsando actuaciones específicas para la prevención del consumo de drogas ilegales entre la población joven, para la disminución de los riesgos y de los daños asociados al mismo y para la asistencia e integración social de los afectados.*

*2. En relación con la prevención del consumo de drogas ilegales.*

*a) Promover una mayor conciencia social sobre la importancia de los problemas, daños y costes personales y sociales relacionados con las drogas ilegales, sobre la posibilidad real de evitarlos y sobre la importancia de que la sociedad en su conjunto sea parte activa en su solución.*

*b) Prestar especial atención a la información que se ofrece sobre esta problemática, y en particular respecto a los mensajes que llegan a los jóvenes y adolescentes.*

*c) Favorecer su participación activa en los programas diseñados para la prevención del consumo de drogas ilegales.*

*d) Desarrollar las intervenciones necesarias para aumentar las capacidades y habilidades personales de resistencia a la oferta de drogas y a las causas de los comportamientos problemáticos relacionados con las mismas.*

*e) Desarrollar programas de prevención multicomponentes en el ámbito local y autonómico, con el correspondiente sistema de seguimiento y evaluación coordinado, siguiendo las directrices marcadas en el cuerpo de esta resolución.*

f) *Poner en marcha un proyecto de mejora de los procesos de detección e intervención precoz con menores en los ámbitos escolar, social y sanitario, diseñando e implementando la correspondiente evaluación de resultados.*

g) *Poner en marcha programas de prevención selectiva dirigidos a menores especialmente vulnerables, así como en zonas en las que existan graves riesgos de exclusión para la población menor de edad.*

h) *Desarrollar programas dirigidos específicamente a la población adolescente consumidora, con problemas de comportamiento y/o de justicia derivados del consumo.*

i) *Incluir en todos los programas de prevención diseñados, un adecuado sistema de evaluación sistemática como instrumento imprescindible para validar y constatar la utilidad y eficacia de las actuaciones desarrolladas.*

j) *Desarrollar medidas de prevención eficaces en el ámbito familiar, como por ejemplo:*

➤ *Apoyar, formar, asesorar y orientar a las familias con la finalidad de que puedan superar los factores de riesgo relacionados con los consumos de drogas ilegales o, cuando menos, gestionar mejor las conductas conflictivas asociadas a los mismos.*

➤ *Promover la formación y participación de las familias a través de un proyecto coordinado de prevención familiar que incluya un sistema de evaluación de resultados.*

➤ *Propiciar el apoyo a las familias con hijos adolescentes y jóvenes con consumos problemáticos y/o problemas conductuales.*

k) *Desarrollar medidas de prevención eficaces en el ámbito escolar, como:*

➤ *Proporcionar a los centros educativos las pautas, criterios e instrumentos pedagógicos eficaces para superar los factores de riesgo relacionados con el consumo de drogas ilegales y otras conductas asociadas.*

➤ *Ofrecer la formación necesaria al profesorado para la consecución de su efectiva implicación en el ámbito de la prevención.*

➤ *Proporcionar a los centros educativos los apoyos necesarios para el adecuado desarrollo de los programas de prevención del consumo de drogas no institucionalizadas.*

➤ *Prestar un especial apoyo a aquellos centros en los que se encuentren escolarizados menores en situación de riesgo de exclusión o especialmente vulnerables, así como en los que existen unas mayores tasas de fracaso o absentismo escolar.*

*3. En relación con la formación de los agentes implicados en la prevención y tratamiento del consumo de drogas ilegales por la población menor de edad.*

*a) Mejorar y ampliar la formación de los profesionales que trabajan en este ámbito, así como la dirigida a personas que colaboran voluntariamente en el mismo.*

*b) Diseñar, para ello, las planificaciones que den cobertura a las necesidades existentes en este ámbito.*

*4. En relación con el conocimiento de los problemas relacionados con el consumo de drogas ilegales por la población joven y adolescente:*

*a) Promover iniciativas que ayuden al conocimiento de los riesgos asociados a las drogas ilegales y favorezcan comportamientos que frenen o eviten su consumo.*

*b) Mejorar o aumentar la investigación epidemiológica y social desarrollada hasta el momento, con la finalidad de conocer en mayor medida los diversos aspectos relacionadas con las drogas ilegales, su consumo, así como su prevención y tratamiento.*

*c) Incrementar la actividad del Observatorio regional sobre el consumo de drogas, a través de estudios objetivos que sirvan para mejorar el conocimiento de esta realidad y orienten la programación de futuras estrategias.*

*d) Mejorar la difusión de los datos del Sistema autonómico de información de toxicomanías.*

Del mismo modo, se propusieron a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes algunas de las pautas de actuación anteriores, en atención a su ámbito competencial. Y, lógicamente, otras para el control de la oferta en su municipio, a través de la siguiente resolución:

*"En relación con el control de la oferta de drogas ilegales.*

*a) Incrementar la eficacia de las medidas dirigidas a controlar la oferta de sustancias ilegales, articulando un plan de prevención en las zonas escolares y de ocio.*

*b) Realizar acciones de vigilancia por los cuerpos de la Policía Local sobre el tráfico y consumo de sustancias psicoactivas en la vía pública.*

*c) Elaborar y aplicar un protocolo específico de intervención policial para los casos de consumo o tráfico ilegal de drogas en los que se encuentren implicados menores de edad”.*

A fecha de cierre de este Informe se ha recibido contestación de la Administración autonómica, así como de los Ayuntamientos de Ponferrada, Segovia, Salamanca, Valladolid, Ávila, Laguna de Duero, Medina del Campo, Miranda de Ebro, Palencia, Zamora y Aranda de Duero, aceptando las recomendaciones de esta institución. Queda por conocer la postura de la Administración autonómica, así como de los Ayuntamientos de Burgos, León, Soria y San Andrés del Rabanedo.

### **1.3. Prestaciones a la familia**

A diferencia de lo que ocurría en ejercicios anteriores, en el año 2013 se ha producido un incremento significativo del número de reclamaciones en demanda de prestaciones destinadas a las familias de esta Comunidad Autónoma. Han sido, concretamente, 233 quejas registradas, frente a las formuladas en 2012 y en 2011, que tan solo ascendieron a 8 y 3 reclamaciones respectivamente.

Pero la causa de dicho aumento responde a la presentación de numerosas reclamaciones (219) contra el Decreto 28/2013, de 4 de julio, por el que se fijan los precios públicos por servicios académicos en estudios universitarios conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y por servicios complementarios en las universidades públicas de Castilla y León para el curso académico 2013-2014, por suponer modificaciones en el régimen de las exenciones y bonificaciones para los estudiantes miembros de familias numerosas. Tales quejas se encuentran en fase de tramitación a fecha de cierre de este Informe.

El resto de las reclamaciones (14) hacen referencia a la falta de resolución de las solicitudes de subvención establecidas por el nacimiento o adopción de hijos. Es el caso, entre otras, de las registradas con los números **20130944**, **20131031**, **20131102**, **20131147**, **20132057** ó **20132796**.

Tales solicitudes, presentadas al amparo de la Orden FAM/32/2010, de 12 de enero, y de la Orden FAM/42/2011, de 24 de enero, por la que se convocaron subvenciones incluidas en el programa de apoyo a las familias de Castilla y León y de fomento de la conciliación de la vida



personal, familiar y laboral, habían sido tramitadas hasta la fase de propuesta favorable, no continuando su tramitación por inexistencia de disponibilidad presupuestaria.

Esta situación de inactividad administrativa generó en los ciudadanos interesados un clima de desconfianza generalizada, al ver defraudadas sus expectativas a pesar de cumplir los requisitos para ser beneficiarios de las subvenciones solicitadas. A lo que se unía la falta de información que durante la tramitación de los procedimientos habían padecido estos solicitantes, dejándoles en una situación de incertidumbre dos años después de la presentación de su petición, que incluso cabía calificarla de indefensión, dado que sabiendo que cumplían las condiciones exigidas en la convocatoria y que contaban con propuesta de resolución favorable, desconocían si algún día se dispondría de presupuesto suficiente para abonar las ayudas.

En consecuencia, considerando la necesidad de modificar un escenario de incertidumbre como el creado, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"1. Que a la mayor brevedad se proceda a trasladar formalmente a los solicitantes objeto de los expedientes examinados (y de cualquier otro similar) la situación en la que se encuentra su solicitud de subvención por nacimiento o adopción y las previsiones reales de que sea resuelto de forma favorable para sus intereses.*

*2. Que entre tanto y acabando con la demora que hasta el momento ha defraudado las expectativas de los interesados, se adopten sin más dilación las medidas oportunas para obtener las disponibilidades presupuestarias necesarias para resolver favorablemente las solicitudes de subvención aún pendientes de resolución expresa en las cuantías procedentes y poder, así, proceder a su abono inmediato a los correspondientes beneficiarios".*

En contestación a esta resolución, se recibió escrito de dicha Administración comunicando que, ante las dificultades económicas existentes, había tenido que priorizar los gastos relacionados con las prestaciones hacia personas y familias en situación de urgente necesidad o en riesgo de exclusión social, indicando, así, que en el momento en que existiera disponibilidad presupuestaria se procedería a la resolución de todos los expedientes pendientes.

