



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID
EXCMO. SR. ALCALDE

Asunto: Denegación de ayuda de urgencia social

Excmo. Sr:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **2192/2025**, referencia a la que rogamos haga mención en posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la denegación de una ayuda de emergencia social por parte de ese Ayuntamiento.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, XXX solicitó al Ayuntamiento de Valladolid una *“prestación bucodental, tras haber acudido a consulta en su centro de salud donde había sido diagnosticada de enfermedad periodontal con pérdida de nivel de hueso y recesión gingival”*.

El reclamante plantea su disconformidad con dicha negativa; además, pone en tela de juicio la actuación de la trabajadora social de ese Ayuntamiento al requerir a XXX documentación, en su opinión, innecesaria, para la concesión de la ayuda solicitada.

Mantiene que a la interesada le solicitaron datos *“que no deberían tener porque son privados: pensión, cartilla del banco, fotocopia del DNI, presupuesto, sentencia de divorcio, ingresos...”*.

Iniciada la investigación oportuna, se le solicitó información en relación con las cuestiones planteadas en aquella.

En atención a dicha petición de información se remitió informe, en el cual se hacía constar, en relación con la no concesión de la ayuda requerida, que la prestación fue denegada mediante Decreto del Ayuntamiento de Valladolid nº 2024/XXX, de XXX de XXX de 2024, relativo a la concesión, denegación, modificación y extinción de prestaciones de servicios sociales de los Centros de Acción Social (Comisión de Prestaciones Sociales de fecha XXX de XXX de 2024). En dicho Decreto, página 34, consta la denegación de una prestación económica en situaciones de urgencia social a nombre de XXX, por superación del límite de ingresos de la unidad familiar solicitante, conforme a la normativa aplicable.



En concreto, por no reunir los requisitos para ser beneficiaria de la prestación solicitada, tal y como se prescribe en el artículo 7.4 letra a) del Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, aprobado por el Decreto 2/1998, de 8 de enero y contar la unidad familiar solicitante con ingresos anuales que superan el límite establecido para esta prestación, en aplicación del artículo 7.1.j) del Reglamento de la Prestación Económica para la Atención de Necesidades Básicas de Subsistencia en Situaciones de Urgencia Social del Ayuntamiento de Valladolid.

Respecto a los datos de carácter personal solicitados por ese Ayuntamiento, en el informe se señala que con fecha XXX de junio de 2025, XXX presentó un escrito dirigido al Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Valladolid solicitando, entre otras cuestiones, la supresión y eliminación de todos sus datos personales de los ficheros del servicio, en ejercicio de los derechos reconocidos en la normativa vigente en materia de protección de datos personales (RGPD y LOPDGDD).

A raíz de dicha solicitud, el Servicio de Intervención Social y Familia emitió informe en el que se hacía constar que la interesada había mantenido diversas citas presenciales y telefónicas con la trabajadora social del CEAS Zona XXX durante los años 2023 y 2024, con el fin de recibir información sobre prestaciones económicas y la documentación necesaria para su tramitación. Para la recogida y gestión de datos se utilizó la aplicación SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales), correspondiente a la XXX, de la que la interesada era titular.

Asimismo, se indicó que los datos de las personas usuarias de los servicios sociales se integran en el sistema de información SAUSS, vinculado al tratamiento “Registro Único de Personas Usuarias del Sistema de Servicios Sociales de Castilla y León”, regulado por el Decreto 79/2015, de 17 de diciembre, por el que se regula la historia social única y el registro único de personas usuarias del sistema de servicios sociales de responsabilidad pública de Castilla y León.

En atención a lo anterior, el concejal delegado acordó remitir la solicitud de supresión de datos a la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, comunicándose dicha actuación tanto a la interesada como a la Delegada de Protección de Datos.

Con fecha XXX de octubre de 2025, la Gerencia de Servicios Sociales comunicó la procedencia de acceder a la solicitud de supresión, procediendo al borrado de los datos de la interesada en el sistema SAUSS, mientras que el Ayuntamiento realizó la eliminación de los datos existentes en su aplicación informática de gestión de prestaciones.



