

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Expedientes Área	122
Expedientes admitidos.....	98
Expedientes rechazados	9
Expedientes remitidos a otros organismos.....	2
Expedientes acumulados	0
Expedientes en otras situaciones	13

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

El creciente peso de la población mayor, como uno de los cambios más significativos que se ha dado en nuestra sociedad, representa un importante reto para los sistemas de responsabilidad pública, que se han dirigido a la progresiva implantación de un modelo de servicios sociales que es preciso adecuar a las nuevas necesidades con garantías de eficacia y eficiencia para mejorar la atención de un sector cada vez más numeroso y diversificado.

Se refleja, por ello, todos los años la preocupación ciudadana por el bienestar y protección de nuestros mayores, reclamando nuevos medios y estrategias que permitan proporcionar una atención integral y continuada para mejorar sus condiciones de vida actuales en la esfera física y psíquica, en especial en relación con las que presentan mayor nivel de dependencia.

En concreto, en este ejercicio se han registrado 43 reclamaciones. Como en el año 2014, en el que se formularon 32 quejas, se ha vuelto a producir un reducido número de las presentadas para acceder a las prestaciones derivadas del reconocimiento de las situaciones de dependencia. Han sido 6 en 2015, siendo 7 en 2014.

Aunque ello pueda deberse a los avances conseguidos en esta Comunidad Autónoma en la configuración y desarrollo del Sistema de autonomía y atención a la dependencia, también ha resultado necesaria la ejecución de nuevas medidas dirigidas a su mejora y continua

adaptación. Para ello se han formulado en este ejercicio 2 resoluciones como resultado de las quejas tramitadas, con la finalidad de corregir los retrasos en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y dar legitimidad a los procesos de revisión de las prestaciones reconocidas.

Debe reflejarse, a su vez, que más de la mitad de quejas registradas en relación con la población mayor (26) están relacionadas con la atención residencial. En unos casos motivadas por las dificultades en el acceso a los recursos residenciales públicos para personas mayores. La intervención desarrollada al respecto ha tratado de impulsar la necesaria cobertura de las solicitudes de plaza insatisfechas por la insuficiente oferta pública y de asegurar una adecuada atención social en la gestión de los ingresos. Para lo que se formularon 3 resoluciones a la Administración autonómica.

Se ha impulsado, por otra parte, la actividad de control y supervisión sobre los centros públicos y privados existentes para asegurar la corrección de posibles irregularidades en su funcionamiento, así como una adecuada política de control dirigida a la protección de los usuarios para la prevención de posible riesgos o daños. Fueron 3 las resoluciones formuladas con esta finalidad, 2 de ellas a la Administración autonómica y 1 a la Administración local.

A ello se unen las reclamaciones relacionadas con el régimen de financiación y de alimentación de los centros residenciales, dando lugar a 2 resoluciones dirigidas, en el primero de los casos, a garantizar el cumplimiento de las garantías legales en los procesos liquidatorios de los precios públicos y, en el segundo, a mejorar el proceso de seguimiento o análisis de la calidad de los alimentos ofrecidos.

Completan las quejas formuladas en el ámbito de la atención residencial, las relacionadas con la protección jurídica de los internos, formulándose una única resolución para asegurar la aplicación de la incapacitación judicial como medida protectora frente a posibles causas de incapacidad.

No pueden olvidarse, finalmente, las reclamaciones relativas a los servicios de atención no residencial, como las centradas en los incrementos de los precios por la prestación de la ayuda a domicilio o en las dificultades de participación en las actividades socio-culturales de los centros de día. La actividad supervisora desarrollada en este ámbito se ha orientado a garantizar la legalidad en la gestión del cobro de las aportaciones económicas por los servicios prestados y a impulsar el establecimiento de unas normas reguladoras de los procesos de selección de los participantes en tales actividades comunitarias. Para lo que se formuló una resolución a la Administración local.

La postura frente a las propuestas formuladas ha sido muy positiva, aceptándose la mayoría de las resoluciones.

1.1.1. Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia

En el contexto de la implantación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y después de nueve años de aplicación, deben reconocerse los avances experimentados en esta Comunidad Autónoma en la protección de los derechos de estas personas. Especialmente en la superación de los retrasos en los plazos de gestión de muchas de las solicitudes presentadas, con el consiguiente aumento significativo de las peticiones resueltas y de las personas que han accedido a las prestaciones económicas o servicios reconocidos.

Incluso puede decirse que esta Comunidad ocupa una posición destacable en la escala de valoración de la implantación y desarrollo de la citada Ley. De hecho, en el XV Dictamen del Observatorio de la Dependencia de julio de 2015 (Evolución 2011-2015 de los datos básicos de gestión de la atención a la dependencia y costes de financiación del sistema por comunidades autónomas) se señala que Castilla y León es la única comunidad que ha completado la fase de implantación del sistema con una atención cercana al 100%. Mantiene el número de atendidos y ha sido modélica en agilidad. También indica que el hecho de no tener lista de espera le podría permitir acercarse al cumplimiento del objetivo de atender a la totalidad de personas dependientes al iniciar 2016, moderados incluidos.

No puede dudarse, por tanto, del esfuerzo realizado para hacer factible un eficaz sistema de atención a las personas en situación de dependencia, destinado a la salvaguarda de los derechos de los beneficiarios y de las familias cuidadoras.

Esta circunstancia se ha traducido, a su vez, en el mantenimiento de un reducido número de reclamaciones en los dos últimos ejercicios. En 2015 han sido, en concreto, 6. Fueron 7 en 2014. No obstante, las problemáticas denunciadas demuestran todavía la falta de cobertura de determinadas necesidades asistenciales de los beneficiarios del sistema de dependencia.

1.1.1.1. Retrasos en los procedimientos de reconocimiento y en el abono de las prestaciones

A pesar del importante ritmo de crecimiento experimentado en Castilla y León en cuanto a la incorporación de nuevos beneficiarios al sistema, siguen existiendo excepciones que se traducen en algunas demoras en la tramitación del procedimiento de reconocimiento de la

situación de dependencia, así como en la gestión del pago de las prestaciones económicas reconocidas.

Como ejemplo de ello basta mencionar el expediente **20150164**, en el que, poniendo fin a la demora en la tramitación del procedimiento de dependencia correspondiente, la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Ávila procedió a dictar resolución de reconocimiento del derecho a percibir el servicio de ayuda a domicilio a favor de la persona interesada.

Por su parte, en el expediente **20150156**, y tras la intervención de esta institución, se constató que la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León había procedido al abono de la cuantía de las cantidades reconocidas en concepto de prestación económica vinculada a la adquisición del servicio de atención residencial hasta el ingreso del beneficiario en una plaza concertada con la Administración autonómica.

La falta de conocimiento en tiempo y forma de la resolución de recálculo de la cuantía correspondiente a la prestación económica vinculada reconocida a la persona interesada en el expediente **20141857**, había dado lugar a la presentación de una reclamación de responsabilidad patrimonial ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca.

Se produjo, sin embargo, una clara inactividad administrativa en el impulso de oficio de los trámites necesarios para la resolución del citado proceso, en contra del art. 74 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y del art. 6.2 del Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, aprobado por Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo. Por lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que teniendo en cuenta el transcurso de un lapso de tiempo muy superior al previsto como duración máxima del proceso, se agilicen los trámites iniciados para resolver sin más dilaciones el procedimiento de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia objeto de la presente queja, en la forma y con arreglo a las previsiones legales vigentes".

La resolución fue aceptada por la citada Administración.

1.1.1.2. Revisión de las prestaciones

La posibilidad de revisión de las prestaciones de dependencia reconocidas a los beneficiarios está prevista en la propia Ley 39/2009, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, estableciendo en su art. 30.2 lo siguiente: "Las prestaciones podrán ser modificadas o extinguidas en función de

la situación personal del beneficiario, cuando se produzca una variación de cualquiera de los requisitos establecidos para su reconocimiento, o por incumplimiento de las obligaciones reguladas en la presente Ley”.

De igual modo, en el art. 29.1 de la Orden FAM/763/2011, de 6 de junio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales, ya se establecía la posibilidad de revisión, de oficio o a instancia de parte, de las prestaciones económicas cuando varíen las circunstancias que dieron lugar a su reconocimiento o en caso de incumplimiento de las obligaciones que corresponden a la persona beneficiaria conforme a la normativa vigente. Posibilidad que persiste en la redacción de normativas posteriores.

Así, en el caso del expediente **20141690** se procedió justificadamente por la Administración autonómica a iniciar un procedimiento de revisión de la prestación inicialmente reconocida (prestación económica de cuidados en el entorno familiar), dado que durante el proceso de verificación de la capacidad económica se había tenido conocimiento de que la persona interesada era perceptora del complemento de gran invalidez.

No obstante, esta institución no pudo mostrar en este caso su conformidad con la forma en la que se había realizado este proceso de revisión, teniendo en cuenta que la modificación de la prestación no se había llevado a cabo a través de los trámites legalmente establecidos.

Defendiendo la aplicación al ámbito de la dependencia de la normativa del procedimiento administrativo y sobre subvenciones, se consideró que para revisar la señalada prestación debían haberse desarrollado por la Administración autonómica los trámites previstos en el art. 102 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tratándose su concesión de un acto declarativo de derechos para el administrado.

Así, la doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo declara que cuando el acto de concesión es definitivo y su revisión no obedece al incumplimiento de una condición, debe considerarse que la Administración ha de seguir el procedimiento de revisión de oficio regulado en el citado precepto.

Así, para dar legitimidad al procedimiento de revisión de oficio en cuestión, se consideró oportuno formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda a revocar la resolución de fecha 17 de diciembre de 2014 por la que se modificó el importe de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar reconocida a (...) y se declararon indebidamente percibidas las cuantías minoradas con la obligación de reintegro, dejando sin efecto el procedimiento llevado a cabo para la revisión de dicha prestación de dependencia, para lo que deberán seguirse, en su caso, los trámites previstos en el artículo 102 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común".

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

1.1.2. Atención residencial

1.1.2.1. Régimen de acceso a los recursos

La atención residencial se ha convertido en un recurso fundamental para muchos mayores que, especialmente en situaciones de dependencia, no pueden seguir en sus hogares con el apoyo de sus familias o de la red de servicios comunitarios. De ahí que el impulso de la política residencial genere gran expectativa en las personas mayores que desean acceder a plazas residenciales en cualquiera de sus modalidades.

A pesar de ello, la asistencia pública residencial no siempre responde, o lo hace con lentitud, a las demandas formuladas para el acceso a este tipo de atención. Así, uno de los principales problemas que sigue denunciándose de forma reiterada frente a las necesidades de atención residencial de nuestros mayores, es la excesiva duración de la tramitación de los expedientes de ingreso o traslado en centros propios o concertados con la Administración autonómica.

Ejemplo de esta problemática se refleja en el expediente **20151038**, en el que la persona interesada permanecía en la lista de reserva de plaza asistida sin poder acceder al recurso solicitado. Ello pese a que 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, establece que 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).

Calificando, pues, como inadecuada la capacidad de respuesta ofrecida desde la Administración autonómica al desatender los derechos y garantías reconocidos a la persona

beneficiaria en cuestión, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se adopten las medidas oportunas para facilitar en el menor tiempo posible la incorporación de (...) a la Residencia (...), previa aceptación de la plaza, dada su inclusión como beneficiaria en la lista de reserva de dicho centro residencial".

La resolución, sin embargo, no fue aceptada con posterioridad al cierre de este Informe anual.

Semejante fue el caso planteado en el expediente **20151204**. Si bien la persona interesada demandaba el traslado de centro residencial, por reagrupación familiar, permanecía también en el correspondiente listado de reserva del centro solicitado. Por ello, fue necesario formular en los mismos términos una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, facilitándose en este caso por la Administración el acceso inmediato a la residencia solicitada.

Destaca, por otra parte, el problema planteado en el expediente **20141620**, en el que se denunciaba la deficiente actuación desarrollada por el equipo de trabajo social de un hospital público de Valladolid en la gestión del ingreso de un paciente en una residencia para personas mayores de titularidad de la Administración autonómica o concertada con la misma.

A la vista de las circunstancias concurrentes, resultaba aconsejable que se investigara en qué había consistido la información, asesoramiento y atención social proporcionados por el citado personal. Y, así, en el caso de confirmarse la generación de unos gastos por el ingreso del paciente en un recurso residencial privado, procedía el inicio del correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial en el que se determinara si concurrían o no los requisitos para el nacimiento de la misma contemplados en los arts. 106.2 CE y 139 y ss de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Esta investigación podía realizarse en el marco de un trámite de información previa, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 69.2 de la misma norma.

Por ello, se formuló a la Consejería de Sanidad la siguiente resolución:

"1. Que se inicien las actuaciones de investigación dirigidas a determinar el contenido del asesoramiento, información y atención social proporcionados por el personal responsable del Equipo de Trabajo Social del Hospital (...) de Valladolid a los representantes de (...) durante su ingreso en dicho centro hospitalario, así como las consecuencias de dicha labor.

2. Que en el supuesto de que tales funciones hubieran resultado deficientes y se constatará que pudieran haber contribuido a la generación de gastos por el ingreso de (...) en un centro residencial privado, se proceda al inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial dirigido a determinar si concurren o no los requisitos necesarios para poder afirmar el derecho a recibir una indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con los artículos 106.2 de la Constitución Española y 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

La citada Administración comunicó que había analizado de forma exhaustiva las actuaciones realizadas en relación con la atención social cuestionada, no deduciéndose una actuación deficiente que justificara el inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

1.1.2.2. Régimen de control

La intervención de la Administración sobre el funcionamiento, infraestructura y personal de los centros residenciales para personas mayores, sean públicos, privados o concertados, resulta fundamental para garantizar una asistencia de calidad y el bienestar de los residentes durante su estancia en los mismos.