Pues bien, con ello se estaba incumpliendo la obligación que pesa sobre la Administración autonómica de dictar resolución dentro del plazo legalmente establecido.

Así, la iniciación de los procedimientos de concesión de ayudas lleva aparejada la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y de proceder a su notificación a

los interesados. Desde esta óptica el administrado goza del derecho a la tramitación del proceso para obtener una resolución que ha de dar respuesta administrativa a su pretensión.

Con ello, no podía admitirse que en los casos denunciados se siguiera condicionando la resolución de los expedientes a la existencia de disponibilidad presupuestaria, dado que el derecho de las partes no podía ser otro que el de obtener una resolución expresa a su solicitud como garantía formal de sus derechos e intereses.

Circunstancia que motivó que se formulara a la misma Consejería una nueva resolución, instando a que, conforme a las normas procedimentales establecidas y mediante los trámites oportunos, se procediera a finalizar los procedimientos iniciados mediante las solicitudes de subvención por nacimiento o adopción de hijos objeto de los expedientes examinados, dictando resolución favorable expresa, con la debida notificación a la parte interesada. Y, así, de forma inmediata y sin más dilación, proceder a la obtención de las disponibilidades presupuestarias necesarias para el abono inmediato, en las cuantías oportunas, a los correspondientes beneficiarios.

Así, la citada Administración comunicó finalmente que se iniciarían los trámites para proceder al pago de las ayudas por adopción o nacimiento de hijos.

En el caso del expediente **20121019** se denunciaba el posible error en la información facilitada a una familia por parte del Departamento Territorial de Familia de Soria, al condicionar su decisión de no presentar la solicitud de reconocimiento de familia numerosa de categoría especial.

La sola posibilidad de que hubiera podido producirse una deficiente atención a la persona interesada (con sus consiguientes perjuicios) respecto a la información ofrecida sobre el reconocimiento de la condición de familia numerosa, no podía dejar impasible a dicha Administración, debiendo asumir el compromiso de proporcionar los medios necesarios para asegurar la calidad de la prestación de los servicios de información y asesoramiento a los ciudadanos.

Ser capaces de atender las necesidades de los ciudadanos, de transmitir adecuadamente y sin errores la información posible y de que los interesados la reciban y comprendan correctamente, garantiza la prestación de un servicio de información y asesoramiento de calidad.

Quiso, así, esta institución concienciar de la importancia de dar una atención de calidad al ciudadano, mejorando las habilidades y los conocimientos del personal para que el proceso de información se desarrollara de la manera más adecuada y efectiva posible a través

de un trabajo profesional. Para ello se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"1. Que se adopten las medidas necesarias para llevar a cabo una evaluación del servicio de información y asesoramiento prestado por el Departamento Territorial de Familia de Soria, poniendo en práctica métodos que permitan detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar una atención a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente y eficaz.*

*2. Que para la consecución de una mejora continua en la calidad y eficacia de los servicios de atención e información a los ciudadanos de dicho organismo, se establezcan unas directrices o pautas de actuación de los profesionales de atención al público que garanticen la prestación de una información clara, veraz, actualizada y comprensible.*

*3. Que se desarrolle una formación adecuada y a la medida de tales informadores, con el fin de actualizar y mejorar sus conocimientos, técnicas y capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones de atención al público, asegurando una mejor cualificación, la mejora de las habilidades de información y asesoramiento a los ciudadanos y la calidad de los servicios prestados".*

La resolución fue aceptada por la Administración.

#### **1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral**

Las estrategias de la política en materia de conciliación de la vida familiar y laboral de esta Comunidad siguen siendo objeto de discrepancias ciudadanas ante las dificultades que todavía en la actualidad impiden lograr plenamente unas condiciones que posibiliten a las familias ejercer sus derechos de forma armónica y equilibrada.

Aunque su número se ha reducido durante 2013, han sido, a diferencia de ejercicios anteriores, causa de un número importante de reclamaciones. Han sido, en concreto, 53 las quejas presentadas frente a las 133 registradas en 2012. Pero fueron 15 las formuladas en 2011 y 14 en 2010.

El mayor número de reclamaciones registradas en este ejercicio (38) corresponde a la problemática relacionada con el sistema de pago por la participación en los programas "Madrugadores" y "Tardes en el Cole". Cuestión que se encuentra en fase de tramitación a la fecha de cierre de este Informe anual.

Otras quejas tramitadas han demandado la mejora de ciertos aspectos organizativos y de funcionamiento de los recursos de conciliación de la vida familiar y laboral. En concreto, de las escuelas de educación infantil.

Así, la intervención de esta institución se ha dirigido a garantizar la adaptación de los centros a la naturaleza, condiciones y requisitos de autorización, así como a asegurar que la fijación de las tarifas por la prestación de los servicios ofrecidos en las escuelas municipales infantiles se ajuste a las exigencias legales establecidas, evitando privar de cobertura justificadora a las aportaciones económicas de las familias usuarias.

Finalmente, se han tratado de recuperar las ayudas económicas a las familias para sufragar los gastos por los servicios prestados en este tipo de centros, congeladas por las restricciones en el gasto público de la Administración municipal.

Para todo ello ha sido preciso formular 7 resoluciones, cuyo grado de aceptación es favorable.

#### **1.4.1. Funcionamiento de los centros infantiles**

Tratando de conciliar el derecho de los ciudadanos a desempeñar un puesto de trabajo con el derecho a atender sus responsabilidades familiares, las administraciones de esta Comunidad vienen mostrando un decidido impulso por ayudar a quienes prefieren dejar el cuidado de sus hijos en manos de centros especializados, potenciando, precisamente, este tipo de recursos que facilitan la armonización de responsabilidades laborales y personales, y de forma especial los dirigidos a la primera infancia.

Pero a pesar de la importancia de este tipo de apoyos para facilitar la armonización de la vida familiar y profesional, en ocasiones su organización no está exenta de críticas ciudadanas que exigen un adecuado control o supervisión administrativa. Como sucedía en el expediente **20112392**, en el que se denunciaba el incumplimiento en la Escuela infantil municipal de Ribaseca (León) de los requisitos relativos al personal establecidos en el Decreto 12/2008, de 14 de febrero, por el que se determinan los contenidos educativos del primer ciclo de educación infantil en la Comunidad de Castilla y León y se establecen los requisitos que deben reunir los centros que imparten dicho ciclo.

Dicho centro infantil, según la información facilitada por la Consejería de Educación, no estaba autorizado como escuela para impartir el primer ciclo de educación infantil, no figurando, en consecuencia, en el Registro de centros docentes de la Comunidad de Castilla y León. Se trataba, por el contrario, de un recurso para la atención y cuidado infantil de los previstos en la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la

Comunidad de Castilla y León, estando inscrito en el Registro de centros infantiles para la conciliación de la vida familiar y laboral de Castilla y León.

Estando sometido, pues, dicho centro infantil al régimen de inspección y sancionador establecido en la citada Ley, correspondía a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el ejercicio de la actividad inspectora sobre dicho recurso. Intervención que resulta precisa en el presente supuesto para verificar si el centro, como se denunciaba en la queja, cumplía los requisitos exigidos en relación con la plantilla de personal.

Por ello, y en beneficio del desarrollo integral y armónico de los menores atendidos en ese recurso, se entendió necesario formular a la citada Consejería la siguiente resolución:

*"Que se lleven a cabo las actuaciones de inspección oportunas sobre el Centro Infantil de Ribaseca (León), como centro de apoyo a la familia dirigido a la conciliación de la vida familiar y laboral, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las normas que le regulan, especialmente en relación con el personal, adoptando las medidas que resultaran procedentes en caso de constatarse la existencia de alguna irregularidad".*

Pero al mismo tiempo resultaba precisa la intervención de la Administración educativa, ya que el centro en cuestión venía impartiendo el primer ciclo de educación infantil sin estar autorizado para ello. Y, asimismo, estaba utilizando la denominación de escuela infantil, reservada exclusivamente para los centros educativos públicos creados al amparo de la Orden EDU/904/2011, de 13 de julio, por la que se desarrolla el señalado Decreto 12/2008.

