



**Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León**  
**Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales**  
**C/ Santiago Alba, 1**  
**47008 VALLADOLID**

**Expediente: 496/2025**

**Asunto: Programa Red Activa 2024 / Deficiencias**

**Trámite: Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia arriba indicado.

Este expediente, como se recordará, versa sobre la actividad identificada con el código XXX, integrada en el programa de campamentos de verano “Red Activa 2024”, promovido por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a través del Instituto de la Juventud de Castilla y León.

En concreto, en el escrito de queja se exponían diversas incidencias vinculadas al proceso de incorporación de dos menores en esta actividad, así como la insuficiencia de la información proporcionada previamente a sus progenitores sobre aspectos esenciales relacionados con la organización, programación y desarrollo efectivo del campamento, interesándose finalmente la devolución íntegra de las cuotas abonadas ante la ausencia de participación de los niños. Devolución que fue expresamente rechazada por la Administración.

En efecto, desarrolladas las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para conocer la circunstancias acontecidas tras la adjudicación de las plazas otorgadas a esos menores y las causas de la improcedencia de la devolución del importe de la actividad solicitada por sus padres, ha quedado acreditado que tras la correcta formalización de la reserva y posterior confirmación de plaza para dichos menores en la actividad XXX, y efectuado el ingreso de las cuotas correspondientes, finalmente no llegaron a incorporarse al campamento por decisión de sus progenitores tras algunas incidencias producidas el día de inicio de la actividad, solicitando por ello el reintegro íntegro de las cantidades abonadas.



La Administración autonómica, efectivamente, desestimó tal petición, fundamentando la denegación en la inexistencia de alguno de los supuestos expresamente previstos en la Orden FAM/213/2024, de 13 de marzo, por la que se convoca el programa campamentos de verano Red Activa 2024.

En concreto, el apartado decimoquinto de esta Orden regula de manera tasada los supuestos en los que procede la devolución de las cuotas abonadas por los participantes, distinguiendo entre devoluciones del 100 %, del 80 % y del 50 % según las circunstancias concurrentes y el momento en el que se produzca la renuncia:

*“Decimoquinto. - Devolución de cuotas.*

*1. Procederá la devolución del 100% de la cuota cuando la actividad no se inicie por causas de fuerza mayor que impidan el desarrollo de la misma, o bien en el supuesto de ingresos indebidos.*

*2. Procederá la devolución del 80% de la cuota si la renuncia del participante se realiza con una antelación mínima de 7 días naturales antes de la fecha de inicio de la actividad, y la citada renuncia se fundamenta en alguna de las siguientes causas:*

*a) Enfermedad, fallecimiento o accidente del solicitante o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.*

*b) Cumplimiento deber legal inexcusable o participación en convocatorias oficiales debidamente justificada.*

*c) Contrato de trabajo para participantes mayores de 16 años, cuya duración coincida con las fechas de la actividad.*

*3. Procederá la devolución del 50% de la cuota si la renuncia se produce en un plazo inferior a 7 días naturales al día de inicio de la actividad, siempre que dicha renuncia se fundamente en alguna de las causas citadas en el punto anterior.*

*(...)”.*

Pues bien, de las actuaciones practicadas no puede considerarse irrazonable el criterio adoptado por la Administración autonómica, pues la regulación de la devolución de cuotas del programa presenta un carácter claramente reglado y restrictivo, no contemplándose expresamente supuestos como el planteado por el presente caso, basado esencialmente en una pérdida de credibilidad derivada de determinadas incidencias organizativas y de la insuficiencia de información facilitada a la familia.

En consecuencia, no puede afirmarse que la resolución denegatoria de la devolución solicitada incurra en arbitrariedad o contradicción manifiesta con la normativa



reguladora del programa, ni que exista un derecho subjetivo claramente reconocido a favor de los solicitantes al reintegro de las cantidades abonadas.

No obstante lo anterior, el examen conjunto de la documentación aportada permite apreciar diversos aspectos susceptibles de mejora en la actuación administrativa desarrollada con ocasión de la organización de la actividad objeto de la presente queja.

En primer lugar, debe señalarse que, aun cuando la norma no exigía un nivel exhaustivo de detalle previo respecto de todas las actividades programadas, establecía expresamente la obligación de facilitar a los participantes y sus familias una “programación detallada” antes del inicio de la actividad (apartado décimo punto 7).

Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente se desprende que gran parte de la información proporcionada a los progenitores presentaba un carácter genérico, especialmente en lo relativo a la concreta planificación temporal de determinadas actividades, identificación de responsables, organización de desplazamientos, empresas colaboradoras o protocolos de incorporación de los menores a la instalación.

Esta insuficiencia informativa adquiere especial relevancia al incluir las actividades ofertadas prácticas de multiaventura, montaña, rafting, barrancos u otras análogas que, aun desarrollándose dentro de parámetros ordinarios de seguridad y con cobertura aseguradora, implicaban razonablemente una especial sensibilidad respecto de las condiciones efectivas de organización y supervisión.

A ello hay que añadir que en la propia información facilitada por la Administración se reconocen determinadas incidencias producidas el día de incorporación de los menores al campamento, al señalar que, al llegar los progenitores a la instalación a la hora señalada, el personal presente manifestó inicialmente no poder hacerse responsable de los niños hasta la llegada del monitor acompañante, produciéndose finalmente la incorporación del grupo aproximadamente una hora y cuarenta y cinco minutos después de la llegada de la familia.

Asimismo, en la queja se hace referencia a que el teléfono facilitado como contacto del monitor acompañante no se encontraba operativo en aquel momento y que, durante el tiempo de espera, no se ofreció a la familia una solución clara respecto de la recepción efectiva y segura de los menores.

Pues bien, aun cuando tales circunstancias no permiten concluir la existencia de un riesgo cierto o de una situación objetivamente peligrosa para los mismos, ni tampoco acreditan un incumplimiento total de la actividad programada, sí evidencian una organización mejorable desde la perspectiva de la información previa, coordinación operativa y atención a las familias en un momento especialmente sensible como es la



entrega e incorporación de los menores de edad al inicio de una actividad prolongada fuera de su entorno habitual.

Ello pone de manifiesto la conveniencia de que, en futuras ediciones del programa “Red Activa” se adopten medidas dirigidas a reforzar la transparencia informativa y la coordinación organizativa en relación con los participantes y sus familias.

En particular, esta Defensoría considera aconsejable que, con carácter previo al inicio de las actividades, se facilite información más precisa sobre aspectos tales como la programación orientativa diaria, responsables efectivos de la actividad, sistemas de recepción y entrega de menores, medios de contacto permanentemente operativos y estructura organizativa básica de las entidades colaboradoras que intervengan en el desarrollo del programa.

Igualmente, parece recomendable que se revisen y protocolicen adecuadamente los procedimientos de incorporación de los menores cuando ésta se produzca directamente en las instalaciones donde vaya a desarrollarse la actividad, a fin de evitar situaciones de incertidumbre respecto de la asunción de responsabilidades sobre los participantes desde el momento de su llegada.

Y finalmente, también consideramos apropiado que se valore la posibilidad de incorporar en futuras convocatorias mecanismos flexibles de resolución de incidencias excepcionales vinculadas a deficiencias organizativas relevantes, permitiendo una respuesta más ajustada a supuestos singulares que, aun no encajando estrictamente en los casos de devolución reglados, pudieran revelar un funcionamiento insatisfactorio del servicio.

No podemos olvidar que los principios de buena administración, eficacia y servicio efectivo a los ciudadanos, exigen que las administraciones extremen las cautelas organizativas cuando actúan en ámbitos directamente relacionados con menores de edad, proporcionando información clara, suficiente y accesible a sus representantes legales y evitando situaciones de incertidumbre o descoordinación que puedan generar razonablemente desconfianza en los usuarios del servicio público.

Consecuentemente, 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**:

**ÚNICA: Que se valore la necesidad de adoptar las medidas oportunas para reforzar en futuras convocatorias del Programa Red Activa, así como en otras actividades análogas dirigidas a menores de edad, los siguientes aspectos:**



- **la calidad y suficiencia de la información facilitada previamente a las familias;**
- **la concreción de la programación y de los aspectos organizativos esenciales;**
- **la identificación clara de los responsables y de los canales de contacto efectivos;**
- **y los protocolos de recepción e incorporación de los menores a las actividades,**

**Todo ello con la finalidad de garantizar una prestación del servicio más transparente, coordinada y acorde con el principio de buena administración.**

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 por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades 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