Son frecuentes, por ello, las reclamaciones ciudadanas instando un adecuado funcionamiento de los centros residenciales para corregir o mejorar la práctica asistencial.

Esta actividad de control tuvo que ser reclamada en el expediente **20150607**, relativo al supuesto deficiente funcionamiento de una residencia privada ubicada en la provincia de Valladolid, a causa de una supuesta falta de atención a los residentes por la insuficiencia de personal de atención directa, del mal estado del mobiliario o enseres y de la ausencia de actividad alguna dirigida a la estimulación cognitiva o rehabilitación.

A pesar de haberse dado trasladado de tales hechos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para la determinación de la existencia o no de presuntas infracciones en la materia, no se llevó a cabo actuación de comprobación o inspección alguna por el órgano competente para esclarecer lo denunciado o establecer un juicio previo sobre la necesidad o no de depurar posibles responsabilidades y, en definitiva, velar por el respeto de los derechos de dicho usuario, cuya defensa se había promovido a través del Procurador del Común, de conformidad con lo establecido en el art. 13.4 c) de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León.

Resultando, así, preciso garantizar evitar posibles prácticas residenciales contrarias al ámbito de protección de las personas mayores residenciadas, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"1. Que se proceda al desarrollo de la actividad de inspección o comprobación necesaria sobre la Residencia de personas mayores (...) (Valladolid), ubicada en (...), para determinar o esclarecer los hechos denunciados en este expediente.

2. Que, en caso de considerarse oportuno conforme al resultado de dicha intervención, se proceda a instar la corrección de las posibles irregularidades detectadas y a incoar el procedimiento sancionador necesario para depurar posibles responsabilidades por las presuntas infracciones administrativas que, en su caso, fueran detectadas".

Aceptando la resolución, la citada Administración procedió al desarrollo de la actividad de inspección necesaria, sin constatar los hechos denunciados.

Por su parte, en el caso del expediente **20151872** fue preciso instar a la Administración autonómica el desarrollo de una actividad de control sobre una residencia privada de la provincia de Salamanca, en la que la temperatura de sus dependencias resultaba inadecuada para garantizar el bienestar y confort de las personas mayores ingresadas y en la que no existían sistemas de aviso en algunos aseos.

Sólo de esta forma podía constatar con las garantías adecuadas la aplicación de los mecanismos técnicos necesarios para solventar el problema y asegurar, así, el confort y seguridad de los usuarios.

Entendiendo, así, que esta intervención sobre la práctica residencial resultaba imprescindible para garantizar que el mencionado recurso residencial fuera un lugar en el que las personas residentes, temporal o permanentemente, pudieran disfrutar de unas instalaciones adecuadas para asegurar una asistencia de calidad y evitar riesgos para su salud e integridad, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"1. Que se realicen las comprobaciones sucesivas oportunas para controlar las medidas aplicadas en la Residencia para personas mayores (...) (Salamanca) en relación con el problema térmico existente en el centro, instando en caso necesario el establecimiento de los sistemas adecuados para garantizar que la temperatura de las distintas áreas y estancias sea la correcta o apropiada en función del uso de las mismas y de la época estival, garantizándose en todo momento el confort y bienestar de los usuarios.

2. Que se proceda a dar las instrucciones precisas o a efectuar los requerimientos oportunos a los responsables del citado centro residencial a fin de que se proceda a la mayor brevedad a la instalación de los sistemas de aviso necesarios en todos los aseos para garantizar la seguridad y protección de las personas mayores residentes. Y en caso de incumplimiento de las órdenes o pautas dadas con esta finalidad, se proceda a la adopción de las medidas oportunas para su debido cumplimiento y, en su caso, para depurar posibles responsabilidades administrativas”.

La resolución fue aceptada con posterioridad al cierre del este Informe anual.

La situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentran las personas internas en centros residenciales, pese a la importante función que cumplen este tipo de recursos, debe tenerse siempre presente para la correcta protección de sus derechos y su bienestar.

En la consecución de este objetivo resulta de particular importancia la necesidad de ofrecer un control especial adaptado a las propias condiciones psíquicas de los residentes, desarrollando una actitud rigurosa a la hora de garantizar la máxima protección que exigen sus especiales características.

Lo que tuvo que ser reclamado en el caso de la residencia pública (dependiente de la Diputación Provincial de León) referida en la queja **20153814**, al denunciarse que ciertos productos tóxicos se encontraban al alcance de los internos, por permanecer los carros de limpieza sin control alguno en los pasillos de ese centro residencial durante las labores de limpieza y habiendo sufrido supuestamente un usuario lesiones esofágicas a causa de la ingesta de lejía.

Se trataba, pues, de arbitrar una política de control que asegurase que los residentes no quedaran, en ningún caso, desprotegidos, previniendo e impidiendo resultados lamentables e incluso determinantes de una posible responsabilidad. Para lo que se formuló a la Diputación Provincial de León la siguiente resolución:

"Que con la finalidad de proporcionar la debida protección y cuidado a los usuarios de la Residencia de personas mayores (...) y, así, prevenir riesgos que, inherentes a las propias condiciones psíquicas de los internos, pudieran derivar en resultados lesivos, se considere la necesidad de impartir las instrucciones necesarias a sus responsables a fin de que se adopten las medidas de control oportunas para evitar que los productos de limpieza permanezcan al alcance de los residentes durante las labores de higiene de las distintas dependencias o puedan apropiarse de los mismos”.

Al cierre de este informe anual no se ha recibido respuesta a la citada resolución.

Otros supuestos en los que se reclamó la fiscalización pública sobre el funcionamiento de este tipo de recursos residenciales para personas mayores, quedaron reflejados en los expedientes **20140995**, **20141688** y **20151392**, relativos al funcionamiento de tres centros ubicados en la provincia de Salamanca, Burgos y Segovia respectivamente. Dos de ellos de titularidad municipal y uno dependiente de la Administración autonómica.

Puestas en conocimiento de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades las supuestas deficiencias denunciadas, se realizaron por personal inspector de dicho organismo las inspecciones pertinentes para su averiguación. No obstante, como resultado de las mismas no se detectó en ninguno de los casos planteados deficiencias en la atención a los usuarios, ni irregularidades constitutivas de infracción.

Por el contrario, la investigación realizada por la Gerencia de Servicios Sociales en el supuesto denunciado en el expediente **20150044**, sobre irregularidades en el funcionamiento de una residencia privada situada en la provincia de Valladolid, concluyó con la iniciación de un procedimiento sancionador contra el citado centro por las deficiencias constatadas en la inspección.

1.1.2.3. Régimen de financiación

El criterio de la corresponsabilidad en la asunción del gasto en esta materia se ha ido imponiendo progresivamente, de forma que ya en la normativa autonómica se ha fijado la contribución a la financiación del coste de los servicios de acuerdo a la capacidad económica de los usuarios. Principio que ha sido asumido en la regulación de algunas entidades locales.

Las administraciones, así, tratan de conseguir el reintegro de las cuotas asumidas por las estancias en sus centros con la finalidad de garantizar la viabilidad económica de unos servicios que, a su vez, deben permanecer siempre accesibles a aquellos que verdaderamente carezcan de recursos suficientes.

De esta forma se han venido a instrumentar mecanismos para que los centros residenciales, tras el fallecimiento o la baja de los usuarios, puedan exigir las cantidades adeudadas en concepto de estancias, compensando el déficit ocasionado durante las mismas, sin tener que rechazar, así, el ingreso de aquellos mayores con rentas bajas o insuficientes para hacer frente a las cuotas ordinarias.

Así, en el caso examinado en el expediente **20150477** se procedió por la Diputación Provincial de Burgos a practicar la liquidación definitiva por la estancia de un usuario en un centro residencial de esa titularidad pública tras producirse su fallecimiento, en una cuantía a favor de dicha Administración de 47.934,74 €.

Ahora bien, examinada la práctica de esta liquidación realizada en el momento de la baja del residente para satisfacer la deuda generada durante el período de estancia, pudo deducirse que el acto liquidatorio correspondiente a los servicios prestados desde 1997 hasta 2004 no resultaba conforme a lo dispuesto en el art. 57.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece como excepción para aplicar la eficacia retroactiva de los actos, la necesidad de que se produzcan efectos favorables para el interesado.

Se planteaban, además, dudas sobre la eficacia de la notificación de la liquidación definitiva en cuestión, pues parecía haberse efectuado sin contar con quienes debían entenderse las actuaciones del procedimiento liquidatorio (herederos), lo que podía haberse evitado con el desarrollo de una mínima actividad inspectora por parte de la Administración.

La ineficacia de las notificaciones practicadas incumpliendo las garantías legalmente establecidas fue declarada por el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León en la Sentencia de 7 de abril de 2008, en relación con una liquidación girada a la supuesta heredera del sujeto pasivo en concepto de tasa por la estancia en un centro asistencial de la Diputación Provincial de Segovia, al considerar que la Administración había notificado la liquidación impugnada sin haber precedido una actuación mínima de averiguación de la identidad de los herederos.

Existiendo, en consecuencia, suficientes causas para ejercitar la facultad de revisión de las actuaciones practicadas, se consideró oportuno formular a la Diputación Provincial de Burgos la siguiente resolución:

"Que a través de los trámites oportunos se proceda a la revocación del Decreto dictado en fecha 7 de octubre de 2014, por el que se aprobó la liquidación definitiva practicada por esa Diputación Provincial por la estancia de (...) en la Residencia (...) tras producirse su fallecimiento el 17 de julio de 2014, en una cuantía a favor de esa Administración de 47.934,74 €, por no haberse actuado conforme a las normas de procedimiento establecidas. Ello sin perjuicio de que resultara necesario retrotraer el procedimiento de gestión para actuar conforme a derecho respecto únicamente a las cuantías que, previa justificación a los interesados, hubieran sido legalmente devengadas conforme a la normativa de aplicación".

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

1.1.2.4. Régimen de alimentación

Bien es cierto que los hábitos y gustos alimenticios de las personas internas en los centros residenciales de mayores resultan muy diferentes y dependen, en muchos casos, de los niveles de salud o de situaciones económicas o culturales.

Sin embargo, su apreciación, en conexión con los oportunos conocimientos sanitarios y alimenticios, puede resultar beneficiosa para establecer los criterios idóneos sobre la adecuación de los alimentos en su cantidad, variedad, calidad y estado de conservación.

Así, por ejemplo, destaca en el caso examinado en la queja **20151256** la deficiente consideración por parte de los usuarios de la calidad de la alimentación ofrecida en una residencia dependiente de la Diputación Provincial de León, al estar la comida mal cocinada, ser escasa y poco ajustada a sus necesidades.

Este grado de insatisfacción con el servicio de alimentación prestado (con independencia de no detectarse irregularidades por parte de la Administración autonómica), debía ser tenido en cuenta para obtener una visión más completa sobre este aspecto del centro residencial en cuestión. Con ello podía garantizarse una opinión más fundada sobre la calidad y la adecuación del servicio a las necesidades y demandas de los usuarios.

En consecuencia, resultaba apropiada una valoración continua de la satisfacción de los residentes para garantizar a los responsables del centro residencial el conocimiento de la percepción sobre la alimentación ofrecida. Pensando, así, en los beneficios que este modelo de seguimiento podía reportar en el bienestar de los usuarios, se formuló a la Diputación Provincial de León la siguiente resolución:

"Que en el proceso de seguimiento o análisis de la calidad de la alimentación de la Residencia (...) se ponga en práctica, de no desarrollarse en la actualidad, una intervención directa con los usuarios (con las garantías de confidencialidad necesarias) con la finalidad de comprobar su grado de satisfacción o de disconformidad con los alimentos o los menús ofrecidos en el centro y, así, garantizar en mayor medida un criterio más idóneo y fundado sobre su calidad y un mayor nivel de aceptación, adecuando la prestación del servicio, en caso de ser necesario, a las necesidades o demandas que sean formuladas por los residentes".

La resolución fue aceptada.

1.1.2.5. Régimen de protección jurídica de las personas mayores internas en residencias

Es sabido que algunos usuarios ingresados en centros residenciales para mayores pueden encontrarse presuntamente incapacitados. Sin embargo, no siempre dicha circunstancia se pone en conocimiento de la autoridad judicial competente. Ello pese a que el art. 204 del Código Civil establece que "Cualquier persona está facultada para poner en conocimiento del Ministerio Fiscal los hechos que pueden ser determinantes de la incapacidad". Facultad que en el ámbito institucional residencial se convierte en una clara obligación derivada de lo dispuesto en el art. 13 apartado 7 de la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, en el que se recoge lo siguiente: "Los responsables de Centros Residenciales que advirtieren en una persona mayor ingresada la concurrencia sobrevenida de circunstancias determinantes de su incapacidad, deberán ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal, dando cuenta a los familiares de la misma".

Este podría ser el caso denunciado en el expediente **20141119**, en el que se comunicaba la supuesta situación de incapacidad de un mayor ingresado en una residencia privada ubicada en León, cuyos responsables no habían puesto en conocimiento del Ministerio Fiscal la posible causa de incapacidad en la que podía estar incurso dicha persona. Lo que, a su vez, podía estar siendo aprovechado por un tercero para hacer disposiciones en efectivo sobre su patrimonio.