Considerando, pues, que la situación descrita no podía seguir prolongándose por más tiempo, se formuló a la Consejería de Educación esta resolución:

*"Que se adopten las medidas legales oportunas con el Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina, como entidad titular del Centro Infantil de Ribaseca (León), al impartirse sin autorización en dicho recurso el primer ciclo de educación infantil, exigiendo, además, la puesta en conocimiento a las familias afectadas (e incluso en cualquier publicidad exterior) de su exclusión como escuela infantil y de la consecuente imposibilidad de impartir el primer ciclo de educación infantil hasta tanto se produzca, si se solicitara y así procediera, su creación jurídica como Escuela Infantil".*

Y, finalmente, se formuló al Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina la siguiente resolución:

*«1. Que en caso de cumplirse los requisitos que deben reunir los centros que impartan el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad de Castilla y León, se*

*promueva por ese Ayuntamiento la creación jurídica del Centro Infantil de Ribaseca (León) como Escuela de Educación Infantil, solicitando la correspondiente autorización de funcionamiento al organismo competente de la Consejería de Educación.*

*2. Que en tanto se tramita y resuelve el oportuno expediente de autorización, se deje de utilizar la denominación de "Escuela infantil" o "Centro de educación infantil" por estar reservada exclusivamente para los centros educativos de titularidad pública autorizados por la Administración educativa.*

*3. Que una vez se produzca, si procediera, la creación jurídica del centro como Escuela de educación infantil de primer ciclo, previa firma del correspondiente convenio con la Consejería de Educación y el otorgamiento de la autorización de funcionamiento necesaria, se dé a conocer públicamente que el centro está autorizado por la Administración educativa para impartir el primer ciclo de educación infantil.*

*4. Que en el supuesto de no solicitarse o denegarse por la Administración educativa dicha autorización de funcionamiento como centro de primer ciclo de educación infantil, se proceda a ajustar la organización y funcionamiento del recurso a la naturaleza, condiciones y requisitos para los que fue autorizado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, informando debidamente a las familias afectadas (e incluso también en cualquier publicidad exterior) de la verdadera naturaleza, objetivos y funciones del servicio como Centro Infantil de conciliación de la vida familiar y laboral (con la denominación de Guardería Infantil), de su exclusión como escuela infantil y de la consecuente imposibilidad de impartir el primer ciclo de educación infantil».*

Pues bien, el Ayuntamiento en cuestión comunicó la aceptación de la resolución, de forma que, pretendiendo que el recurso fuera un centro infantil de conciliación de la vida familiar y laboral, se iba a proceder a ajustar los elementos en los que había podido existir algún error.

Por su parte, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, aceptando igualmente la resolución, llevaría a cabo las actuaciones de inspección oportunas sobre el referido centro. Por el contrario, la Consejería de Educación decidió no aceptar la resolución, considerando que dicho centro no tenía un carácter educativo.

#### **1.4.2. Tarifas de las escuelas infantiles**

Como ocurría en el ejercicio anterior, también han sido objeto de discrepancias ciudadanas las tarifas fijadas por la prestación de los servicios ofrecidos en las escuelas municipales de educación infantil.

Así, por ejemplo, en el expediente **20123395** se cuestionaba la legalidad de los precios establecidos en la Ordenanza reguladora del precio público por los servicios de los centros de educación infantil municipales del Ayuntamiento de Zamora.

Efectivamente, dicha norma no se acomodaba a las exigencias legales establecidas. En concreto, y pese a ser incuestionable la necesidad de una memoria económica-financiera para el establecimiento o modificación de los precios, pudo constatarse la inexistencia de este preceptivo documento.

Su omisión, a tenor de la normativa y la doctrina jurisprudencial consolidada al respecto, debía ser considerada como una irregularidad que revestía un carácter esencial y que por sí sola acarrearía la nulidad de la ordenanza, al privar de cobertura justificadora a las tarifas establecidas en la misma para la financiación del servicio de las escuelas infantiles del citado municipio.

Teniendo en cuenta, pues, que las tarifas fijadas no obedecían a ningún criterio razonable previsto en el correspondiente estudio económico-financiero para servir de soporte a la aprobación de la norma, se estimó oportuno formular al Ayuntamiento de Zamora la siguiente resolución:

*"Que se arbitren los mecanismos jurídicos oportunos para proceder a declarar la nulidad de la Ordenanza reguladora del Precio Público por los Servicios de los Centros de Educación Infantil Municipales del Ayuntamiento de Zamora (y sus modificaciones posteriores), adoptando a continuación las resoluciones que deriven de dicha nulidad y, así, obrar en consecuencia respecto a las tarifas correspondientes al servicio prestado en la Escuela infantil (...) de Zamora a (...)"*.

La resolución no fue aceptada.

En el Informe anual de 2012 se daba cuenta de las numerosas reclamaciones que se habían presentado en disconformidad con la eliminación de la subvención o ayuda del 30% del coste del servicio de una guardería infantil municipal que el Ayuntamiento de Valverde de la Virgen (León) venía otorgando de forma directa a las familias usuarias. Eran, concretamente, 50 las quejas ciudadanas (incorporadas al expediente **20120463**) denunciando la indefensión y el grave perjuicio económico provocado a los usuarios de tales servicios.

Pues bien, finalizada su tramitación durante este ejercicio, se constató que la congelación de la concesión de las citadas subvenciones se había producido por la falta de disponibilidad de fondos.

Sin embargo, la situación de crisis de las administraciones no debía traducirse en la anulación de la financiación pública dirigida al apoyo familiar en el ámbito de la conciliación, sino que resultaba necesario seguir posibilitando a las familias, en la medida de lo posible, ejercer sus derechos de forma armónica y equilibrada.

Comprendiendo, pues, que la situación social existente reclamaba el esfuerzo municipal en apoyo a las familias para la atención adecuada de sus hijos, y aun cuando cualquier decisión al respecto se enmarcara dentro de una "potestad discrecional" de la Administración y no pudiera considerarse como constitutiva de irregularidad, se formuló al Ayuntamiento de Valverde de la Virgen la siguiente resolución:

*"1. Que para el próximo curso escolar se proceda a recuperar la ayuda económica o subvención destinada a sufragar los servicios en guarderías infantiles congelada en la actualidad, en las cuantías o porcentajes ajustados a las disponibilidades presupuestarias.*

*2. Que, asimismo, dentro de las posibilidades existentes se adopten las medidas oportunas para que las necesarias restricciones en el gasto público impuestas por la actual situación de crisis, no afecten a cualquier otra estrategia de la política de apoyo a las familias comprometida por esa Administración en el ámbito de la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales".*

A fecha de cierre de este Informe anual no se ha recibido contestación al respecto.

## **2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

### **2.1. Personas con discapacidad**

Sigue siendo objeto de preocupación ciudadana el logro de la total integración real en la sociedad de las personas con discapacidad. En concreto, durante el año 2013 se han registrado un total de 62 reclamaciones (fueron 67 en 2012) demandando la intervención de esta institución para continuar contribuyendo en la necesidad de garantizar la accesibilidad y el acceso a los servicios o recursos a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, física, psíquica o sensorial, de carácter permanente o temporal, con la finalidad de hacer posible su normal desenvolvimiento y su integración social.



Las cuestiones que en este ejercicio han sido causa de un mayor número de reclamaciones están relacionadas con las ayudas (20 quejas) y con las barreras de todo orden que subsisten y con las que se enfrentan las personas con discapacidad en el desarrollo de su vida diaria (10 quejas).

Han sido también objeto de reclamación cuestiones relacionadas con el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, con los centros específicos de atención, con el sistema de dependencia o con la integración social.

Se ha tratado, pues, de asegurar el acceso a los recursos destinados a su asistencia y el reconocimiento de ayudas o garantías adicionales para el disfrute de los derechos de esta población, considerando que en una situación como la actual la especial protección que corresponde a las personas con discapacidad exige una mayor dedicación para evitar que sufran o soporten en mayor medida los efectos negativos de la coyuntura económica.

Igualmente, la actuación de esta institución ha pretendido garantizar el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, con igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, a través de la adaptación del mobiliario urbano y de la edificación, y mediante modificaciones técnicas en el transporte y en la propia configuración de todo el entorno urbano.

Para todo ello se han formulado 15 resoluciones, 9 a la Administración local y 6 a la Administración autonómica. Algunas de dichas resoluciones se han dictado en relación con expedientes que procedentes de años anteriores continuaban en trámite.

En general, la colaboración de las administraciones es aceptable.

### **2.1.1. Grado de discapacidad**

Puede destacarse el expediente **20130089**, en el que se denunciaba el retraso sufrido en la tramitación de un procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, que había sido resuelto después de más de un año desde la presentación de la correspondiente solicitud.

Era necesario, pues, recordar a la Administración autonómica que en estos procedimientos el plazo máximo para su resolución y notificación es de tres meses, de conformidad con lo señalado en el art. 8.4 de la Orden de 15 de junio de 2000, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se establecen en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Motivo por el que el se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución a fin de que se resolviera la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad en cuestión, así como para que se adoptaran y aplicaran las necesarias medidas organizativas para evitar retrasos como el apreciado con ocasión de la resolución de las solicitudes sobre reconocimiento del grado de discapacidad.