Como consecuencia de dicha actuación, en la actualidad únicamente se dispone de la información contenida en el expediente XXX, relativo a la solicitud de supresión de datos personales, así como del Decreto de denegación de la ayuda anteriormente citado.

A juicio de ese Ayuntamiento, la solicitud de documentación se ajusta a lo previsto en la normativa reguladora de la prestación, que faculta a la Administración municipal para recabar la documentación necesaria a fin de valorar las circunstancias personales, familiares y socioeconómicas de la unidad solicitante. No obstante, al haberse eliminado los datos personales, no consta en la actualidad la relación concreta de documentos requeridos en este caso.

Finaliza el informe remitido señalando que para poder valorar la eventual concesión de la prestación solicitada u otras de naturaleza similar, sería necesario que la interesada acudiera nuevamente a su Centro de Acción Social, facilitando de nuevo sus datos personales y documentación, a fin de que la trabajadora social pueda realizar una nueva valoración de su situación, dado que en la actualidad este Ayuntamiento carece de información suficiente para efectuar dicha valoración.

A la vista de lo informado, esta Institución considera que, aun cuando la actuación administrativa impugnada se ha desarrollado de conformidad con la normativa aplicable en materia de prestaciones económicas de urgencia social y protección de datos personales, concurren determinados aspectos susceptibles de mejora en la atención social prestada, con la finalidad de evitar situaciones similares en el futuro y de reforzar la calidad de la atención a las personas usuarias de los servicios sociales, aspectos sobre los que este Ayuntamiento entendemos que debe reflexionar.

En primer lugar, debe considerar la importancia de facilitar a los solicitantes de prestaciones sociales información previa suficiente y comprensible como un elemento central para garantizar derechos, transparencia y eficacia administrativa.

Si la persona solicitante conoce los requisitos de acceso a la ayuda, los límites económicos que requiere y la documentación necesaria para concesión puede decidir de forma previa si cumple las condiciones para solicitar la ayuda o si debe acudir a recursos alternativos. La información reduce la frustración y las expectativas no atendidas, evitando reclamaciones posteriores.

Cuando la persona tiene claro qué documentación aportar y cómo se tramitará su solicitud se aumenta la eficiencia administrativa ya que se reduce la necesidad de múltiples visitas o llamadas, se evita la presentación de documentos innecesarios y se acelera la resolución de la solicitud. Si el interesado presenta solo los documentos necesarios y comprende la normativa que regula la prestación se evitan malentendidos sobre la denegación de la ayuda, disminuyendo las reclamaciones y quejas.



Se debe facilitar a los interesados una información clara, completa y comprensible acerca de los requisitos exigidos para el acceso a dichas prestaciones, y en particular sobre los límites de ingresos establecidos en la normativa reguladora; incluyendo una explicación suficiente de los criterios de valoración social y de las causas más habituales de denegación, con el fin de que las personas interesadas puedan conocer de antemano las posibilidades reales de concesión de la ayuda solicitada, evitando la generación de expectativas que no puedan verse atendidas.

En segundo término, ese Ayuntamiento debe tener presente que los datos personales recabados en el marco de los servicios sociales son especialmente sensibles, e incluyen información sobre ingresos, salud, situación familiar y patrimonio.

Explicar con claridad los procedimientos, criterios de valoración y finalidad de los datos solicitados refuerza la confianza y la transparencia, evita la sensación de arbitrariedad o trato invasivo, previene desconfianza hacia los trabajadores sociales o el Ayuntamiento y genera un clima de respeto y colaboración entre administración y ciudadanía.

Es necesario tener en cuenta que si bien la supresión de datos personales protege derechos, también tiene un efecto práctico indeseable, como se ha evidenciado en este caso. La eliminación de datos puede impedir que la administración valore ayudas futuras sin nueva aportación de información. Por ello, es esencial informar a la persona interesada sobre las consecuencias de ejercer este derecho, asegurando decisiones conscientes y respetuosas con la normativa.