Preocupando, pues, la situación de inseguridad jurídica en que dicho residente podía encontrarse y ante la necesidad de determinar si la incapacidad judicial era una medida de protección necesaria en atención al grado de afectación psíquica o cognitiva padecido por aquel, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que con el fin de garantizar la protección jurídica de (...), ingresado en una plaza asistida en la Residencia para personas mayores (...) de León, se valore la necesidad de determinar la posible existencia de alguna causa de incapacidad en dicha persona en atención a su actual grado de afectación psíquica o cognitiva, impartiendo las instrucciones precisas a los responsables de dicho centro residencial en caso de resultar procedente poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la supuesta concurrencia sobrevenida de alguna circunstancia determinante de incapacidad".

Dicha Administración comunicó que se iba a dar traslado al Ministerio Fiscal del contenido del expediente tramitado por esta institución, sin perjuicio de que en sucesivas visitas

de comprobación a la residencia se recordara a sus titulares la obligación derivada de lo dispuesto en el art. 13 apartado 7 de la mencionada Ley 5/2003.

1.1.3. Servicios sociales de carácter no residencial

Tanto los servicios sociales básicos (ayuda a domicilio, teleasistencia) como determinados servicios sociales específicos (centros de día...), encuentran en el colectivo de personas mayores un elevado índice de usuarios. No obstante, este tipo de recursos de apoyo no residencial también genera algunas reclamaciones.

1.1.3.1. Servicio de ayuda a domicilio

Los incrementos en el importe del servicio de ayuda a domicilio prestado por las entidades locales son causa de reclamación ante esta institución. Como en el caso del expediente **20150640**, en el que el beneficiario había experimentado un aumento muy importante respecto de las tarifas anteriores, multiplicándose de forma notable. Circunstancia que 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 de la Constitución 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.

Considerando, pues, irregular el procedimiento seguido por el Ayuntamiento de Valladolid para la gestión del cobro del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio a la persona interesada, al no haberse practicado motivadamente la liquidación comprensiva del incremento del precio público calculado, se formuló a dicha Administración la siguiente resolución:

"1. Que se decida sobre la necesidad de proceder, a través de los trámites oportunos, a la revocación del Decreto de 14 de febrero de 2014, retrotrayendo el procedimiento de gestión seguido para exigir el pago de la deuda devengada por la prestación del servicio de ayuda a domicilio a (...) a causa del fallecimiento de su cónyuge.

Ello con la finalidad de efectuar la preceptiva liquidación singular motivada (para su notificación al interesado), acorde con la intensidad del servicio prestado y con el nivel de ingresos del beneficiario y explicativa de los hechos y elementos adicionales que la motivan y, particularmente, del aumento de la cuantía y su cálculo respecto de la liquidada con anterioridad.

2. Que en el supuesto de haberse modificado en la actualidad la situación personal y/o económica de la citada persona, se proceda a realizar la oportuna revisión y a acordar las condiciones del servicio que procedan en función del resultado de la valoración, con la correspondiente notificación singular y motivada al beneficiario”.

La resolución fue aceptada.

1.1.3.2. Servicio de centro de día

El funcionamiento de los centros de día para personas mayores de titularidad de la Gerencia de Servicios Sociales permite la participación en los programas de actividades organizados a favor del envejecimiento activo y de la prevención de la dependencia para mejorar la calidad de vida de los usuarios, promover su desarrollo personal integral, potenciar las relaciones sociales y favorecer el mayor grado posible de autonomía e independencia.

Para dar efectividad a dicha participación se exige como único requisito estar registrado como socio en el centro de día correspondiente, para lo que deben reunirse las condiciones establecidas en el Decreto 24/2002, de 14 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto Básico de Centros de personas mayores de Castilla y León.

Así, el procedimiento de selección de los participantes en las actividades socio-culturales programadas por los centros de día no reviste especial dificultad cuando existen plazas suficientes para todos los solicitantes. Basta en estos casos con ostentar la condición de socio del recurso correspondiente.

El problema surge, sin embargo, cuando el número de interesados excede el de las plazas existentes. En estos supuestos, como se constató en la queja **20141625**, se aplicaba la técnica del sorteo, pero sin que el procedimiento de concesión se ajustara a ningún criterio o regla de adjudicación objetivo previamente aprobado y publicitado en cada convocatoria para conocimiento de los socios.

Tratando, por tanto, de regular debidamente la concesión de estas plazas con la finalidad de mejorar la gestión de los sorteos, asegurar su objetividad y garantizar a su vez su exposición pública para el necesario conocimiento de los socios, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda al establecimiento de las reglas, normas o instrucciones que deben regir el proceso de selección de participantes en las actividades socio-culturales programadas en los centros de día dependientes de la Administración autonómica, de forma que se garantice la objetividad de los sorteos, se establezcan criterios que ofrezcan las mismas posibilidades de participación a todos los solicitantes y garanticen la seguridad jurídica necesaria para evitar cualquier indefensión, posibilitando a los interesados el conocimiento previo de esta regulación sobre el proceso de concesión de las plazas existentes".

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

1.2. Menores

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

Han sido, en concreto, 21 las quejas presentadas en el año 2015, siguiendo la tendencia numérica del ejercicio 2014, en el que se registraron 22.

Gran parte de las reclamaciones están relacionadas con la protección jurídica de la infancia. Concretamente 18. Versaban, en particular, sobre las discrepancias con la acción protectora en los casos de desprotección, en razón de la ruptura familiar ligada a la adopción de determinadas medidas que implican la guarda del menor lejos de la familia de origen y, de forma especial, cuando no resulta posible una posterior reunificación.

La defensa desarrollada en este ámbito se ha dirigido a garantizar la eficacia en el ejercicio de la entidad pública de protección, pretendiendo una aplicación adecuada de aquellas medidas que implican la separación familiar en los casos que alcancen niveles de desestructuración susceptibles de requerir este tipo de intervención protectora.

Junto a esta protección jurídica, también ha sido objeto de la intervención de esta institución la protección de la salud de los menores de edad en el ámbito de la prevención del consumo de bebidas alcohólicas, promoviendo el cumplimiento estricto de la normativa vigente para evitar la disponibilidad de la oferta a esta población en los establecimientos destinados a la venta de alcohol. Para lo que solamente fue preciso formular una resolución a la Administración local, que fue aceptada.

1.2.1. Protección jurídica de la infancia

Las discrepancias con la acción administrativa de protección a la infancia han ocupado en 2015 la práctica totalidad de las reclamaciones presentadas en el ámbito de la protección jurídica de la infancia.

No es excepcional que la actuación administrativa reparadora de las situaciones de desprotección sea objeto de frecuentes desacuerdos o conflictos. Así lo ha venido siendo a lo largo de los sucesivos ejercicios, cuestionándose las medidas que ocasionan la separación del menor de su hogar familiar tras la correspondiente declaración de desamparo y asunción de la tutela administrativa. Ello aun cuando su finalidad esté orientada hacia la protección de su integridad y seguridad y a establecer las condiciones propicias para la posterior reunificación.

Pueden destacarse, a título de ejemplo, los expedientes **20150709** y **20151239**. En ellos se cuestionaba la actuación protectora desarrollada por las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales de Valladolid y León 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.

Condicionadas, pues, las decisiones administrativas por las circunstancias concretas de cada caso, 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. Constatándose, así, que dicho organismo había ejercido sus facultades y deberes conforme a las previsiones legales, a la situación existente y en beneficio de los menores, estando precedida la adopción de las correspondientes 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 esta población, han determinado la suspensión o finalización de la intervención iniciada para supervisar la legalidad de la separación de los menores del hogar familiar, al ser acordadas judicialmente las medidas de protección cuestionadas por los interesados. Es el caso de los expedientes **20141796** y **20151085**.

1.2.2. Protección de la salud

En el ámbito de la protección de la salud ha sido en este ejercicio objeto de una especial preocupación el consumo de bebidas alcohólicas entre los menores de edad.

La fácil disponibilidad del alcohol en algunos establecimientos, pese al tratamiento normativo estricto existente, demuestra un claro incumplimiento de las obligaciones establecidas y, en definitiva, de la prohibición de vender alcohol a esta población.

Así, la limitación del consumo mediante la dificultad de la oferta constituye una de las estrategias de prevención prioritarias para la reducción de esta práctica, siendo precisa una intervención administrativa garantista y eficaz en la protección de los menores en relación con todos los establecimientos públicos donde se vendan, dispensen o consuman bebidas alcohólicas.

Como así se reclamó por esta institución en el caso del expediente **20140782**, en el que se denunciaba la instalación de una zona destinada al ocio o a actividades para menores en un establecimiento ubicado en Navalmoral de la Sierra (Ávila), de titularidad municipal, ya que en el mismo se vendían y consumían bebidas alcohólicas.

Considerando lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes de Castilla y León (modificada por la Ley 3/2007, de 7 de marzo), en el que se recogen expresamente los establecimientos en los que está prohibida dicha venta y consumo de alcohol, el bar en cuestión quedaba al margen de la aplicación de la prohibición señalada. Tampoco, por otra parte, le resultaban de aplicación las limitaciones establecidas para los menores en relación con el acceso a establecimientos públicos previstas en la Ley 7/2006, de 2 de octubre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Castilla y León.

Pero con independencia de ello, dicho establecimiento estaba sometido a la prohibición expresa de venta, entrega, ofrecimiento, suministro o dispensación, gratuita o no, de bebidas alcohólicas a los menores de 18 años, recogida en el art. 23.3 de la citada Ley 3/1994. Exigencia derivada, precisamente, de otra prohibición impuesta en el art. 34.1 de la señalada Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, que impide a los menores de edad consumir o adquirir bebidas alcohólicas (entre otras sustancias). Constituyendo, además, su incumplimiento una infracción grave [art. 49.3 a)].

Por ello, se formuló al Ayuntamiento de Navalmoral de la Sierra la siguiente resolución:

"Que se potencie una intervención garantista respecto al cumplimiento de las prohibiciones sobre la venta, ofrecimiento, suministro, entrega o dispensación de

bebidas alcohólicas a los menores de edad en el establecimiento destinado a Bar, ubicado en (...) de la localidad de Navalmoral de la Sierra (Ávila)”.

La resolución fue aceptada por la Administración.

1.3. Familias numerosas

Vuelve a ser reducido el número de reclamaciones formuladas en demanda de prestaciones destinadas a las familias de esta Comunidad Autónoma. Se han presentado, concretamente, 4 quejas. Se sigue, así, la tendencia del ejercicio 2014, en el que se registraron 7 reclamaciones, y de los años 2012 y 2011, que ascendieron a 8 y 3 quejas respectivamente.

En este ejercicio la intervención desarrollada se ha centrado en el análisis de algunas desventajas que padecen las unidades familiares numerosas.

En su defensa se han tratado de promover las condiciones propicias para que la igualdad de sus miembros sea real y efectiva, impulsando la obtención de apoyos dirigidos a paliar las desventajas de estos hogares en el acceso a determinados beneficios fiscales y la calidad de la prestación de los servicios de información y asesoramiento a los ciudadanos. Para ello ha sido preciso formular 3 resoluciones a la Administración autonómica, 2 de las cuales fueron rechazadas.

1.3.1. Bonificaciones en el acceso a instalaciones deportivas municipales

La normativa vigente descarta la posibilidad de establecer la exigencia del empadronamiento para que los miembros de familias numerosas puedan acceder a las tarifas bonificadas establecidas por la utilización de los servicios públicos municipales.

La propia Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, no solamente prevé que para la obtención de este tipo de beneficios deba acreditarse empadronamiento alguno por los interesados, sino que además reconoce a este tipo de familias sin discriminación el acceso a tales beneficios desde el momento en que adquieren dicha condición, con independencia de la Administración que establezca el régimen concreto de bonificaciones y exenciones.

Se reclamó, por ello, en los expedientes **20141445** y **20141782** la supresión del requisito del empadronamiento en el municipio de Burgos como condición necesaria para el disfrute de las exenciones y bonificaciones establecidas para las familias numerosas en la cuantía a abonar por la prestación de servicios en las instalaciones deportivas municipales.

La voluntad del legislador es, sin duda, que el coste que conlleva la utilización de este tipo de servicios (entre otros) sea modulado para el caso de las familias numerosas, considerando la carga económica que para las mismas supone la atención y mantenimiento de un mayor número de miembros.

Considerando, así, que la aplicación del requisito adicional del empadronamiento para la obtención de las bonificaciones y exenciones en las tarifas por la prestación de servicios en las instalaciones deportivas municipales infringía la propia finalidad de la Ley 40/2003 y, en consecuencia, dificultaba el acceso real y efectivo de las familias numerosas a ese servicio público municipal, se formuló al Ayuntamiento de Burgos la siguiente resolución:

"Que a través de las modificaciones normativas oportunas, se proceda a la supresión del requisito del empadronamiento en ese municipio como condición necesaria para el disfrute de las exenciones y bonificaciones establecidas para las familias numerosas en la cuantía a abonar por la prestación de servicios en las instalaciones deportivas municipales".

La resolución fue aceptada por dicha Administración.

1.3.2. Bonificaciones en los precios públicos por las enseñanzas de régimen especial

Se ha analizado, en el curso de la tramitación del expediente **20141595**, el criterio de la capacidad económica para condicionar la aplicación a las familias numerosas de las bonificaciones y exenciones en los precios públicos por las enseñanzas de régimen especial en el curso académico 2014/2015, establecido en el Decreto 12/2014, de 20 de marzo, por el que se fijan los precios públicos por las enseñanzas de régimen especial en la Comunidad de Castilla y León (art. 10.2).