La resolución fue aceptada.

### **2.1.2. Centros de atención a personas con discapacidad**

La atención de las personas con discapacidad en centros específicos sigue siendo objeto de reclamación ciudadana. En este ejercicio, en concreto, gran parte de las quejas recibidas versan sobre el incremento de los precios públicos por los servicios prestados en centros residenciales y de día por la Administración de esta Comunidad. Siendo su objeto coincidente con el de otras muchas presentadas en el ámbito de las personas mayores, se procedió a su resolución conjunta, constandingo la misma en el apartado 1.1. de este Área I.

Siguen formulándose, por otra parte, las quejas relativas a las dificultades en el acceso a los centros de atención a personas con discapacidad por la insuficiencia de plazas para la efectividad de los ingresos.

Destaca a este respecto la problemática relatada en el expediente **20131123**, relativo a la falta de cobertura de la necesidad de ingreso residencial de una persona con una discapacidad física y psíquica, por la que tenía reconocido un grado de discapacidad del 76%, encontrándose en lista de espera para el acceso a un centro específico para su atención.

La existencia de dicha lista de espera confirmaba la falta de plazas suficientes para atender las necesidades asistenciales existentes. Por ello, resultaba de aplicación el criterio reflejado en la STTSJ de Castilla y León, de 10 de enero, en la que se afirma la obligación que tiene la Administración de realizar las prestaciones necesarias a las personas con discapacidad residentes en su territorio para conseguir su rehabilitación y inserción. De forma que si las normas permiten que la prestación de asistencia social específica de las personas con discapacidad pueda realizarse por servicios o centros privados a través de diversas fórmulas de colaboración y por varias vías de financiación, y si los disponibles por la Junta de Castilla y León no bastan o no son adecuados, se hace preciso recurrir al concurso de centros o servicios no incluidos en su programación para que tengan realidad y un contenido específico e idóneo la obligación de la Administración y el derecho de la persona con discapacidad que los hagan eficaces.

Considerando, además, la condición de esencial que ostenta la atención residencial al amparo de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, siendo obligatoria su provisión y debiendo estar garantizada con independencia de cuáles sean el nivel de necesidades o el índice de demanda existentes, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución, a fin de que se estudiara la forma de facilitar a la persona interesada, el acceso a un recurso adecuado a sus especiales características en atención a su condición de persona con discapacidad física. Y en caso de no ser posible su ingreso en un centro de la Administración autonómica o concertado, se procurara prestar dicha asistencia en un centro privado específico, mediante la fórmula de colaboración o vía de financiación que se estime más oportuna para sufragar la estancia en el mismo, hasta que fuera posible su ingreso en un centro de aquella titularidad.

Al mismo tiempo, se consideró necesario volver a insistir, como ya se ha hecho en otras ocasiones, en la necesidad de proceder a 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 concertadas y del régimen económico, de financiación o de participación de los usuarios, dando así cobertura y respuesta normativa a las posibles carencias o lagunas de la regulación estatal actualmente de aplicación.

Todo ello fue aceptado por la Administración.

### **2.1.3. Ayudas**

Siguiendo la tendencia del ejercicio anterior, las reclamaciones relacionadas con las ayudas (tanto económicas como técnicas) destinadas a personas con discapacidad representan el porcentaje más alto de las demandas de protección de esta población. Han sido, en concreto, 20 las quejas recibidas en 2013. Fueron 29 en 2012.

El contenido de dichas reclamaciones permite conocer algunos de los problemas que en esta materia afectan a las personas con discapacidad y sus familias. Destacan de forma especial las reclamaciones que a continuación se exponen.

#### **2.1.3.1. Prescripción de silla eléctrica**

En concreto, parece oportuno hacer referencia al expediente **20120972**, relativo a la denegación de la prescripción de una silla de ruedas eléctrica, apoyada en la escasa edad del menor para su manejo e utilización.

Procedía en este caso analizar si el criterio excluyente de la edad de los menores como único considerado por la Administración autonómica, resultaba discriminatorio al no tomarse en consideración las concretas circunstancias concurrentes en cada caso, teniendo en cuenta la inexistencia de una normativa detallada que estableciera una edad mínima o máxima para poder prescribir una silla de ruedas eléctrica, y que el RD 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, sólo recoge para la prescripción de sillas de ruedas eléctricas, entre otros requisitos, tener la suficiente capacidad visual, mental y de control que permita su manejo sin que ello suponga un riesgo añadido para la integridad del usuario y la de otras personas.

Dicha norma no permitía llegar a la conclusión de que la simple concurrencia de criterios genéricos sin conexión con la realidad de cada caso posibilitara denegar una prestación como la analizada, sino que exigía una valoración concreta de cada caso a efectos de determinar si la persona tiene suficiente capacidad visual, mental y de control.

Así, resultaba oportuno exigir que la determinación de esa capacidad que faculta para el manejo de sillas de ruedas eléctricas se efectuara en función de la situación de cada persona, sin que en ningún caso pudiera determinarse atendiendo como criterio exclusivo y excluyente al de la edad, a cuyo efecto resultaría procedente la elaboración de protocolos que así lo recogieran de forma expresa.

Para ello se formuló a la Consejería de Sanidad una resolución con la finalidad de que se adoptaran las medidas precisas y se elaboraran protocolos en los que se incluyeran los criterios precisos sobre la prescripción de sillas de ruedas eléctricas, para evitar que la edad se constituyera en un criterio exclusivo y excluyente a la hora de determinar y decidir si una persona tiene la suficiente capacidad visual, mental o de control para su manejo sin riesgo para sí misma o para terceros, atendiendo además a la situación y circunstancias de cada caso concreto.

Dicha Administración comunicó que se estaba tramitando una Orden Ministerial en desarrollo del RD 1506/2012, de 2 de noviembre, por el que se regula la cartera común suplementaria de la prestación ortoprotésica del Sistema Nacional de Salud, fijándose las bases para su acceso.

### **2.1.3.2. Ayudas de transporte para atención temprana**

Por su parte, en el expediente **20131653** pudo constatarse la inactividad de la Administración autonómica en relación con las peticiones de ayuda de transporte para atención

temprana solicitadas en 2011 por distintas familias con hijos residentes en núcleos de población rural, al amparo de la última convocatoria realizada por la Junta de Castilla y León por dicho concepto subvencionable (resolución de 23 de junio de 2011, de la Gerencia de Servicios Sociales, por la que se convocaron ayudas individuales destinadas a favorecer la autonomía personal de personas con discapacidad en la Comunidad de Castilla y León para el año 2011).

Efectivamente, las referidas solicitudes se encontraban en trámite de resolución, con un retraso de casi dos años.

Se había producido, en consecuencia, una falta de finalización de la tramitación de las señaladas solicitudes de ayuda mediante resolución expresa debidamente notificada a los interesados, pese a que el apartado octavo de la citada resolución de 23 de junio de 2011 establecía el plazo de seis meses para su notificación contados desde el día de la entrada en el registro de la solicitud de la ayuda individual.

No pudiendo, así, admitir que se siguiera retrasando en el tiempo la resolución de las peticiones de ayuda en cuestión, procedía impulsar la rápida resolución expresa de los procedimientos y proceder a su notificación a los interesados, dando efectividad al derecho a la tramitación del proceso para obtener una decisión que diera respuesta administrativa a las pretensiones de los interesados.

Para ello se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución, a fin de que conforme a las normas procedimentales establecidas y mediante los trámites oportunos, se procediera sin más dilación a finalizar los procedimientos iniciados mediante las solicitudes de ayuda de transporte para atención temprana en cuestión, dictando resolución expresa, con la debida notificación a los interesados. Ello sin perjuicio de que previamente se procediera a informar formalmente a los mismos de la situación en la que se encontraban sus solicitudes.

Aceptando la resolución, por dicha Administración se iban incluso a iniciar los trámites para proceder al pago de las citadas ayudas.

### **2.1.3.3. Ayuda a domicilio**

También ha sido objeto de reclamación la reducción de la intensidad de la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Ejemplo de ello se refleja en el expediente **20121764**. En este caso dicho servicio era prestado por el Ayuntamiento de Ponferrada y la disminución del número de horas se justificaba por dicha Administración en las modificaciones normativas producidas como consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de

Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Es indudable que la situación económica existente en muchos municipios ha llevado a adoptar medidas que en la práctica han supuesto un recorte en diversos ámbitos, y que en ocasiones el sistema de protección social no cuenta con los recursos adecuados para hacer frente a todas las demandas. A pesar de ello, esta institución ha defendido la necesidad de efectuar aquellos esfuerzos que permitan que las personas precisadas de ayuda reciban la suficiente para cubrir sus necesidades.