Considerando lo indicado, el Ayuntamiento debe analizar la conveniencia de reforzar la información facilitada a las personas usuarias de los servicios sociales respecto a la solicitud y tratamiento de sus datos personales, explicando de forma expresa y comprensible que la recogida de los mismos se encuentra amparada en la normativa reguladora de los servicios sociales y resulta necesaria para la correcta valoración de las circunstancias personales, familiares y socioeconómicas de la unidad solicitante, y también en la normativa de protección de datos personales; así como sobre las consecuencias prácticas que el ejercicio del derecho de supresión de datos puede comportar en el ámbito de los servicios sociales, en particular por la imposibilidad de valorar o tramitar prestaciones futuras sin que nuevamente sean aportados los datos y documentación necesarios.

Por otra parte, entendemos necesario que sean analizados los protocolos internos aplicables a la tramitación de prestaciones económicas de urgencia social, a fin de garantizar que la documentación solicitada a las personas interesadas sea estrictamente la necesaria para la valoración social de su situación.



Asimismo, siempre que la normativa lo permita, debe priorizarse la obtención de datos mediante mecanismos de verificación de oficio y que, en aquellos supuestos en los que resulte imprescindible la aportación de documentación especialmente sensible, se haga constar de forma expresa la finalidad y necesidad de la misma.

Sin perjuicio de la correcta denegación de la prestación económica solicitada, en el caso que nos ocupa, por superación del límite de ingresos establecido, se sugiere que, en situaciones como la examinada, se valore la conveniencia de informar a la persona interesada sobre la existencia de otros recursos sociales, sanitarios o asistenciales que pudieran resultar adecuados a su situación personal, especialmente cuando concurren circunstancias relacionadas con la salud que puedan incidir de manera significativa en su calidad de vida. En este sentido, la intervención social no se debe limitar exclusivamente a la valoración de las circunstancias concurrentes a los efectos de la prestación económica solicitada, sino que contemple, en la medida de lo posible, una orientación social más amplia para la persona solicitante.

Por último, teniendo en cuenta la situación actual y tal y como se recoge en la información remitida, ese Ayuntamiento debe ofrecer expresamente a la interesada la posibilidad de acudir nuevamente a su Centro de Acción Social de referencia, a fin de que pueda llevarse a cabo una nueva valoración social de su situación actual.

A tal efecto, se sugiere que sea informada de forma clara sobre la necesidad de que facilite nuevamente sus datos personales y la documentación correspondiente, teniendo en cuenta que los datos previamente existentes fueron suprimidos a su solicitud, y que únicamente mediante dicha aportación podrá realizarse una valoración adecuada de su situación y de las posibles prestaciones o recursos a los que pudiera acceder.

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

PRIMERA: Que se valore informar a la interesada de la posibilidad de dirigirse nuevamente al Centro de Acción Social que le corresponda con el fin de que se realice una nueva valoración sobre su situación al haber sido suprimidos, tal y como solicitó, los datos personales aportados en su día.

SEGUNDA: Que se estudie la posibilidad de que, con carácter previo al inicio de la tramitación de prestaciones económicas en situaciones de urgencia social, se amplíen las actuaciones informativas dirigidas a las personas solicitantes, en los términos aludidos en el cuerpo de esta Resolución.



TERCERA: Que se analice ampliar y reforzar la información que se facilita a los solicitante de ayudas de carácter social en materia de protección de datos en los términos señalados.

CUARTA: Que se evalúe utilizar mecanismos de verificación de datos de oficio que resulten plenamente compatibles con la protección de datos de los solicitantes.

QUINTA: Que se someta a estudio establecer, con carácter obligatorio, que los Centros de Acción Social proporcionen información a los solicitantes sobre otras ayudas o recursos en los casos en los que se prevea o, incluso, se haya acordado la denegación de los solicitado.

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

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

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López

NOTA IMPORTANTE: No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).