Ello debido a que cuando de familias numerosas se trata debe tenerse presente que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas (disposición adicional segunda), considera que tales beneficios, sin supeditación a requisito alguno de capacidad económica, tienen "naturaleza de mínimos".

Y es la propia Ley autonómica 12/2001, de 20 de diciembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla y León, en su redacción dada por la Ley 4/2012, de 16 de julio, de Medidas Financieras y Administrativas, la que precisamente deja a salvo tal previsión cuando señala que "salvo que una norma con rango de ley dictada por el Estado disponga lo contrario, las exenciones y bonificaciones aplicables a los precios públicos se establecerán teniendo en cuenta la capacidad económica de los obligados al pago, y en el supuesto de resultar necesario, previa

adopción de las previsiones presupuestarias precisas para la cobertura de la parte de coste subvencionada”.

En consecuencia, desde esta salvedad es desde la que han de interpretarse los condicionantes que contempla el apartado segundo del art. 37.2 de la Ley 1/2007. Así lo entiende el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, en su Sentencia de 11 de abril de 2014, en relación con las exenciones y bonificaciones aplicables a estudiantes de familias numerosas, establecidas en 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.

Dicho Tribunal viene a manifestarse únicamente a favor de la posibilidad de la Administración autonómica de mejorar las exenciones y bonificaciones en tasas y precios públicos en materia de familias numerosas y, en consecuencia, en contra de la posibilidad de limitarlas en función del nivel de renta y mucho menos de dejar al arbitrio de una norma reglamentaria autonómica la limitación de unos derechos reconocidos por la ley estatal.

Por ello, en la Sentencia mencionada se declara la nulidad de pleno derecho del art. 20 del Decreto 28/2013 señalado, en el que se condicionaban los beneficios previstos a favor de los estudiantes miembros de familias numerosas a la capacidad económica familiar. En su cumplimiento, la Administración autonómica procedió a eliminar el nivel de renta como condicionante del derecho de exención o bonificación por familia numerosa recogido en dicho Decreto.

Este criterio jurisprudencial es claramente aplicable también al precepto cuestionado en el expediente examinado (art. 10.2 del Decreto 12/2014, de 20 de marzo, por el que se fijan los precios públicos por las enseñanzas de régimen especial en la Comunidad de Castilla y León para el curso académico 2014/2015). De hecho, y por ello, la Consejería de Educación decidió eliminar el citado condicionante de renta para el curso 2015/2016.

Sin embargo, y con independencia de aprobar esta medida, no podía considerarse adecuada la decisión de mantener hasta entonces su vigencia, pues ello suponía aplazar arbitrariamente para el siguiente curso académico la necesidad de garantizar el derecho reconocido legalmente a los miembros de familias numerosas sin consideración a su capacidad económica.

Por este motivo se recomendó a la Consejería de Educación, siguiendo el criterio jurisprudencial examinado, la revisión de la norma en cuestión para adaptarla a las exigencias señaladas, formulando la siguiente resolución:

"Que se proceda a la realización de los trámites oportunos para analizar la posibilidad de eliminar para este curso académico 2014/2015 el criterio de la capacidad económica como requisito para la aplicación a las familias numerosas de las bonificaciones y exenciones en los precios públicos por las enseñanzas de régimen especial, establecido en 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. Ello con las consecuencias legales o indemnizaciones que, en caso de decidir dicha supresión, procediera reconocer y acordar expresamente en favor de las citadas unidades familiares".

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

1.3.3. Reconocimiento de la condición de familia numerosa

El reconocimiento de la condición de familia numerosa sigue constituyendo un instrumento de apoyo importante para las unidades familiares. Por ello, en el expediente **20150061** 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.

Resultaba necesario, pues, evaluar o fiscalizar la actuación desempeñada por el personal de dicho organismo en la atención prestada al interesado, con la finalidad de constatar si se transmitieron datos claros, precisos y exactos en el asesoramiento, ofreciendo una información fiable y actualizada.

Reclamando, pues, la puesta en práctica de métodos que permitieran detectar las deficiencias en los procesos de información, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que atendiendo al principio de responsabilidad, se proceda a supervisar la actuación del personal del servicio de atención e información al ciudadano del Departamento Territorial de Familia de Soria, a fin de determinar, a través de los medios oportunos, los empleados públicos implicados en el caso en cuestión y constatar si en su momento se informó erróneamente a (...) sobre la imposibilidad de reconocimiento y

expedición del libro de familia numerosa, depurando, de ser procedente, las responsabilidades a que hubiere lugar por los supuestos perjuicios que la posible deficiente atención prestada hubieran podido ocasionar a la unidad familiar a la que pertenece la citada persona por no ser reconocida la citada condición hasta el año 2011”.

La resolución no fue aceptada por dicha Administración.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

Durante este ejercicio se ha producido una disminución del número de reclamaciones formuladas en materia de conciliación de la vida familiar y laboral. Se han presentado, concretamente, 2 quejas. Fueron 23 las registradas en 2014.

Las estrategias de la política conciliadora de esta Comunidad que han sido reclamadas en este ejercicio 2015 se han dirigido a garantizar la calidad de la atención prestada en las escuelas de educación infantil y a proporcionar las mismas posibilidades de participación a todas las familias, corrigiendo situaciones de desventaja o desigualdad en el acceso a los programas de conciliación de la vida familiar y laboral.

Con estos objetivos se formularon 2 resoluciones (una a la Administración autonómica y otra a la Administración local), ambas aceptadas.

1.4.1. Funcionamiento de las escuelas de educación infantil

En la educación infantil de primer ciclo es fundamental el desarrollo inicial de las capacidades que caracterizan la evolución física, afectiva, intelectual y social de la persona. La relevancia que en este ámbito presentan los recursos humanos exige la existencia de una plantilla suficiente de personal de atención directa que, garantizando su presencia física de forma constante, pueda ocuparse continuamente de su cuidado, atención, educación y orientación, sin enfrentarse a condiciones laborales difíciles que puedan redundar en perjuicio de la asistencia y seguridad de los niños.

Entendiendo, pues, que las funciones de estos educadores son de vital trascendencia en beneficio de una buena calidad educativa y que, por otra parte, las proporciones establecidas legalmente aluden a los trabajadores que como mínimo deben encontrarse en los centros en presencia continuada, resultó necesario determinar si en el caso de una escuela de educación infantil ubicada en Palencia, objeto del expediente **20150623**, era precisa una mayor dotación de personal para adecuarse a las necesidades asistenciales y educativas de los menores escolarizados.

Tratando, pues, de velar por su situación en el referido centro, de forma que la atención no experimentara una disminución de los niveles de calidad alcanzados con anterioridad, se formuló a la Consejería de Educación la siguiente resolución:

"Que se proceda a analizar de forma precisa si, en la actualidad y de cara al próximo curso escolar 2015-2016, la atención que debe prestarse de forma continuada a los menores escolarizados en la Escuela de Educación Infantil (...) de Palencia, con los actuales recursos humanos, se ajusta al máximo nivel de calidad para garantizar la eficacia de la práctica asistencial y educativa o si, por el contrario, la disminución de la plantilla de personal efectuada durante este curso escolar responde a la necesidad de rectificar la gestión y racionalización del gasto.

Que en el supuesto de que, como resultado de dicho estudio, se llegara a la primera conclusión, se adopten las medidas necesarias para proporcionar al citado recurso una mayor dotación de personal de atención directa para adecuarse a las necesidades de los niños y asegurar los niveles de calidad educativa alcanzados con anterioridad".

Dicha Administración comunicó que, atendiendo a la resolución, se procedería a analizar de forma precisa si, en ese momento y de cara al próximo curso escolar 2015-2016, la atención que debía prestarse de forma continuada a los menores, con los recursos humanos existentes, se ajustaba al máximo nivel de calidad para garantizar la eficacia de la práctica asistencial y educativa, adoptando en su caso las medidas necesarias.

1.4.2. Programas de conciliación de la vida familiar, escolar y laboral

Siendo obligación de la Administración autonómica la promoción de actuaciones conducentes a facilitar la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, con actividades como la apertura de centros durante los días laborables no lectivos y vacaciones escolares para atender al alumnado de educación infantil y/o primaria, se han venido poniendo a disposición de las familias diferentes centros docentes públicos (durante los periodos vacacionales de semana santa, verano y navidad por paralización del periodo escolar) para el desarrollo lúdico de los menores y la conciliación de la vida familiar y laboral de sus progenitores o representantes legales. Primero a través del entonces denominado Programa "Centros Abiertos", posteriormente convertido en Programa "Conciliamos".

Este programa de conciliación de la vida familiar, escolar y laboral se desarrolla en colaboración con las entidades locales (a quienes corresponde la elección de las instalaciones educativas), mediante la suscripción del oportuno convenio de colaboración con la Gerencia de Servicios Sociales.

La importancia de su implantación y su convocatoria anual por la Consejería de Educación ha sido, desde luego, incuestionable para el apoyo a la atención de los menores durante la jornada laboral de los padres. Incluso su pretendida supresión en el año 2013 (posiblemente vinculada a la necesidad de reducción del déficit público) fue desterrada (a instancia de una resolución formulada por esta institución a la Consejería de Educación) y compensada con su transformación en el Programa "Conciliamos", pasando a ser convocado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y orientado al ocio de los niños, pero manteniendo en esencia el apoyo a la armonización de las responsabilidades laborales y familiares.

Pero se reprochaba en el expediente **20141761** que en el municipio de León se hubieran incorporado únicamente desde 2014 las instalaciones del CEIP La Palomera para el desarrollo del programa en dos de sus periodos de funcionamiento (semana santa y navidad), siendo utilizado durante el periodo del verano, además de dicho centro, los CEIP Luis Vives, Quevedo y San Claudio.

No podía compartir esta institución el criterio utilizado por el Ayuntamiento de León para la elección del centro educativo destinado al desarrollo del Programa. Dicho criterio priorizaba aquel centro con mayor número de participantes en ediciones anteriores. De esta forma, se ofrecían mayores ventajas o posibilidades de participación a unas familias frente a otras, favoreciendo a aquellas beneficiadas por la proximidad y discriminando a las que residían alejadas del centro educativo elegido y carecían de medios o contaban con dificultades para efectuar el desplazamiento al mismo.

Fue, por ello, necesario formular al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

«1. Que en la designación de las instalaciones adecuadas para el desarrollo del Programa "Conciliamos" en el municipio de León, se proceda a la aplicación de unos criterios objetivos que favorezcan una elección equitativa e imparcial del/los centro/s educativo/s y que, al mismo tiempo, aseguren la calidad de la atención de los menores participantes y su adecuado desarrollo lúdico y proporcionen a las familias interesadas sin discriminación las mismas oportunidades en el acceso a dicha medida de apoyo familiar (sin favorecer a unas frente a otras) y la conciliación de sus responsabilidades familiares y laborales.

2. Que para ello tales criterios se rijan por reglas de ubicación (fundamentadas en la búsqueda de un punto de equidistancia neutral en la localización del recurso a elegir o en la rotación de centros) junto a reglas o principios de calidad (basados en la

disposición de los mayores y mejores servicios e instalaciones de los centros para el desarrollo del Programa)».

La resolución fue finalmente aceptada.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

Continúa siendo objeto de preocupación ciudadana el logro de la total integración en la sociedad de las personas con discapacidad. En concreto, durante el año 2015 se han registrado un total de 38 reclamaciones (incrementándose sólo ligeramente respecto de 2014, en que se formularon 31). Lo que refleja con claridad que las personas con discapacidad siguen encontrándose con diferentes obstáculos que dificultan y limitan o entorpecen el normal desarrollo de su vida diaria y su plena incorporación en la sociedad, debiendo recordar de nuevo la obligación que pesa sobre los poderes públicos de prestar una especial protección a esta población.

Sigue, por ello, reclamándose la intervención de esta institución para garantizar una mejora de la calidad de vida a todas 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 siguen siendo causa de un mayor número de reclamaciones, están relacionadas con las barreras arquitectónicas y urbanísticas que subsisten y con las que se enfrentan estas personas. En concreto, se han registrado en este ejercicio 17 quejas.

Se ha tratado, pues, de garantizar el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, en igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, a través de la adaptación de las vías públicas, de la edificación y del transporte.

Han sido también objeto de reclamación cuestiones relacionadas con el procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, con el acceso a los centros específicos de atención, con las aportaciones económicas por la prestación de ayuda a domicilio, así como con la colaboración de la iniciativa social.

Así, la actuación de esta institución ha tratado de corregir posibles contradicciones en los procesos de valoración, a establecer el criterio de la atribución automática de la condición de persona con discapacidad (en un grado del 33%) a determinados colectivos, a asegurar el acceso a los recursos residenciales, a garantizar un sistema de financiación de los servicios ajustado a la capacidad económica de los usuarios, a establecer vías de financiación adecuadas

para asegurar la ejecución de las funciones de las entidades privadas y a asegurar la legitimidad de los procedimientos de gestión del cobro de los precios por el servicio de ayuda a domicilio.

Para todo ello se han formulado 21 resoluciones, 11 a la Administración local y 10 a la Administración autonómica. Esta última ha aceptado 7 de ellas. Por su parte, solamente 4 han sido aceptadas por las administraciones locales correspondientes.

2.1.1. Grado de discapacidad

Con frecuencia son objeto de reclamación ciudadana las discrepancias con los procesos de reconocimiento del grado de discapacidad a causa de las revisiones a la baja resultantes de las correspondientes valoraciones.

Puede destacarse el expediente **20141204**, en el que se manifestaba la disconformidad con la reducción del grado de discapacidad reconocido inicialmente a una persona, de un 61% a un 43%.