Como ocurría en el expediente examinado. Especialmente considerando que la finalidad que perseguía el servicio o no se alcanzaba o se encontraba deficientemente cumplida tras la reducción horaria, dado que en modo alguno podían lograrse los mismos objetivos que con el horario reconocido inicialmente.

Por ello, se estimó oportuno sugerir al Ayuntamiento de Ponferrada, en atención a la excepción contemplada en el citado art. 7.3 de la Orden FAM/644/2012, la conveniencia de valorar nuevamente la posibilidad de aumentar el número de horas de prestación del servicio al interesado en cuestión, para asegurar el cumplimiento de la finalidad perseguida por la misma, todo ello sin prescindir de la visión global del resto de usuarios del servicio y en atención a la avanzada edad del beneficiario, su situación personal y la circunstancia de que parecía carecer de cualquier tipo de apoyo familiar.

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

En relación con la ayuda a domicilio ha sido, igualmente, objeto de reclamación el incremento de la aportación económica correspondiente a los beneficiarios. Así, en el caso del expediente **20121761**, el usuario del servicio, prestado por la Diputación provincial de León, había visto aumentado dicho precio en más del 400 %.

Este importante incremento respecto de la tarifa abonada con anterioridad exigía, según señala la STSJCyL de 19 de junio de 2002, una liquidación motivada explicativa del porqué de ese incremento y notificada singularmente al sujeto pasivo.

Además es doctrina reiterada del Tribunal Constitucional (STC 9/81, 1/83, 22/87, 72/88, 242/91, entre otras) la de que los actos de comunicación procesal por su acusada relación con la tutela judicial efectiva que como derecho fundamental garantiza el art. 24.1 CE y muy especialmente con la indefensión, no constituyen meros requisitos formales en la tramitación del proceso, sino exigencias inexcusables para garantizar a las partes o a quienes puedan serlo, la defensa de sus derechos e intereses legítimos, de modo que la inobservancia

de las normas reguladoras de dichos actos puede colocar a los interesados en una situación de indefensión contraria al citado derecho fundamental.

Confirmada, así, la invalidez del procedimiento tramitado para la gestión del cobro del precio público del servicio de ayuda a domicilio prestado al interesado por parte de la Diputación provincial de León, al no haberse notificado individual y motivadamente la liquidación comprensiva del incremento calculado, vulnerando el principio de seguridad jurídica, se formuló a dicha Administración la siguiente resolución:

*"Que, previa la oportuna tramitación, se retrotraiga el procedimiento de gestión seguido para exigir el pago de la cuota revisada tras comunicar a esa Administración el cambio en la situación de la persona a la que se refiere este expediente, con la finalidad de efectuar la necesaria liquidación motivada y notificada en este caso, de conformidad con la normativa aplicable, en la que se expliquen y reflejen de forma adecuada los hechos y elementos adicionales que la motivan y especialmente el aumento de la cuantía de la aportación o cuota que previamente había sido rebajada".*

La resolución, sin embargo, no fue aceptada por la Diputación.

#### **2.1.4. Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia**

Los problemas derivados de la gestión y funcionamiento del sistema de dependencia de esta Comunidad Autónoma afectan, de igual forma que a la población mayor, a las personas con discapacidad. Por ello, siendo coincidente el objeto de gran parte de las quejas recibidas con el de otras muchas presentadas en el ámbito de las personas mayores (relativas a las reducciones en el importe de las prestaciones económicas), se procedió a su resolución conjunta, constando la misma en el apartado 1.1.1. de este Área I.

Así, únicamente procede mencionar en este momento el expediente **20121869**, en el que se manifestaba la disconformidad con la revocación del grado de dependencia reconocido a un menor, denunciándose incorrecciones en la tramitación del proceso de valoración.

Sorprendía en este caso que la revaloración realizada por la Administración autonómica hubiera dado como resultado la pérdida de la situación de dependencia de un menor, al que con anterioridad se le había reconocido una dependencia severa próxima a la gran dependencia, puesto que su sintomatología era de carácter crónico (síndrome de down) e irreversible.

Todas las circunstancias obrantes en el expediente eran reveladoras de un importante desajuste entre la posible situación padecida por el menor y la decisión administrativa por la que se revocaba el reconocimiento de su dependencia.

Considerando, así, que el deber de coherencia con los actos propios impide aquellos comportamientos que deben considerarse injustificados por consistir en la realización de actos posteriores contradictorios en su significación y eficacia jurídica con los primeros, se podía hablar de una situación de indefensión y desprotección que con probabilidad se había originado al menor en cuestión, en atención a la condición de dependiente mantenida en los informes más recientes y a su sintomatología y características específicas de su enfermedad.

Así pues, ante la imposibilidad de admitir un comportamiento administrativo contradictorio y la necesidad de eliminar las posibles discrepancias o anomalías en el proceso de revaloración examinado, se estimó oportuno formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*"Que se valore la necesidad de proceder, a través de los trámites que resulten oportunos, a la revocación de la resolución de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León de fecha 31 de agosto de 2012, por la que se deja al menor (...) sin el reconocimiento de persona en situación de dependencia y se extingue la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y, así, dictar otra por la que bien se mantenga dicho reconocimiento (en caso de que los últimos informes técnicos obrantes en el expediente sean suficientes para llegar a esa conclusión) o bien se acuerde proceder a una nueva valoración del niño, a ser posible por la misma persona que le examinó en el momento inicial o, en su defecto, por quien posea esos mismos conocimientos específicos sobre su diagnóstico, con la finalidad de revisar y corregir las posibles contradicciones o inexactitudes detectadas en la segunda valoración y elaborar un nuevo informe y el posterior dictamen técnico ajustado a las circunstancias reales y actuales del interesado.*

*Y todo ello a través de la estimación del recurso de reposición interpuesto por la representación del citado menor en fecha 15 de octubre de 2012, en caso de no haberse resuelto en la actualidad".*

La resolución fue aceptada por la Administración. Así, durante la tramitación del recurso de reposición se emitió un informe técnico en el que se puso de manifiesto la conveniencia de subsanar determinadas inconsistencias que, tras ser corregidas, la valoración determinó un grado I de dependencia. Se restableció, en consecuencia, el reconocimiento de la situación de dependencia del menor afectado.



### **2.1.5. Barreras**

El problema de la accesibilidad en el entorno físico y la presencia de barreras de toda índole que dificultan la movilidad y el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas con discapacidad, ha dado lugar a la presentación durante el año 2013 de un total de 18 reclamaciones.

Este problema subsiste y se reitera año tras año obligando a insistir en su necesaria supresión, evitando comportamientos o actuaciones que puedan añadir trabas o poner obstáculos en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

A continuación se expone el contenido de algunos de los expedientes tramitados.

#### **2.1.5.1. Barreras en el transporte**

En este ejercicio ha ocupado la intervención de esta institución el problema de la accesibilidad en relación con los medios de transporte público. En concreto, respecto a los autobuses urbanos e interurbanos.

Destaca, a título de ejemplo, el expediente **20111222**, en el que se denunciaban las deficientes condiciones en las que se venía prestando el servicio público de transporte interurbano de viajeros por carretera entre las localidades de Valladolid y Laguna de Duero.

Así, como resultado de la intervención de esta institución, se formuló una resolución a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente para que se adoptaran las medidas precisas a fin de asegurar que en dicha línea de transporte se cumplieran escrupulosamente las exigencias establecidas en materia de accesibilidad.

En concreto, de conformidad con lo señalado en el art. 22 de la Ley 3/98, de accesibilidad y supresión de barreras de Castilla y León, el material móvil de nueva adquisición de transporte interurbano de servicio regular y discrecional de viajeros, deberá contar al menos con dos plazas, dotadas de elementos de sujeción, reservadas para personas con discapacidad con movilidad reducida, y se permitirá que desembarquen por la puerta más cercana a estas plazas. En dicho lugar se dispondrá, al menos, de un timbre de aviso de parada de forma accesible. Asimismo, se facilitará el acceso y descenso de las personas con movilidad reducida.

Además, transcurrido el plazo de adaptación de 10 años establecido en la disposición transitoria de la Ley 3/98, los vehículos de transporte público de viajeros (también los existentes) deben cumplir las condiciones del art. 38 del Decreto 217/2001.

Y para los vehículos existentes con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 3/98 debía considerarse también lo dispuesto en el RD 1544/2007, en la medida en que

determinadas condiciones de accesibilidad señaladas en el mismo son exigibles desde su fecha de entrada en vigor (5 de diciembre de 2007) para todos los vehículos [art. 5.4 a) en relación con el Anexo IV 2]: reserva de plazas para personas con discapacidad cercanas a los accesos a los vehículos, piso no deslizante, acceso gratuito a perros-guía o de asistencia que acompañen a invidentes o personas con otra discapacidad y transporte gratuito en bodega de las órtesis y los dispositivos que puedan precisar los viajeros con discapacidad.