Dicha reducción (sin entrar en valoraciones técnicas) no pudo ser compartida por esta institución, dado que parecía haberse producido un empeoramiento en el diagnóstico y en la capacidad funcional del interesado, sin que ello hubiera sido considerado en la última revaloración efectuada, pudiendo revelarse un desajuste entre la situación real padecida por este paciente y la reconocida por la Administración.

Procedía, en consecuencia, reclamar el impulso de las acciones oportunas para eliminar toda posible anormalidad en el proceso de revaloración y, así, remover los obstáculos que eliminaban el acceso a las prestaciones dirigidas a la discapacidad. Para ello se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda, a través de los trámites que resulten oportunos, a realizar una completa valoración de (...) (que incluya el examen o análisis personal del paciente por los profesionales del EVO y los informes clínicos correspondientes), con la finalidad de revisar su situación y corregir posibles contradicciones, elaborando un nuevo dictamen técnico ajustado a las circunstancias reales del interesado y resolviendo en consecuencia sobre la modificación del grado de discapacidad reconocido".

La resolución no fue aceptada por la Administración.

Un caso semejante quedó reflejado en el expediente **20151969**, en el también se produjo una reducción del grado de discapacidad inicialmente reconocido a una persona. En concreto, de un 33% a un 24%.

Dicha disminución, igualmente, tuvo que ser cuestionada, ya que la situación no había experimentado mejoría alguna desde la fecha del primer reconocimiento en 2008. Por el contrario, la sintomatología era de carácter crónico, irreversible y degenerativa.

Desaprobando, en consecuencia, la decisión administrativa que redujo dicho grado de discapacidad, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución, recomendando determinar la situación real del interesado mediante una nueva valoración que permitiera corregir las posibles contradicciones de las que pudiera adolecer el proceso de valoración.

En este supuesto la resolución fue aceptada, de forma que se procedió a citar al interesado con el fin de realizar una nueva valoración que, en su caso, pudiese dar lugar a una modificación del grado de discapacidad en su día fijado.

2.1.2. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, establecía que "...a los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. En todo caso, se considerarán que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad" (art. 1.2).

Sin embargo, la Orden FAM/859/2010, de 11 de junio, por la que se crea la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y regula el procedimiento para su expedición, impide en Castilla y León otorgar la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad sin atenerse al sistema de valoración de la discapacidad establecido con carácter general, respondiendo a la voluntad de la Administración autonómica de no proceder a su emisión si no se cuenta con el reconocimiento expreso del grado de discapacidad por parte de los centros base de esta Comunidad.

Lo que se reclamó, pues, en el expediente **20151414** fue la posibilidad de que aquellas personas con una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez,

y los pensionistas de clases pasivas pudieran alcanzar un grado del 33% a través de la exclusiva aplicación de la normativa estatal. Esto es, sin necesidad de acreditar ninguna de las demás calificaciones o sintomatologías del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y clasificación del grado de discapacidad y, en definitiva, sin haber obtenido dicho reconocimiento expreso por parte del organismo correspondiente.

Siendo esta cuestión ampliamente debatida por los Tribunales de Justicia (ante un abundante número de reclamaciones sobre la correcta interpretación del contenido de la antes citada Ley 51/2003), y producidos pronunciamientos judiciales en sentidos contradictorios, se plantearon numerosos recursos de casación para la unificación de doctrina, manteniéndose por el Tribunal Supremo la improcedencia de la atribución automática de la condición de discapacitado a los preceptores de pensiones de incapacidad permanente, debiendo acudirse al procedimiento del citado Real Decreto 1971/1999 para obtener dicho reconocimiento expreso.

Pues bien, aunque con la jurisprudencia consolidada en este ámbito no resultaba posible sostener la equiparación pretendida en la presente reclamación (sólo a los efectos de las materias establecidas en la Ley 51/2003), el panorama normativo en materia de discapacidad varió sustancialmente con posterioridad, al aprobarse el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en cuyo art. 4.2 se establece: "Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad".

Ante este nuevo panorama protector de la discapacidad, no puede desatenderse el hecho de que la declaración de equiparación automática se ha podido ampliar a las distintas parcelas del ordenamiento o a todos los ámbitos jurídicos. Lo que podría alcanzar a la posibilidad de atribuir la condición de persona con discapacidad a partir de la entrada en vigor del Real Decreto Legislativo 1/2013 a las señaladas en el art. 4.2, sin que les sea exigible resolución del órgano competente de la Comunidad Autónoma para acreditar el grado de discapacidad igual al 33%. De forma que, solamente sería preciso contar con ese

reconocimiento expreso del órgano competente (a través del procedimiento recogido en el Real Decreto 1971/1999) para acreditar un grado de discapacidad superior al 33%.

Esta circunstancia determinó la necesidad de formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda a la modificación del criterio mantenido hasta el momento en la Orden FAM/859/2010, de 11 de junio, en relación con la emisión de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, considerando que ostentan o tienen atribuida la condición de persona con discapacidad los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, sin serles exigible para poder acreditar un grado de discapacidad igual al 33% una resolución expresa del órgano competente de esta Comunidad Autónoma en tal sentido a través del procedimiento de determinación o reconocimiento de tal circunstancia regulado en el Real Decreto 1971/1999".

Aceptando la resolución, la citada Administración comunicó que realizaría las modificaciones oportunas en dicha norma a fin de facilitar a los interesados que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, la tarjeta acreditativa de un 33% de grado de discapacidad.

2.1.3. Centros de atención a personas con discapacidad

2.1.3.1. Régimen de acceso a los recursos específicos

En ocasiones la situación de las personas con discapacidad precisa, para la satisfacción de sus necesidades, el ingreso en centros específicos para su atención. Por ello, la asistencia en estos recursos sigue siendo objeto de reclamación ciudadana, denunciándose las dificultades en el acceso a los mismos por la insuficiencia de plazas para la efectividad de los ingresos. Destaca a este respecto la problemática relatada en el expediente **20150075**.

La permanencia de la persona interesada en situación de lista de espera para el acceso al centro solicitado confirmaba la ausencia de plazas suficientes para atender las necesidades asistenciales existentes. Y resultaba, así, de aplicación el criterio reflejado en la STSJCYL 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 reinserción.

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

"Que a la mayor brevedad se adopten las medidas oportunas para facilitar el acceso de (...), en atención a su condición de persona con discapacidad, a una plaza residencial adaptada a sus necesidades y características en el recurso solicitado, aumentando, si para ello fuera necesario, el concierto de plazas residenciales disponibles. Y en caso de no ser posible su ingreso en dicho centro o en otro de la administración autonómica o concertado, se procure 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 sea posible su ingreso en el centro solicitado o en otro de aquella titularidad o concertado con la Administración".

Dicha Consejería comunicó que ya existían plazas vacantes de atención completa en el mismo centro residencial en el que el interesado ocupaba una plaza de atención quincenal, pudiendo acceder previa la correspondiente solicitud.

También en el caso del expediente **20141622** la persona interesada precisaba ampliar su atención residencial de 182 a 365 días al año en el centro en que se encontraba y, por tanto, requería la concesión de una plaza concertada de dichas características en el mismo recurso. Plaza a la que no había podido tener acceso (pese a estimarse su solicitud y tener reconocido por su situación de dependencia el derecho a un servicio de atención residencial), por no disponer de vacantes la Administración autonómica, permaneciendo así en lista de espera hasta que se produjera alguna baja en las plazas ocupadas.

Lo que también motivó, por los mismos argumentos, que se formulara a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución, recomendando la asignación de una plaza residencial para personas con discapacidad de 365 días al año de permanencia adaptada a las necesidades y características del interesado, aumentando, si para ello fuera necesario, el concierto de plazas residenciales disponibles de dicha naturaleza.

Aceptando la resolución, la citada Administración comunicó que se trataba de una situación de prioridad social, por lo que se estaban llevando a cabo los trámites oportunos para la ampliación de la cobertura de la plaza que ocupaba de 182 días a 365 días.

En el caso del expediente **20141801** se reclamaba el traslado residencial de una persona con discapacidad a un centro más cercano a su domicilio.

Entendiendo que la legislación vigente da prioridad a la proximidad geográfica de los centros al lugar de residencia de las personas con discapacidad, favoreciendo con ello las relaciones con la familia, la cercanía al domicilio familiar debía ser un criterio prioritario (favorable a la idoneidad asistencial) que debía ser aplicado en este caso. Para lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que sin más dilación se proceda de oficio a la tramitación del traslado de centro de (...) para el ofrecimiento a esta persona con discapacidad de la atención residencial y de día adecuada a sus especiales circunstancias individuales y familiares, de las que se ha deducido por los profesionales encargados de su valoración la necesidad de un recurso cercano a su domicilio familiar. Ello siempre que se constate el mantenimiento del interés de la representación legal de la citada persona en dicho traslado y, si es necesario, previo requerimiento de su solicitud".

Al cierre de este Informe anual no se conoce la postura de dicha Administración.

2.1.3.2. Régimen de financiación de los centros

Las aportaciones económicas de los usuarios por las estancias en los centros (residenciales o de día) para personas con discapacidad, generan también discrepancias ciudadanas.

Como en el caso del expediente **20150684**, en el que se relataba la problemática padecida por dos personas que debían abonar tanto el precio público correspondiente por los servicios residenciales prestados en un centro dependiente de la Diputación Provincial de León como el precio público por la prestación del servicio de centro de día concertado con la Administración autonómica.

Se generaban, así, unas obligaciones económicas en los interesados que provocaban unas excesivas cuantías en sus aportaciones mensuales que excedían del 90% de su capacidad económica o no se adecuaban a sus ingresos reales, no garantizándose una posibilidad de gasto que pudiera satisfacer las necesidades no cubiertas en los servicios recibidos.

Lo que se puso en duda, por tanto, en este caso fue la equidad en los criterios establecidos en la normativa autonómica y provincial para el reparto de los gastos generados por la prestación de servicios, considerando que se veía perjudicada de forma importante la situación económica de las personas interesadas. Y se pretendió, pues, que la contribución de los usuarios a la financiación de los servicios prestados se llevara a cabo en atención a sus

necesidades o gastos reales, reduciendo el impacto económico generado como consecuencia de la escasa cuantía económica mensual disponible para hacer frente a sus cargas personales.

Por ello, se consideró conveniente que tanto por la Administración autonómica como por la provincial se incorporase un nuevo criterio en las normas correspondientes para evitar cualquier situación de desventaja económica en los usuarios para lograr un sistema de financiación ajustado a su situación real. Para lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"1. Que en el modelo de participación en la financiación de los servicios prestados por la Administración de la Comunidad de Castilla y León en el ámbito de los servicios sociales se establezca (a través, en su caso, de las modificaciones normativas oportunas) un criterio más justo y equitativo para la determinación de los precios públicos por la prestación de más de un servicio (sea o no alguno de ellos dependiente de otra administración pública), con la finalidad de impedir situaciones de falta de liquidez o pérdida patrimonial.

Para ello se sugiere la fijación de un sistema de cálculo de la capacidad económica de los usuarios que tenga en cuenta la duplicidad de gastos o las obligaciones económicas generadas por la prestación de varios servicios (por ejemplo, de un servicio residencial y de un centro de día); o bien el establecimiento de bonificaciones o exenciones parciales o totales de los precios públicos en estos casos en que una persona sea usuaria, simultáneamente, de diferentes servicios.

2. Que se proceda a realizar una revisión de la situación de las personas interesadas en este expediente, con la finalidad de analizar de forma individual la repercusión provocada sobre su situación económica por la duplicidad de pago impuesta por la prestación de los servicios residencial y de día en la Residencia (...) y en una plaza concertada en el Centro de día (...), adoptando (en coordinación, si procede, con la Diputación Provincial de León) alguna de las medidas antes señaladas para corregir los perjuicios económicos detectados".

La misma resolución se formuló a la Diputación Provincial de León en relación con los servicios sociales de su titularidad.

Pero solamente fue aceptada por la señalada Consejería. Y para su cumplimiento la Gerencia de Servicios Sociales iba a iniciar los trámites necesarios para poder avanzar hacia un sistema de cálculo de la capacidad económica de los usuarios que tuviera en cuenta la duplicidad de gastos o las obligaciones económicas generadas por la prestación de varios

servicios o bien el establecimiento de bonificaciones o exenciones parciales o totales de los precios públicos en los casos en que una persona fuera usuaria simultáneamente de varios servicios.

2.1.3.3. Funcionamiento de los centros

En el expediente **20141923** se cuestionó el funcionamiento de un centro residencial, dependiente de la Diputación Provincial de León, por haberse suspendido a un usuario su condición de residente, considerando que dicha medida no producía un efecto corrector en la conducta de la citada persona, sino que inducía a la repetición de los hechos cometidos para volver a conseguir la salida del referido recurso.

Lo cierto es que, según los informes emitidos por los profesionales competentes, no parecía que la medida aplicada hubiera contribuido especialmente a la mejora del proceso individual del usuario o a producir un efecto corrector en su conducta. Quizá su aplicación debía haber ido acompañada de otras actuaciones para conseguir realmente el fin perseguido. De nada servía su imposición si no se producían las consecuencias reeducadoras o terapéuticas pretendidas o incluso si se obtenía un efecto contrario al deseado con su cumplimiento.

Para tratar, pues, de asegurar que la citada persona entrara a formar parte de un proceso normalizador de su conducta, en el que tuviera asegurada la prolongación de las actuaciones o medidas necesarias, se formuló a la Diputación Provincial de León la siguiente resolución:

"Que de conformidad con el criterio del Equipo técnico del Centro (...) se realicen los esfuerzos necesarios para conseguir la normalización de la conducta de (...) en el referido recurso, dando continuidad a las actuaciones necesarias de su proceso corrector y procurando la colaboración y coordinación necesaria para garantizar la obtención de los resultados terapéuticos o sociales pretendidos por los profesionales encargados de su atención y, en definitiva, un comportamiento adecuado con respeto al resto de usuarios, profesionales y normas de convivencia establecidas".

La resolución fue aceptada por la Administración.

2.1.4. Ayudas sociales

2.1.4.1. Ayuda a domicilio

Entre las reclamaciones presentadas en relación con los apoyos destinados a personas con discapacidad, destacan las formuladas a causa del incremento del precio por la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Ejemplo de ello se destaca en el expediente **20150914**.

Efectivamente, habiéndose producido modificaciones en las prestaciones percibidas por el beneficiario a causa del cobro del complemento de gran invalidez, procedía modificar la cuota mensual a pagar por el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Burgos, dada la necesidad de destinar dicha prestación a la financiación del coste del servicio, de conformidad con el art. 13 de la Ordenanza reguladora del precio por la prestación de servicios o actividades de atención domiciliaria.

No resultaba, sin embargo, adecuada la forma en la que se había llevado a cabo la gestión del cobro de ese precio público, cuya cuantía mensual había supuesto un incremento de más del triple. Circunstancia que 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.

Lo que motivó que se formulara a dicha Administración la siguiente resolución:

"Que a través de los trámites que resulten oportunos se proceda a retrotraer el procedimiento de gestión seguido para exigir a (...) el pago de la deuda devengada por la prestación del servicio de ayuda a domicilio en 2015 tras la aplicación de la Ordenanza publicada en el B.O.P. de Burgos de 14 de noviembre de 2014.

Ello con la finalidad de efectuar la preceptiva liquidación singular motivada y notificada a dicho interesado, acorde con los criterios de la citada norma y explicativa de los hechos y elementos adicionales que la motivan y, particularmente, del aumento de la cuantía respecto de la liquidada en 2014".

La resolución fue aceptada por la Administración.

2.1.4.2. Ayudas dirigidas a la iniciativa social

Las personas con discapacidad se enfrentan a serias dificultades en el desarrollo diario de su vida, forman parte de un grupo altamente vulnerable y se encuentran en muchos casos al borde de la exclusión social.

Demandan, por ello, la cobertura de necesidades básicas y urgentes, sin que en ocasiones el sistema de protección social cuente con los recursos adecuados para hacer frente a dichas peticiones. Lo que supone una inevitable derivación hacia entidades privadas que participan en la prestación de servicios sociales, las cuales no siempre cuentan con las suficientes fuentes de financiación públicas. Ello en contra de la necesidad de fomentar el derecho a la iniciativa social, conforme a lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

Como sucedía en el caso de la asociación referida en el expediente **20141548**, que precisaba del apoyo de la Administración autonómica para poder seguir atendiendo a dicha población. Su función, destinada a favorecer la integración social de las personas con discapacidad, elevar su calidad de vida y evitar su exclusión, necesitaba estar ligada a la necesidad de un adecuado apoyo institucional que contribuyera al efectivo ejercicio de sus funciones y, en definitiva, a la defensa de los intereses de esta población en situación de vulnerabilidad.

Apoyando, así, los esfuerzos de la entidad en cuestión en el proceso de integración comunitaria de las personas con discapacidad, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que dentro de las disponibilidades presupuestarias existentes en la actualidad, se valore la necesidad de prestar de nuevo los apoyos o la cooperación que en lo posible permitan a la Asociación (...), mediante la fórmula de colaboración más adecuada, contar con la financiación necesaria para garantizar la continuidad en el mantenimiento de su sede y en el desarrollo legal de actividades o programas (como los subvencionados en ejercicios precedentes), sin perjuicio de que se considere también apropiado contribuir al mismo tiempo a la necesaria y exigida adecuación a la normativa vigente de sus recursos o servicios destinados a la población con discapacidad".

La resolución no fue aceptada, comunicándose por dicha Administración que la única posibilidad de financiación era a través de las prestaciones económicas de dependencia, para lo que la entidad debía solicitar la inscripción de los servicios de promoción de la autonomía personal de acuerdo al procedimiento establecido y prestar esos servicios a personas con derecho a la financiación de las citadas prestaciones.

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, continúa dando lugar a la presentación de demandas ciudadanas. Se han formulado, en concreto, 17 reclamaciones durante el año 2015. Número que sigue la tendencia de ejercicios anteriores, como en 2013 y 2014, en los que se registraron 16 y 18 quejas respectivamente.

Es obligado, pues, seguir insistiendo en la necesidad de evitar comportamientos o actuaciones que puedan añadir trabas u obstáculos en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

2.1.5.1. Barreras arquitectónicas en edificaciones de uso público

Ejemplo de la existencia de barreras arquitectónicas en edificios de uso público se refleja en el expediente **20141140**. Se trataba de la sede del Ayuntamiento de Casillas de Flores (Salamanca), en el que resultaba imposible el acceso a las personas con movilidad reducida o en sillas de ruedas.

Se incumplía, así, el art. 6 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, que exige que al menos un acceso al interior de las edificaciones de uso público debe estar desprovisto de barreras y obstáculos que impidan o dificulten la accesibilidad, así como el art. 6.1 d) del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba su Reglamento, en el que se obliga también a que una entrada a la edificación sea accesible.

Sin olvidar el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, que exige la existencia en todo edificio de un itinerario accesible fácilmente localizable que comunique al menos una entrada principal accesible con la vía pública (art. 2).

Ante la necesidad, pues, de eliminar las barreras arquitectónicas existentes y de convertir en accesible el edificio público en cuestión en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad para todas las personas y, en particular, para las personas con alguna discapacidad, se formuló al Ayuntamiento de Casillas de Flores la siguiente resolución:

"Que por esa Administración se adopten las medidas oportunas para la adaptación de la Casa Consistorial a las exigencias legales en materia de accesibilidad y supresión de barreras, impulsando para ello los trabajos necesarios para garantizar el acceso desde el exterior a dicho edificio de uso público mediante la colocación de una rampa que cumpla las especificaciones técnicas exigidas para su utilización en condiciones de seguridad, estabilidad y comodidad o, en su caso, mediante la adopción de otras soluciones posibles que consigan un itinerario de acceso adaptado para todas las personas".

No se recibió contestación a la resolución.

2.1.5.2. Barreras urbanísticas

Vías públicas

La presencia de barreras en las vías públicas de las ciudades y pueblos de Castilla y León sigue ocupando año tras año la atención de esta institución, tratando de lograr su eliminación y, así, garantizar el movimiento de las personas con discapacidad y el de todos los ciudadanos en general.

En algunos casos, estos obstáculos obedecen a problemas estructurales derivados de la falta de una adecuada pavimentación. Como ocurría en el expediente **20141142**, debido a los graves desperfectos existentes en el pavimento de la mayoría de las calles de la localidad de Casillas de Flores (Salamanca).

La supresión de las barreras derivadas de una deficiente pavimentación en cualquier vía pública, resulta imprescindible para el logro de la accesibilidad universal. A lo que se añade la circunstancia de que la pavimentación de vías públicas forma parte de aquellos servicios públicos mínimos que, conforme establece el art. 26.1a) de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, los municipios deben ejercer en todo caso y para lo que tienen competencias, cualquiera que sea el número de habitantes de la entidad local. Sentido en el que se expresa, igualmente, la Ley 1/98, de Régimen Local de Castilla y León.

Correspondiendo, por tanto, al Ayuntamiento de Casillas de Flores ejecutar las obras necesarias en las calles y vías públicas del citado municipio con deficiente pavimentación, se formuló la siguiente resolución:

"Que se proceda a la adopción de las medidas oportunas para seguir mejorando las condiciones de pavimentación de las vías públicas del municipio de Casillas de Flores (Salamanca), eliminando sin más dilación los deterioros existentes en la actualidad, con la finalidad de garantizar de manera real y efectiva el derecho de todos en general y de las personas mayores y con discapacidad en particular a disfrutar de un entorno accesible en igualdad de condiciones".

No se recibió contestación a la resolución.

Las deficientes condiciones de accesibilidad existentes en un itinerario peatonal de ese mismo municipio (avenida de Portugal) fueron objeto del expediente **20141139**. Su pavimento estaba compuesto de piedras que impedían o dificultaban el tránsito de sillas de ruedas, de forma que no cumplía la normativa de accesibilidad de Castilla y León en relación con el pavimento táctil de contraste en vados, según el art. 20 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.

Siendo, en consecuencia, exigibles unas condiciones óptimas para la movilidad peatonal de las personas con limitación funcional y para el resto de peatones, garantizando la comodidad y la seguridad del recorrido, fue preciso formular al Ayuntamiento de Casillas de Flores la siguiente resolución:

«1. Que se desarrollen las actuaciones necesarias a fin de que el pavimento del itinerario peatonal objeto de este expediente reúna las condiciones establecidas en el citado artículo 20 del Decreto 217/2001, corrigiendo la deficiencia destacada en el informe técnico emitido por el Arquitecto de la Mancomunidad "Alto Águeda", para lo que deberá procederse a la instalación de un pavimento táctil en vados, con color y textura contrastados con el resto del pavimento.

2. Que se lleven a cabo las comprobaciones oportunas sobre la clase de suelo o material utilizado para la construcción del pavimento del citado itinerario peatonal, con la finalidad de constatar si reúne las condiciones óptimas destacadas en la presente resolución para garantizar la movilidad peatonal de las personas con limitación funcional y para el resto de peatones, realizando en caso necesario las adaptaciones adecuadas para asegurar la inexistencia de obstáculos que dificulten o perjudiquen el desplazamiento».

Tampoco en este caso se recibió contestación alguna a la resolución formulada.

En el caso del expediente **20141569**, relativo a la existencia de barreras urbanísticas en los vados peatonales y en otros muchos puntos de Aranda de Duero (Burgos), era voluntad del Ayuntamiento de ese municipio dar cumplimiento a las exigencias específicas establecidas en la Ley 3/98, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras (desarrolladas y concretadas en su Reglamento, aprobado por el Decreto 217/2001, de 30 de agosto).

Ahora bien, se echó en falta la aprobación de un plan específico para la adaptación y supresión de las barreras detectadas, imprescindible para contribuir a su eliminación de forma ordenada y sistemática. Por ello, se formuló a dicha Administración la siguiente resolución:

"Que se proceda a la elaboración y aprobación de un plan de adaptación y supresión de barreras en ese municipio, ejecutando y desarrollando sin más dilación las actuaciones que resulten precisas para el cumplimiento de las exigencias derivadas de la normativa aplicable en la materia en relación con las barreras objeto de este expediente (y, en general, con todos aquellos espacios de esa localidad que no cuenten con las debidas condiciones de accesibilidad)".

No se recibió respuesta a esta resolución.

Servicios sanitarios

A pesar de que el derecho a la atención sanitaria, a través del Sistema Nacional de Salud, es un derecho universal y exigible del que se benefician las personas con discapacidad, esta población presenta una serie de necesidades y demandas especiales en el ámbito de la asistencia sanitaria (específicas en relación con la población general) que no siempre reciben la respuesta más satisfactoria por parte del sistema de salud.

Esta situación se reflejó claramente en el caso del expediente **20151194**, en el que se denunciaban las barreras existentes en la consulta externa del servicio de cardiología de un hospital público de Valladolid. Pero no eran las barreras arquitectónicas (esto es, la falta de accesibilidad del espacio físico de la consulta que conforma el servicio de cardiología) lo que impedía la prestación de una asistencia sanitaria completa, sino las dificultades para el uso o aplicación de un proceso o prueba diagnóstica, convirtiéndose ya no sólo en un mero inconveniente sino en un acto de discriminación que debía ser claramente eliminado.

Para defender, pues, que nuestro sistema sanitario fuera plenamente inclusivo y accesible a esa población, superando los obstáculos existentes y reduciendo así cualquier desigualdad asistencial, se formuló a la Consejería de Sanidad la siguiente resolución:

"Que se proceda a la adopción de las medidas de mejora necesarias para superar los desajustes que persistan en la actualidad entre las necesidades de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en términos de salud y la respuesta que éstas reciben por parte del sistema sanitario público, garantizando la accesibilidad universal en condiciones de igualdad en relación con el resto de los ciudadanos tanto respecto a los espacios, instalaciones y dependencias como a los servicios, procedimientos, pruebas y estudios protocolizados para la detección y tratamiento de los pacientes, de manera que sus necesidades específicas sean plenamente cubiertas a través de una atención sanitaria (con los apoyos técnicos y humanos necesarios y las adaptaciones oportunas) prestada sin limitación alguna y capaz de alcanzar las mayores cotas de calidad y equidad".

La resolución fue aceptada por la Administración.

Estacionamientos reservados para personas con discapacidad

La normativa autonómica en materia de accesibilidad no deja duda respecto a la reserva de aparcamientos para vehículos con personas de movilidad reducida. Así, el art. 15 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, exige que en todas las zonas de estacionamiento de vehículos en las vías y espacios públicos se reserve una plaza para

personas de movilidad reducida por cada cuarenta o fracción adicional, reservando como mínimo una cuando el número de plazas de aparcamiento alcance diez.

Se impone, pues, la obligación de reserva de este tipo de plazas en todas las zonas de estacionamiento, con independencia de que en las mismas existan o no problemas generales de aparcamiento. Lo que no puede condicionarse, por tanto, en ningún caso a criterios de oportunidad municipal. Como ocurría en el caso del expediente **20150579** en relación con la localidad de Mansilla de las Mulas (León).