En la misma resolución se recomendó a dicha Administración que se introdujera en la normativa autonómica una regulación específica conforme a la que fuera dicha Consejería la que determinase en las líneas de transporte interurbano que discurren en su integridad por el territorio de esta Comunidad Autónoma las líneas y horarios concretos en los que deben prestar servicios los vehículos accesibles de acuerdo con los dispositivos técnicos establecidos en el RD 1544/2007, de 23 de noviembre y con las condiciones de accesibilidad derivadas de nuestra específica normativa (Ley 3/1998 y su Reglamento), introduciendo con ocasión de dicha modificación normativa la obligación expresa de oír o permitir y favorecer la participación de las personas con discapacidad y sus familias, a través de sus organizaciones representativas, en la adopción de dicha decisión.

Igualmente, se reclamó a la misma Consejería la adopción de las medidas necesarias para asegurar la aprobación definitiva del plan coordinado de explotación correspondiente al área metropolitana de Valladolid, abordando en el mismo, entre otras cuestiones, la conveniente renovación de los vehículos con los que se prestaba el servicio, teniendo en cuenta las exigencias existentes en materia de accesibilidad.

La aprobación de dicha planificación fue reclamada, de igual forma, a los Ayuntamientos de Valladolid y Laguna de Duero, los cuales no aceptaron la resolución. Al contrario que la Consejería de Fomento y Medio Ambiente.

En concreto, en relación con el punto 1, comunicó que en la programación del próximo plan de inspección de transporte se reforzaría la indicación relativa a la función que tienen encomendada los servicios de inspección dependientes tanto de la Dirección General de Transportes como de los servicios territoriales de fomento respecto a la verificación del cumplimiento por parte de los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de la legalidad vigente en materia de transportes, incluida la que afecte a las condiciones de accesibilidad de los vehículos con los que dicho transporte se realiza.

En cuanto al punto 2, se comunicó que el diseño definitivo del plan coordinado de explotación del área metropolitana de Valladolid, se encontraba pendiente de que el Ayuntamiento de Valladolid adoptara las medidas que permitieran la integración y coordinación

efectiva de los servicios de transporte urbano e interurbano. En cualquier caso, este plan incluiría necesariamente la obligación de que los contratos de gestión del servicio de transporte público regular cumplieran escrupulosamente la legislación vigente en materia de accesibilidad.

Y, finalmente, por lo que respecta al punto 3, sería en la futura Ley de transporte interurbano de Castilla y León, en fase de redacción, en la que se definirían los derechos y obligaciones de los usuarios, con referencia también a los usuarios con discapacidad.

Los puntos 1 y 3 de la misma resolución remitida a la Consejería de Fomento y Medio Ambiente fueron reiterados como resultado de la tramitación de los expedientes **20111248** y **20111344**, relativos a la inexistencia de autobuses adaptados para personas con discapacidad y movilidad reducida en las líneas que circulaban tanto dentro de la provincia de Zamora como las interprovinciales.

#### **2.1.5.1. Barreras arquitectónicas**

Toda la normativa relacionada con la accesibilidad y supresión de barreras aprobada en las últimas décadas obedece a la finalidad de facilitar la plena integración de las personas con discapacidad. Se trata, en definitiva, de positivizar el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, con igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios.

Con ello, en nuestros municipios es frecuente la aprobación de ordenanzas que, con la finalidad de asegurar o mejorar la accesibilidad en los edificios de carácter residencial, contemplan incluso la posibilidad de ocupar el dominio público cuando no exista otra solución para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a sus viviendas.

Así, cabe citar la Ordenanza de Valladolid de instalación de ascensores, mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras físicas en edificios existentes, de febrero de 2012, cuyo ámbito de aplicación está constituido por todos los proyectos para nuevas instalaciones de ascensores o de mejora de la accesibilidad que se acometan en los edificios existentes en el término municipal, en cuyos arts. 15 y siguientes se regulan las actuaciones sobre el dominio público, contemplando la posibilidad de ocupar terrenos de dominio público cuando los actos para la mejora de las condiciones de accesibilidad así lo precisen, si bien dicha ocupación privativa del dominio público, de carácter excepcional, solo puede autorizarse cuando se garantice que no se produce pérdida grave en la funcionalidad del espacio público en el término municipal.

De igual forma, puede hacerse referencia a la Ordenanza de instalación de ascensores, mejora de la accesibilidad y eliminación de barreras físicas en edificios existentes aprobada por el Ayuntamiento de Guardo, cuyo ámbito de aplicación coincide con el de la

anterior, y en la que también se contempla la posibilidad de ocupar el suelo público para hacer accesibles los edificios, cuando resulten técnicamente inviables otras opciones.

Asimismo pueden citarse ordenanzas similares como la existente en Ourense, Eibar o Vitoria. Ciertamente en estos supuestos se alude expresamente a la supresión de barreras en edificios cuyo uso sea predominantemente residencial colectivo.

Ahora bien, esta institución ha estimado que también cabe adoptar soluciones de este tipo en el caso de viviendas unifamiliares, dado que ello supone una medida de acción positiva y un ajuste razonable cuya justificación y razón de ser es la misma que en el caso de las viviendas o edificios residenciales colectivos y que sin duda posibilita el acceso de los ciudadanos a sus viviendas especialmente en núcleos rurales en los que lo que predomina son las viviendas unifamiliares.

Por ello, en el curso de la tramitación del expediente **20121504**, se estimó conveniente formular al Ayuntamiento de Saldaña (Palencia) la siguiente resolución:

*"Que por ese Ayuntamiento, con la finalidad de facilitar la eliminación de barreras y favorecer el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad por las personas con discapacidad, se valore la elaboración y aprobación de una Ordenanza cuyo objeto sea mejorar las condiciones de accesibilidad en los edificios existentes en términos similares a los recogidos en Ordenanzas como las aplicables en Valladolid (publicada en el BOP de 13/03/2012) o Guardo (publicada en el BOP de 05/11/2012), incluyendo, con esa misma finalidad, las condiciones de ocupación y uso de bienes de dominio público cuando resulte necesario".*

La resolución se aceptó por la citada Administración.

### **2.1.5.3. Barreras urbanísticas**

#### **Vías públicas**

Esta institución, año tras año, viene ocupándose de cuestiones relacionadas con la presencia de barreras en las vías públicas de las ciudades y pueblos de Castilla y León. Barreras que, en ocasiones, obedecen a problemas estructurales derivados de la falta de una adecuada pavimentación de las vías públicas y en otras del propio comportamiento de los ciudadanos que con su actitud dificultan el movimiento de las personas con discapacidad y el de todos los ciudadanos en general.

En relación con las problemáticas que han ocupado en este ejercicio la atención del Procurador del Común, procede hacer referencia al expediente **20123388**, cuya tramitación

permitió constatar el incumplimiento de las condiciones de accesibilidad exigidas por la legislación vigente, por la inexistencia de rebajes en una acera ubicada en la localidad de Medina del Campo (Valladolid).

Era evidente que las deficientes condiciones de la zona en cuestión podían suponer una barrera que dificultaba, obstaculizaba e incluso podía llegar a impedir el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas con discapacidad, sin olvidar también los obstáculos que representaba dicha situación para los ciudadanos en general y para las personas mayores en particular.

Precisamente por ello, la supresión o eliminación de barreras en dicha vía o en cualquier otra vía pública perteneciente a ese municipio no dependía de la voluntad de los responsables municipales, sino que constituía una clara obligación derivada de lo establecido en la Ley 3/98, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, cuyo artículo primero establece, en su párrafo tercero, que las administraciones públicas de Castilla y León, así como los organismos públicos y privados afectados por dicha Ley, serán los responsables de la consecución del objetivo propuesto. Y dicho objetivo no es otro que el de la accesibilidad universal, garantizando así la accesibilidad y el uso de bienes y servicios de la Comunidad a todas las personas y en particular a las personas con algún tipo de discapacidad.

Con dicha finalidad, la citada Ley estableció, respecto de los elementos que enumera en su disposición transitoria un periodo transitorio para su adecuada adaptación, que en este caso ya había concluido.

En consecuencia, no habiendo duda de la obligación que pesaba sobre el Ayuntamiento de Medina del Campo de adaptar la zona a las condiciones de accesibilidad previstas en el art. 14 de la Ley 3/98, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras y en los arts. 18 y siguientes del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprobó el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, se formuló a la citada Administración municipal una resolución, a fin de que se articularan los mecanismos necesarios para acondicionar y adaptar la zona a la que se refería la reclamación (y todas las demás zonas de la localidad que lo precisaran) a las exigencias de accesibilidad impuestas por la normativa en vigor.