Se trataba, por tanto, de que ese municipio contara con las exigidas plazas de reserva de aparcamiento específicas para personas con discapacidad con la finalidad de garantizar su libertad deambulatoria y atender de forma adecuada sus dificultades de desplazamiento.

Siendo, pues, el Ayuntamiento de dicha localidad responsable de la obligación de garantizar un número suficiente y adecuado de reserva de tales plazas (conforme a lo dispuesto en el art. 57 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad), se formuló esta resolución:

"Que se proceda a la creación de las plazas de reserva de aparcamiento para vehículos con personas de movilidad reducida establecidas en la normativa vigente en la zona objeto de este expediente con las condiciones técnicas exigidas, a fin de garantizar la libertad deambulatoria y autonomía de dicha población y, en definitiva, su plena accesibilidad".

La resolución fue aceptada por la Administración.

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 estas medidas es precisamente la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, regulada en 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.

Sin embargo, en el caso relatado en el expediente **20151253** se denunciaba la injustificada falta de renovación de la tarjeta a un solicitante por parte del Ayuntamiento de Valladolid. La razón argumentada por esta Administración era la falta de devolución de la tarjeta caducada.

Efectivamente, el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, establece entre las obligaciones que incumben a los titulares de las tarjetas de aparcamiento por discapacidad (art. 8.1 e), la devolución de la tarjeta caducada en el momento de la renovación o al término de su vigencia. Además, el apartado 2 del mismo precepto señala que “el incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la cancelación de la tarjeta de estacionamiento o a su retirada temporal, sin perjuicio de las sanciones previstas en el ordenamiento jurídico”.

Sin embargo, la aplicación de las medidas previstas en el citado precepto es potestativa para la Administración, de forma que únicamente estaría justificada su adopción si existiera una causa determinante o concluyente que motivara la restricción del derecho reconocido a la persona interesada.

No constaba en principio una causa suficiente que justificara en este caso una limitación o restricción de la capacidad de movilidad de la persona afectada mediante la falta de emisión de su tarjeta renovada, dificultando u obstaculizando el desarrollo de su vida diaria y su efectiva integración social.

Tratando, por tanto, de garantizar el derecho del interesado a vivir de forma independiente para lograr su máxima autonomía personal en la comunidad, asegurando su accesibilidad en igualdad de condiciones al resto de la población, se formuló al Ayuntamiento de Valladolid la siguiente resolución:

"Que se proceda a la emisión y entrega de la tarjeta renovada de estacionamiento para personas con discapacidad cuya titularidad corresponde a (...), como único mecanismo de desplazamiento de manera autónoma para garantizar su integración social, su accesibilidad y autonomía personal, y con la finalidad de eliminar la limitación o restricción que, su falta de renovación, provoca en su capacidad de movilidad y en el desarrollo de una vida independiente.

Ello siempre que no se constatará la existencia de una causa determinante o concluyente que motivara el mantenimiento de la medida acordada por ese Ayuntamiento y, con ello, la restricción del derecho reconocido a la persona interesada (caso en que deberá dictarse y notificarse el correspondiente acuerdo motivado), y con independencia de las medidas sancionadoras que en su caso procedieran, conforme al ordenamiento jurídico, a causa de la falta de devolución de la tarjeta caducada”.

La citada Administración, finalmente, resolvió hacer entrega de la tarjeta de estacionamiento a la persona interesada.

Destaca, por otra parte, la problemática planteada en el expediente **20141636**, en el que se solicitaba incluir entre los posibles beneficiarios de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad a las personas afectadas de ceguera o con determinadas deficiencias visuales.

Esta institución ya defendió en su momento la necesidad de ampliar los beneficiarios o posibles titulares de las tarjetas de estacionamiento en favor de las personas con discapacidad con determinados grados de deficiencia visual. Con esta finalidad se formuló una resolución en el año 2011 a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, con ocasión de la tramitación de varios expedientes de queja, a fin de que se desarrollaran las actuaciones precisas para, entre otros extremos, modificar la normativa autonómica de aplicación y ampliar los posibles beneficiarios de las tarjetas de estacionamiento, incluyendo entre ellos a las personas con determinados grados de deficiencia visual.

Dicha resolución fue aceptada en su momento por la Administración autonómica. Para su cumplimiento la citada Consejería informó que en el Proyecto de reglamento de accesibilidad y supresión de barreras en el que estaba trabajando la Junta de Castilla y León se incorporaría lo dispuesto en la normativa estatal (Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad), en la que se ha incluido a las personas afectadas con determinadas deficiencias visuales entre los posibles titulares del derecho a obtener la tarjeta de estacionamiento.

Se sugirió, por ello, al Ayuntamiento de Carrascal de Barregas (Salamanca) la elaboración de su propia normativa en relación con las tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, contemplando en la misma, entre los posibles beneficiarios de dicho documento, a las personas con discapacidad y determinados grados de deficiencia visual. Ello a través de la siguiente resolución:

"Que se estudie por ese Ayuntamiento la necesidad de elaborar una Ordenanza reguladora de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad en ese municipio, en la que se contemplen como posibles titulares del derecho a obtener dicho documento a las personas con discapacidad afectadas con determinados grados de deficiencia visual".

No se recibió respuesta a esta resolución.

2.1.5.3. Barreras en el transporte

Transporte sanitario

En este ejercicio ha ocupado la intervención de esta institución el problema de la accesibilidad en relación con el transporte sanitario.

No cabe duda que existen determinados pacientes que, por sus circunstancias físicas, precisan que las condiciones y equipamiento del material móvil destinado a dicho transporte se ajusten a sus necesidades especiales. Se trata, pues, de que los vehículos destinados al mismo sean accesibles para todos los usuarios, reuniendo los requisitos que permitan el acceso regular y normalizado de todas las personas.

Sin embargo, en el expediente **20150058** se denunciaba la falta de accesibilidad de algunos vehículos destinados al transporte sanitario de esta Comunidad Autónoma. En concreto las ambulancias no asistenciales de clase A2 acondicionadas para el transporte de enfermos cuyo traslado no reviste carácter de urgencia.

Ello pese a que el Real Decreto 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, exige (anexo VIII) que el transporte sanitario sea accesible a las personas con discapacidad. Obligación legal que ya parte de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.

Los vehículos sanitarios, pues, deben en todo caso ser accesibles, ya que las personas con movilidad reducida y/o con discapacidad requieren dispositivos especiales que permitan su traslado dentro de los mismos. Por ello, se formuló a la Consejería de Sanidad la siguiente resolución:

"1. Que por los Servicios de Inspección de la Gerencia Regional de Salud se programe la realización de las actividades de supervisión adecuadas para inspeccionar la totalidad de las ambulancias de clase A2 adscritas al contrato de transporte sanitario en esta Comunidad Autónoma, con la finalidad de garantizar que todos estos vehículos sean accesibles, reuniendo los requisitos técnicos exigidos que permitan el acceso regular y normalizado de las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.

2. Que como resultado de dicha actividad de control se adopten las medidas que resulten oportunas en caso de detectarse la existencia de barreras que dificulten o impidan el acceso a la utilización del servicio a dicha población".

La resolución fue aceptada por la Administración.

Transporte urbano

La accesibilidad de los medios de transporte público urbano colectivo, tanto por la altura de la plataforma, como por los sistemas mecánicos de ascenso y descenso, de información, de iluminación y de seguridad, es una condición obligatoria para el material móvil de nueva adquisición, establecida en la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras y en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras.

A su vez, el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, impone para el material móvil en servicio a su entrada en vigor las reformas precisas para dotarles de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, con la prioridad del establecimiento de medios de acceso para las personas con discapacidad consistentes en rampas, elevadores y otros mecanismos similares que permitan el acceso (disposición adicional segunda).

Pese a todo ello, pudo constatarse a través del expediente **20132702**, que el Ayuntamiento de Segovia había permitido en exceso el servicio de muchos de los vehículos destinados al transporte urbano en ese municipio sin el debido funcionamiento de las rampas de ascenso y descenso, no estando garantizada la utilización del servicio a todas las personas, cualquiera que fueran sus problemas de movilidad. Se formuló, por ello, a dicha Administración la siguiente resolución:

"Que en función de la labor de inspección que se desarrolla por ese Ayuntamiento y de persistir alguna deficiencia en la actualidad, se adopten sin más dilación las medidas necesarias a fin de que se eliminen las barreras en el transporte público colectivo urbano de viajeros, garantizando definitivamente el adecuado funcionamiento de las rampas de acceso en todos los autobuses que conforman la flota de vehículos destinados a dicho transporte en ese municipio".

La resolución fue aceptada.

2.1.5.4. Barreras en el acceso a las actividades de ocio y cultura

Los obstáculos con los que a diario siguen enfrentándose las personas con discapacidad para acceder a los espacios destinados a las actividades de ocio y cultura, la ausencia de un número suficiente de asientos adaptados, su propia ubicación o sus características, implican una dificultad insuperable y una clara discriminación.

Así, en los bienes inmuebles en los que se desarrollan actividades culturales o de ocio debe lograrse la máxima accesibilidad, el desenvolvimiento autónomo y la comodidad en la estancia, adoptando las medidas preventivas necesarias en relación con los espacios, equipamiento e, incluso, formación del personal encargado de la organización, atención y seguridad de los eventos organizados.

Pero aun disponiendo de suficientes elementos normativos para garantizar el derecho al ocio de las personas con discapacidad, éstas siguen experimentando actitudes negativas en el disfrute efectivo de una accesibilidad plena por una falta de concienciación sobre las necesidades de esta población, traducida en la inaccesibilidad o falta de adaptación de los establecimientos correspondientes. Como se reflejó en el caso del expediente **20141951**, en relación con un evento musical organizado por el Ayuntamiento de Valladolid.

No es de extrañar, por tanto, que se produzca con frecuencia una ausencia de confianza a la hora de reservar o asistir a un evento cultural o de ocio. Se trata, pues, de mejorar la accesibilidad de los recintos y espacios utilizados para el desarrollo de estas actividades y conseguir la satisfacción de los usuarios con discapacidad en el uso de los mismos. Con ello disfrutarán de forma autónoma y gratificante de las actividades y podrán desarrollarse en mayor medida en el ámbito personal y social.

Considerando, así, que la participación en la cultura y el ocio debe llevar implícita una oferta accesible, se formuló al Ayuntamiento de Valladolid la siguiente resolución:

"1. Que en futuros acontecimientos, actividades o eventos culturales o de ocio municipales se adopten las medidas oportunas para garantizar la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad, creando las condiciones necesarias para que todas puedan asistir y disfrutar de los programas ofertados de forma accesible, cómoda y gratificante.

2. Que para la consecución de dicha finalidad se proceda al desarrollo de una organización inclusiva de la oferta municipal orientada a la adaptación de los espacios o recintos a las exigencias legales y a la realidad de las necesidades planteadas en cada caso; al ofrecimiento de una información accesible, completa y de calidad; a la formación del personal encargado de la organización, atención y seguridad de los eventos tanto en las obligaciones como en el respeto y atención que exige la accesibilidad universal; y a la eliminación de cualquier barrera que impida la utilización de los recursos del sector cultural, del ocio y tiempo libre. Consiguiendo, así, la plena satisfacción de los usuarios desde la publicación de la oferta hasta la finalización y

salida del evento y evitando cualquier supuesto de discriminación o trato deficiente en el acceso de las personas con discapacidad a este tipo de actividades, como el que ha sido objeto de este expediente”.

Aceptando la resolución, dicha Administración iba a proceder a la incorporación en el protocolo de organización de eventos de una instrucción específica que recogiera las medidas a adoptar por las distintas empresas y entidades que participasen en la celebración de las actividades culturales y que garantizaran la accesibilidad de todos los usuarios.

2.2. Salud mental

Sigue siendo reducido el número de las reclamaciones ciudadanas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental. Se han registrado, siguiendo la tendencia de ejercicios anteriores, 8 quejas en 2015. Fueron 9 en 2010, 12 en 2011, 7 en 2012, 11 en 2013 y 7 en 2014.

Es posible que esta circunstancia pueda estar motivada en los cambios importantes producidos en los últimos años 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.

Aunque esta disminución ha ido mermando la intervención supervisora sobre la organización y prestación de la asistencia psiquiátrica, sigue siendo preciso en algunos casos reclamar un mayor esfuerzo a los poderes públicos para eliminar algunas carencias y deficiencias que todavía en la actualidad presenta el sistema de asistencia psiquiátrica de Castilla y León. Como en aquellos supuestos en los que la lentitud en el ofrecimiento de soluciones asistenciales para paliar el abandono sociosanitario y las graves condiciones de vida de algunas personas con trastornos psíquicos, hacen inevitable exigir la urgente adopción de las medidas necesarias para garantizar una atención rápida y facilitar un tratamiento integral y la protección social y sanitaria de los afectados.

Las circunstancias del caso objeto del expediente **20150577** responden a la situación señalada y confirman las deficiencias que todavía en la actualidad ofrece el modelo de asistencia psiquiátrica y de las carencias en la asunción de responsabilidad pública en la atención integral que precisan dichas personas.

Se trataba, en concreto, de un paciente cuya patología (trastorno límite de la personalidad y retraso mental leve) había determinado su idoneidad para acceder a un recurso residencial de personas con enfermedad mental grave y prolongada. Sin embargo, sus

problemas conductuales o alteraciones del comportamiento asociadas a dicho diagnóstico habían impedido su ingreso en una miniresidencia.