El Ayuntamiento de Medina del Campo, con posterioridad al cierre de este Informe, aceptó mejorar la accesibilidad en la zona en cuestión en cuanto fuera viable económicamente. Lo que motivó que se recordara a dicha Administración que la inexistencia de habilitación presupuestaria, no dispensa a los ayuntamientos de la obligación de cumplir y prestar los servicios previstos en el art. 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de

Régimen Local. Con ello, pues, se instó de nuevo al citado Ayuntamiento al cumplimiento del contenido de la resolución formulada.

### **Mobiliario urbano**

La incorrecta ubicación del mobiliario urbano supone en muchos casos una barrera urbanística. Por ello, su adecuada situación resulta fundamental para facilitar el uso correcto de los bienes y servicios comunitarios por parte de todos los ciudadanos.

Así, el art. 17 de la Ley 3/98, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras, establece que las señales de tráfico, semáforos, postes de iluminación, anuncios o cualesquiera otros elementos verticales tanto de señalización como de otras finalidades que deban colocarse en un itinerario o espacio de acceso peatonal, se dispondrán y diseñarán de forma que no entorpezcan la circulación y puedan ser usados con la máxima comodidad y seguridad por toda la población. Añade dicho precepto que no se instalarán obstáculos verticales en ningún punto de la superficie destinada a paso de peatones a excepción de los elementos que puedan colocarse para impedir el paso de vehículos. Dichos elementos deberán ubicarse y señalizarse de forma que no constituyan un obstáculo para los invidentes y para los usuarios de sillas de ruedas.

Pues bien, en el caso del expediente **20121756**, no constaba que en la reubicación de un punto de luz (farola) en un itinerario peatonal de la localidad de Quintanaortuño (Burgos) se hubieran observado las exigencias en materia de accesibilidad.

Y tampoco constaba la necesaria adaptación a las específicas exigencias establecidas en la citada Ley (desarrolladas y concretadas en su reglamento) respecto a las dimensiones de la acera afectada por la reubicación de la farola en cuestión.

En consecuencia, se hizo necesario formular al Ayuntamiento de Quintanaortuño la siguiente resolución:

*"1.- Que por ese Ayuntamiento se desarrollen las actuaciones precisas en orden a dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad en la zona a la que el presente expediente se refiere, adoptando en todo caso, de no ser posible con las oportunas modificaciones cumplir las condiciones exigidas al respecto en la Ley 3/98 y su reglamento, aquellas medidas que cuando menos mejoren la accesibilidad del itinerario peatonal de que aquí se trata (y en general en todos aquellos espacios de su municipio que no cuenten con las debidas condiciones de accesibilidad).*

*2.- Que se analicen y adopten aquellas soluciones técnicas posibles que además de dar cumplimiento adecuado y suficiente a la prestación del servicio de alumbrado*

*público en la zona analizada permitan la observancia de las exigencias establecidas en el artículo 17 de la Ley 3/98 ya citada en relación con la necesaria reubicación del punto de luz (farola) al que se refería esta reclamación (y, en general, en cualquier otra zona del municipio en la que, en su caso, no se cumplan dichas exigencias)”.*

No se recibió contestación a esta resolución, procediéndose a incluir al citado Ayuntamiento en el Registro de administraciones y entidades no colaboradoras.

### **Estacionamientos reservados para personas con discapacidad**

El art. 15 de la Ley 3/98, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras de Castilla y León, solamente establece la obligación de los ayuntamientos de la Comunidad de fomentar la reserva de plazas de aparcamiento junto a sus centros de trabajo, así como en las cercanías de centros públicos o privados de uso público.

No se contempla, por tanto, la obligación de adoptar las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de vehículos y automóviles pertenecientes a personas en situación de movilidad reducida cerca de su domicilio.

Pero con independencia de ello, lo cierto es que la obligación municipal de adoptar las medidas adecuadas para facilitar el estacionamiento de vehículos y automóviles pertenecientes a personas en situación de movilidad reducida cerca de su domicilio (en el lugar más próximo posible), puede ser reconocida en la correspondiente normativa municipal.

Otro tema es que el número de peticiones de aparcamiento unipersonales para discapacitados pudiera exceder del número de estacionamientos que un concreto Ayuntamiento puede conceder, supuesto en el que la normativa municipal podría establecer criterios de selección (de carácter socioeconómico, médico u otros que se estime oportuno...).

Por ello, como resultado de la tramitación del expediente **20131581**, en el que se denunciaban las deficientes condiciones de las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad en La Bañeza (León) o hasta su inexistencia, se formuló una resolución al Ayuntamiento de dicha localidad, a fin de que facilitara el estacionamiento de vehículos y automóviles pertenecientes a personas en situación de movilidad reducida en el lugar más próximo posible al domicilio.

Se recomendó, asimismo, que teniendo en cuenta que el número de peticiones de aparcamiento unipersonales para personas con discapacidad podía exceder del número de estacionamientos a conceder, se aprobara la correspondiente normativa municipal en la que se establecieran los correspondientes criterios de selección (de carácter socioeconómico, médico u otros que se estime oportuno...). E, igualmente, que con arreglo a los mismos se estimaran las

correspondientes peticiones de reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida en el lugar más próximo posible al domicilio.

La citada Administración comunicó la aceptación de la resolución, apuntando, no obstante, que teniendo en cuenta que el número de peticiones de reserva de aparcamiento para personas con discapacidad era reducido, no confluían en la misma zona y eran atendidas puntualmente, no resultaba necesaria una normativa municipal expresa al respecto.

### **Tarjetas de estacionamiento**

Una garantía para la movilidad personal de las personas con discapacidad es la comodidad y normalidad en sus desplazamientos y a ello debe contribuir el establecimiento o adopción de medidas que faciliten el estacionamiento cuando el medio de transporte utilizado sea un vehículo particular. Sin duda una de tales medidas es precisamente la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida.

En Castilla y León, la Ley 3/98, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras y su reglamento, aprobado por el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, regulan la citada tarjeta.

En el articulado de dichos textos normativos no se alude al número de matrículas que pueden figurar en la tarjeta. No obstante, el art. 36.4 del citado reglamento establece que la tarjeta de estacionamiento seguirá un modelo uniforme de acuerdo con lo recomendado por el Consejo de Europa, que se recoge en el Anexo VI. Y es, precisamente, en dicho Anexo (en concreto en su punto 5) donde se señala que la tarjeta debe recoger dos números de matrícula de coches de uso habitual (como máximo), independientemente de que el titular de la tarjeta sea el conductor, o no.

Con esta regulación, el titular de la tarjeta de estacionamiento puede hacer constar en la misma hasta dos números de matrícula. Así, la tarjeta se concede a una persona, no a un vehículo, por lo que se puede hacer uso de la misma siempre que el beneficiario de la tarjeta se desplace en un vehículo sea como ocupante o como conductor.

En este sentido se manifiesta el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 3 de Pamplona/Iruña, en su sentencia de 18 de enero de 2011, "De la mencionada Recomendación del Consejo de la Unión Europea de fecha 4 de junio de 1.998 se desprende con claridad que las tarjetas de estacionamiento se conceden a las personas discapacitadas y no a los vehículos, de modo que el titular podría estacionar utilizando cualquier vehículo del que pueda disponer, sin limitarlo a determinar un único vehículo de manera forzosa, no siendo esta limitación congruente con el espíritu de la norma y los intereses de las personas discapacitadas que se



pretenden tutelar, (...). De todo lo dicho se deduce que, en orden a lo dispuesto en la precitada Recomendación europea, la tarjeta de estacionamiento sólo podrá ser usada y será válida siempre que la persona se desplace en un vehículo, sea o no de su propiedad, (...)".

De este modo, teniendo en cuenta que el Decreto 217/2001 admite la inclusión en la tarjeta de estacionamiento de hasta dos números de matrícula de uso habitual, en el expediente **20131400**, en el que se denegaba esta posibilidad al interesado por parte del Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo (León), se formuló la siguiente resolución:

*"Con carácter particular, que teniendo en cuenta los razonamientos expuestos en esta resolución y previa la oportuna tramitación se proceda en su caso a la inclusión en la tarjeta de estacionamiento de la que es titular (...), de la segunda matrícula señalada por este y que en todo caso, se resuelva en forma la solicitud que en tal sentido ha formulado.*

*Con carácter general, que en todo caso, con ocasión de las solicitudes que formulen o dirijan los administrados a ese Ayuntamiento se dé cumplimiento a lo establecido en la Ley 30/92 en relación con la forma y contenido de las resoluciones que deben dictar, notificándolas adecuadamente, e indicando si dichas resoluciones son o no definitivas en la vía administrativa, los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para su interposición".*

La resolución fue aceptada, solucionándose la problemática planteada.

### **2.1.6. Integración social**

Esta procuraduría en el ejercicio de su función de defensa de las personas con discapacidad, ha desarrollado multitud de actuaciones dirigidas a favorecer su igualdad y su plena integración en la sociedad.

En este ejercicio también ha sido preciso promover la participación de esta población en la vida cultural y en las actividades recreativas, de esparcimiento y deporte, en igualdad de condiciones. Así ocurrió con ocasión del expediente **20121839**, en el que se denunciaba la falta de reserva a favor de personas con discapacidad de las plazas ofertadas por el Ayuntamiento de Miranda de Ebro (Burgos) para los cursos o actividades a desarrollar en un centro socio-cultural de mayores.

Aunque no existe una previsión legal específica que determine un porcentaje obligatorio de plazas que deban ser reservadas para personas con discapacidad en un supuesto como el citado en el expediente, la Ley 51/2003, de igualdad de oportunidades, no

discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en su art. 5, contempla la obligación de los poderes públicos de establecer medidas contra la discriminación y medidas de acción positiva con la finalidad de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, definiendo a esta clase de medidas como los apoyos de carácter específico destinados a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad (art. 8 de dicha Ley).

Por ello, en esa ocasión se consideró oportuno formular una resolución al citado Ayuntamiento de Miranda de Ebro sobre la posibilidad de destinar, dentro de las actividades de carácter sociocultural, algunas específicamente a las personas con discapacidad y la de reservar en otros supuestos a las mismas personas un mínimo de plazas en los casos en los que resultara necesario. Todo ello, sin merma de las acciones destinadas, con esa misma finalidad, a las personas mayores en general.

La citada Administración comunicó que la resolución sería tenida en cuenta en las próximas programaciones, siguiendo siempre como criterio prioritario de intervención la consideración de las necesidades y demandas de las personas usuarias, entre ellas las personas con discapacidad o con déficit derivados de otras circunstancias como la edad, situación social o enfermedad.

## **2.2. Salud mental**

En los últimos ejercicios se ha producido una disminución de las reclamaciones ciudadanas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental. Fueron 9 en 2010, 12 en 2011, 7 en 2012 y, siguiendo la misma línea, han sido 11 en 2013.

Quizá esta circunstancia pueda estar motivada en los cambios importantes producidos en el sistema de atención a la salud mental de esta Comunidad Autónoma, que han afectado de forma directa a la propia organización y prestación de la asistencia psiquiátrica.

Esta disminución, en lógica, ha mermado la intervención supervisora de esta institución. En especial durante este ejercicio, en el que tan solo ha sido preciso formular una única resolución, que ni tan siquiera ha versado sobre posibles carencias del modelo de atención actual, sino sobre el régimen de liquidación de estancias en un recurso residencial.

Dicha resolución se formuló como resultado de la tramitación desarrollada en el expediente **20121124**, en el que el reclamante manifestaba su disconformidad con la revisión del precio público por la estancia residencial de un usuario en una plaza concertada con la

Diputación provincial de Palencia, practicada con arreglo a la Ordenanza nº 7 reguladora del precio público por servicios prestados en centros asistenciales (psiquiátricos, educación especial y geriatría) y en función de los convenios para la asistencia a enfermos mentales y psicosociales suscritos entre dicha Administración provincial y el centro asistencial San Juan de Dios de Palencia.

Teniendo en cuenta que las tarifas fijadas no obedecían a ningún criterio razonable previsto en el correspondiente estudio económico-financiero para servir de soporte a la aprobación de la norma, considerándose ello una irregularidad que revestía un carácter esencial y que por sí sola acarrearía la nulidad de la citada ordenanza, se estimó preciso formular a la Diputación Provincial de Palencia la siguiente resolución:

*"Que se arbitren los mecanismos jurídicos oportunos para proceder a declarar la nulidad de la Ordenanza reguladora del precio público por servicios concertados en centros asistenciales (psiquiátricos, educación especial y geriatría) de la Diputación Provincial de León, adoptando a continuación las resoluciones que deriven de dicha nulidad de conformidad con la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, así, obrar en consecuencia respecto a las liquidaciones practicadas a (...) al amparo de la citada Ordenanza".*

La resolución no fue aceptada.

### **3. JUVENTUD**

A pesar de la importancia de la participación activa de los jóvenes en los procesos de toma de decisiones en materia de juventud, no son frecuentes sus demandas en defensa de la realidad juvenil de esta Comunidad Autónoma. Aunque en este ejercicio el número de quejas presentadas ha sido ligeramente superior al registrado en años anteriores. Han sido, así, 12 las reclamaciones presentadas en 2013.

La mayor parte de la intervención de esta institución se ha centrado en la organización y funcionamiento de los recursos destinados al alojamiento o a favorecer en los jóvenes el aprovechamiento activo, creativo y participativo de los tiempos de ocio.

En concreto, y ante el auge experimentado por la utilización de los distintos servicios destinados a estas finalidades, fue objeto de reclamación la reducción de las plazas de las residencias juveniles "Castilla" (Palencia) y "Gil de Siloé" (Burgos), dependientes de la Administración autonómica. Ello a través de los expedientes **20131472** y **20131982**, respectivamente.

Como resultado de su tramitación, pudo confirmarse finalmente el aumento del número de las plazas convocadas en las citadas residencias para el curso 2013-2014 mediante resolución de 8 de julio de 2013 del Instituto de la Juventud.

Se reclamó, también, a través de los expedientes **20131475** y **20132388**, un aumento de los días de prestación del servicio de manutención de las residencias juveniles dependientes de la misma Administración, dado que la Orden FAM/469/2012, de 14 de junio, por la que se establece el sistema de acceso a las plazas de residentes fijos y se aprueban las bases reguladoras para la concesión de becas de colaboración en las residencias juveniles dependientes del Instituto de la Juventud de Castilla y León, no contemplaba dicho servicio durante los fines de semana y en festivos del calendario académico que fueran lunes o viernes.

Finalmente, a través de la Orden FAM/544/2013, de 2 de julio, se procedió a modificar la citada norma, contemplando expresamente los servicios de manutención como servicios a prestar de manera continuada durante los periodos lectivos a los jóvenes seleccionados en cada convocatoria.

Así, el único caso que en este ejercicio fue objeto de resolución ha sido el relativo al programa "Red Activa", desarrollado por la Junta de Castilla y León, a través del Instituto de la Juventud y dentro del plan de movilidad juvenil activa joven, con el objetivo de ofrecer alternativas de ocio a los jóvenes.

Como resultado de la intervención realizada, en el curso del expediente **20131879**, se concluyó que, siendo Valladolid el único lugar de recogida de los participantes de dicho programa, se provocaba una clara discriminación en relación con los jóvenes residentes en otros puntos de la geografía de esta Comunidad Autónoma, al tener que abonar el traslado desde su domicilio hasta Valladolid tanto el día de salida como el día de regreso.

Por ello, y considerando necesaria la aplicación de un criterio que contribuyera a reparar esta situación de discriminación que entre el grupo de jóvenes beneficiarios de estas actividades originaba la atribución de los gastos de traslado, el Procurador del Común formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

*«Que modificando el criterio aplicado en la convocatoria de 2013 del Programa "Red Activa", desarrollado a través del Instituto de la Juventud, en relación con el servicio de transporte, se adopten las medidas organizativas oportunas con la finalidad de proporcionar en próximas convocatorias de forma gratuita (con medios propios o ajenos) el traslado de los jóvenes participantes desde su localidad de domicilio hasta Valladolid tanto el día de salida de la actividad como el de regreso de la misma, de*

*forma que todos ellos abonen los mismos gastos con independencia de su lugar de residencia».*

La resolución no fue aceptada por la Administración, justificando que la solución propuesta era inviable económicamente y que los costes no podían ser asumidos por la misma.

#### **4. LIMITACIÓN DE LA VENTA Y CONSUMO DE ALCOHOL Y TABACO**

Siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores continúa siendo reducido el número de quejas presentadas para reforzar las políticas de control sobre el cumplimiento de las limitaciones y prohibiciones establecidas para la venta y consumo de tabaco y alcohol. Se ha registrado sólo una reclamación en 2013. Fueron 4 en 2012 y 5 en 2011.

Confiamos que ello se deba a que se esté produciendo un cambio significativo en la actuación de los poderes públicos en la ejecución de las estrategias de control de la venta y consumo de estas drogas institucionalizadas.

Así, en el caso de la única queja recibida en este ejercicio, que dio lugar al expediente **20131684**, relativo al incumplimiento de la prohibición de fumar en un recinto municipal multiusos ubicado en Salamanca durante la celebración de espectáculos, y tras las gestiones desarrolladas por esta institución, el personal inspector del Servicio Territorial de Sanidad de Salamanca, instó a los responsables de las instalaciones a la colocación de más carteles informativos y a la adopción de medidas adicionales necesarias y efectivas para evitar que se fumara durante la celebración de espectáculos y otros eventos.