Esta situación exigía la prestación de una atención adecuada para garantizar la cobertura de sus necesidades residenciales insatisfechas, mediante el ofrecimiento de un recurso específico para personas con enfermedad mental gravemente afectadas con alteraciones de conducta para abordar de manera eficaz, adecuada y suficiente el tratamiento integral de la enfermedad que presenta esta persona (incapaz de afrontar la responsabilidad de sus cuidados) y, así, dar respuesta a sus carencias asistenciales y evitar su consecuente desamparo y el impacto en el medio social cercano de convivencia.

Y entendiéndose que la consecución de este objetivo no podía prolongarse de forma indefinida en el tiempo, se formuló a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"1. Que de forma prioritaria y a la mayor brevedad se lleve a cabo la intervención oportuna para garantizar a (...) (previas las valoraciones que, en su caso, procedieran por parte de la Comisión Mixta Regional) el ofrecimiento de la atención residencial adecuada a sus circunstancias y necesidades, acordando su ingreso en un recurso específico para personas con enfermedad mental grave afectadas con alteraciones del comportamiento o trastornos de conducta. Ello con la finalidad de abordar de manera eficaz y suficiente su protección, el tratamiento integrado e integral de su enfermedad y evitar su desamparo, exclusión o marginación y el riesgo para su persona y para terceros. Y salvo que su situación actual, según justificada valoración técnica, no fuera determinante en este momento de la atención residencial reclamada.

2. Que para el caso de que la oferta pública disponible no sea suficiente para dar cobertura a las necesidades de atención residencial de la citada persona, se adopten las medidas precisas para incrementar las plazas residenciales destinadas a la referida población, logrando una adecuada dotación de la red de centros que evite cualquier discriminación en el acceso a los recursos a estas personas con enfermedad mental grave con trastornos conductuales frente a aquellas otras cuya discapacidad no esté asociada a tales problemas psiquiátricos. Ampliando, si para ello fuera necesario, la colaboración con entidades privadas en el ámbito de la correspondiente acción concertada".

En la fecha de cierre de este Informe anual no se ha recibido respuesta sobre las medidas propuestas.

El internamiento en un centro residencial para personas con enfermedad mental grave y prolongada también fue reclamado en el caso del expediente **20150064**. Se trataba de una persona con un trastorno psíquico unido a una situación de marginación. Deambulaba todo el día por las calles de Valladolid, buscaba comida en los contenedores, pedía limosna para comer y sus condiciones de higiene e indumentaria eran lamentables.

Esta situación exigía arbitrar los medios suficientes para hacer efectiva y viable la función tutelar asumida por la Administración autonómica y, así, para garantizar una mejor cobertura de sus necesidades asistenciales, abordando de manera suficiente el tratamiento integral de su problemática e incluyendo, en su caso, las gestiones oportunas con la autoridad judicial para su derivación a un recurso adecuado a sus características. Para ello se formuló a la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"Que con la finalidad de hacer efectiva la función tutelar ejercida sobre (...), se potencien los esfuerzos realizados hasta el momento, abordando de manera eficaz, adecuada y suficiente el tratamiento integral de su problemática y, de esta forma, asegurar la atención continuada de sus necesidades asistenciales, evitar su supuesta situación de abandono y exclusión social y posibles riesgos para su vida y conseguir un proceso favorable de readaptación social, gestionando, en caso de revelarse necesario, el acceso a un recurso residencial adecuado a sus circunstancias. Todo ello mediante una intervención coordinada de los servicios encargados de su atención y, de ser preciso, con la autoridad judicial competente".

En este caso la resolución fue aceptada por la Administración autonómica.

2.3. Minorías étnicas

Sigue siendo muy reducido el número de reclamaciones presentadas en relación con el tratamiento de los problemas relativos a la integración social de las minorías étnicas. Tan sólo han sido 2 las quejas formuladas en este ejercicio. Ninguna se registró ni en 2014 ni en 2013. Fueron 4 en 2012, 2 en 2011, 1 en 2010 y 2 en 2009.

La problemática que ha ocupado la atención de esta institución en 2015 se ha centrado en las dificultades de convivencia vecinales que ocasionan algunas familias de etnia gitana, siendo preciso formular una única resolución a la Administración municipal con la finalidad de promover una intervención integral en el proceso de realojo para favorecer una adecuada incorporación social.

Es cierto que la posibilidad de acceso a viviendas y entornos normalizados presenta para la comunidad gitana una especial dificultad en su proceso de integración social, por lo que

el desarrollo de este tipo de políticas públicas compensatorias sobre grupos de población especialmente vulnerables, constituye un eje fundamental en la lucha contra la exclusión social.

Pero ello puede suponer, asimismo, situaciones de rechazo social, motivadas en muchos casos por el déficit de integración social de los núcleos familiares realojados, con escasos hábitos de convivencia y adaptación al medio.

Esta circunstancia determina la necesidad de que las medidas de realojo se unan a un completo proceso de acompañamiento social que favorezca la adaptación de las familias al nuevo entorno, facilite su inserción y evite conflictos ciudadanos. Y es que el realojamiento de las minorías étnicas sin o con escaso seguimiento determina la posibilidad de que se reproduzcan situaciones de marginalidad.

Como ocurría en el caso del proceso de realojo de las familias de etnia gitana referidas en el expediente **20141759**, que habían accedido, con subvención municipal, en régimen de propiedad a unas viviendas ubicadas en el municipio de Palencia.

Las circunstancias denunciadas avalaban la continuidad de la intervención social con estas familias en su proceso de adaptación como labor fundamental en la lucha contra la exclusión social, tratando de garantizar la necesaria rigurosidad en el tratamiento de los casos planteados para fomentar la convivencia y la integración vecinal, evitar cualquier práctica de discriminación étnica y proteger el derecho a la igualdad de trato.

Reclamando, así, el desarrollo de las medidas de seguimiento necesarias para conseguir una adecuada incorporación social, una convivencia normalizada y evitar concepciones discriminatorias e injustas hacia la comunidad gitana, se formuló al Ayuntamiento de Palencia la siguiente resolución:

"1. Que se proceda a reanudar la intervención desarrollada por los servicios sociales con las familias de etnia gitana referidas en este expediente, realizando las comprobaciones necesarias para garantizar la rigurosidad en el tratamiento del caso planteado y, así, determinar el origen de los conflictos vecinales denunciados para descartar cualquier práctica de discriminación étnica.

2. Que, en caso de estar generados los problemas entre la vecindad en un déficit o fracaso del proceso de integración social de dichos núcleos familiares (con una adaptación al entorno poco normalizada o escasos hábitos de convivencia), se adopten las medidas necesarias para eliminar conductas molestas o incómodas que afecten negativamente a terceras personas y perturben de modo notable la pacífica convivencia vecinal.

3. Que, por el contrario, de acreditarse que tales problemas no solamente son generados por tales unidades familiares o que devienen de una actitud discriminatoria por parte de otros miembros de la vecindad (diferente a una actitud de protección legal o legítimamente justificada), se desarrolle la oportuna intervención social para solventar cualquier posible situación de marginación y favorecer, de ser procedente, la normalización de la convivencia”.

La citada Administración comunicó la aceptación de la resolución, de forma que se iba a mantener la intervención social y el seguimiento del proceso de integración de tales familias gitanas, así como de la evolución del proceso de convivencia.

3. ASISTENCIA A PERSONAS CON DROGODEPENDENCIA

Durante el presente ejercicio tan sólo se han registrado 2 quejas en materia de asistencia a personas con drogodependencia, estando relacionadas, en concreto, con la defensa de las personas con adicción a los juegos de azar.

No cabe duda que la disponibilidad y el acceso al juego son factores que incrementan el índice de la ludopatía en la población. De ahí que el riesgo de que determinados grupos sociales se conviertan en jugadores patológicos se incrementa debido a las grandes posibilidades de juego que existen. Comprobándose, incluso, que existe una estrecha relación entre la accesibilidad de los juegos de apuesta y de azar y la tasa de prevalencia del juego patológico.

Sin embargo, la normativa autonómica en materia de juego no prevé en el caso de los salones de juego destinados a la explotación de máquinas de juego tipo “B” la posible inscripción en un registro de prohibidos a las personas que lo soliciten a la autoridad competente y, por tanto, no es posible impedirles el acceso a tales establecimientos, a diferencia de lo establecido en los casinos de juego y bingos.

Por ello, en el curso del expediente **20150762** se valoró la necesidad de asumir una posición proactiva en el ámbito normativo y, en consecuencia, preventivo, avanzando en el desarrollo de estrategias de juego responsable para hacer frente a los problemas generados por el juego de azar o eliminar conductas ludópatas y sus inevitables consecuencias en los ámbitos familiar, económico y social y contribuir a la rehabilitación de los afectados.

De esta forma, atendiendo al interés especial que el juego patológico (como trastorno adictivo de naturaleza no tóxica) merece por parte de las administraciones públicas, y siendo necesario progresar en su prevención, impedir su proliferación y colaborar en su rehabilitación, se formuló a la Consejería de la Presidencia la siguiente resolución:

"Que se proceda a la realización de los estudios necesarios para decidir sobre el establecimiento en la normativa de Castilla y León de un régimen de prohibiciones de acceso voluntarias a los salones de juego (como el previsto para las salas de bingo y casinos) con el correspondiente sistema de control de acceso o admisión de visitantes, y estableciendo un registro de prohibidos específico para estos establecimientos o único para todos los locales de juego".

Aceptando la resolución, la citada Administración comunicó que la Dirección de Ordenación del Territorio y Administración Local, en tanto órgano directivo central competente en la materia, había contactado con la asociación de empresarios de salones de juego de Castilla y León para que colaboraran en la realización del citado estudio, a fin de conocer la realidad del subsector y obtener los datos necesarios para decidir sobre el establecimiento en la normativa de Castilla y León del régimen de prohibiciones que resultase más adecuado para este tipo de locales de juego.

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 2015, al igual que en 2014 y 2013. Y su objeto se ha centrado en el ámbito del consumo de bebidas alcohólicas.

Esta institución ha sido siempre firme defensora y promotora de la aplicación de estrategias preventivas o disuasorias del consumo de alcohol entre la población en general, y entre los jóvenes y adolescentes en particular, fundamentadas en la disminución de la demanda y de la accesibilidad a las bebidas alcohólicas.

Ahora bien, el establecimiento de un sistema adecuado para regular la venta de bebidas alcohólicas debe imponer unos límites razonables a la distribución de alcohol y al funcionamiento de los puntos de venta.

Esta circunstancia, precisamente, fue cuestionada en el expediente **20150083** en relación con las limitaciones de la comercialización de alcohol al por menor.

En el mismo, se manifestaba la disconformidad con la aplicación del art. 23 ter apartado 3 de la citada Ley 3/1994, a las tiendas ubicadas en áreas de servicio, por resultar discriminatoria en relación con los establecimientos de hostelería: "Los establecimientos comerciales minoristas no destinados al consumo inmediato de bebidas alcohólicas no podrán venderlas o suministrarlas, con independencia del régimen horario, desde las 22 horas hasta las

7 horas del día siguiente. A esta restricción estarán sometidas también la venta ambulante, la venta a distancia y la venta domiciliaria.”

Con esta regulación, podía darse la paradoja de que en un área de servicio exista un establecimiento de hostelería (bar, cafetería o restaurante) y una tienda o comercio minorista, permitiéndose al primero la venta de bebidas alcohólicas sin limitación de régimen horario para el consumo directo o inmediato y prohibiéndose injustificadamente al segundo, por el contrario, dicha venta a partir de las 22 horas para el consumo fuera de este establecimiento comercial.

No cabe duda, desde luego, de la necesidad de un marco normativo estricto respecto a la disponibilidad de las bebidas alcohólicas para la población en general, defendiendo la intensificación de las medidas limitadoras de su suministro y consumo.

No obstante, dadas las connotaciones represivas y prohibicionistas que toda medida limitadora supone, se consideró conveniente analizar otras normativas autonómicas con la finalidad de examinar el criterio aplicado en esas comunidades en relación con los establecimientos comerciales ubicados en estaciones o áreas de servicio. Así, a la vista de la normativa comparada examinada pudo concluirse que existe una tendencia autonómica generalizada a no establecer límites horarios para la venta de bebidas alcohólicas de determinada graduación en comercios minoristas. Sin embargo, Castilla y León establece la prohibición de venta de alcohol en todos los establecimientos comerciales minoristas en la franja horaria nocturna.

Ante esta disparidad de posiciones normativas, y aun cuando el criterio de esta institución es siempre favorable a la prioridad de las políticas y actuaciones dirigidas a la prevención del consumo de alcohol, la realidad social derivada del crecimiento y éxito actual que en los últimos tiempos ha experimentado un formato de establecimiento comercial minorista como son las tiendas de conveniencia (apoyado en los cambios sociales, comerciales y culturales que han promovido nuevos hábitos de vida, de trabajo y, por supuesto, de consumo), impuso demandar un análisis por parte de las autoridades competentes de la prohibición establecida en el artículo cuestionado. Por ello, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la conveniencia de analizar o revisar el contenido del artículo 23 ter apartado 3 de la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes de Castilla y León, con la finalidad de determinar si resulta necesario un nuevo tratamiento normativo en relación con las denominadas tiendas de conveniencia, respetando en todo caso el derecho a la salud de los

ciudadanos y aplicando, de resultar precisa alguna modificación, una estrategia que no favorezca en esta Comunidad Autónoma el uso nocivo del alcohol entre la población en general y entre los jóvenes y adolescentes en particular”.

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.