

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Expedientes Área	175
Expedientes admitidos.....	110
Expedientes rechazados	12
Expedientes remitidos a otros organismos.....	14
Expedientes acumulados	10
Expedientes en otras situaciones	29

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

La realidad del sistema público dirigido a la población de edad avanzada sigue originando año tras año demandas ciudadanas reclamando nuevos esfuerzos de la política social para promover, en condiciones de igualdad, una capacidad de respuesta del modelo asistencial dirigido a optimizar la calidad de vida, el bienestar físico y psicosocial y el desarrollo personal en la vejez, en especial en relación con los que presentan mayor nivel de dependencia.

Esta preocupación ciudadana por la protección de nuestros mayores se ha traducido en este ejercicio en la presentación de 46 reclamaciones. Semejante al año anterior (2015), en el que se registraron 43 quejas.

En 2016, como ya ocurrió en 2015 y 2014, se repite el reducido número de las presentadas para acceder a las prestaciones derivadas del reconocimiento de las situaciones de dependencia. Han sido 9 este año, siendo 6 y 7 en los dos ejercicios anteriores respectivamente.

Aunque ello pueda deberse a los avances conseguidos en esta Comunidad Autónoma en el desarrollo del Sistema de autonomía y atención a la dependencia, también ha sido necesario reclamar nuevas medidas dirigidas a su mejora y continua adaptación. Para ello se han formulado 2 resoluciones a la Administración autonómica como resultado de las quejas

tramitadas, con la finalidad de corregir los retrasos en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia.

Es importante destacar, por otra parte, que casi la mitad de las reclamaciones registradas en relación con la población mayor (22) hacen referencia a la atención residencial.

Una parte de ellas (5) está relacionada con las dificultades en el acceso a los centros residenciales públicos y concertados, y el resto (17) con el funcionamiento de los recursos de la oferta pública y privada. La intervención desarrollada al respecto ha promovido la existencia de una cobertura de plazas suficiente para evitar las listas de espera. Al mismo tiempo, se ha impulsado la actividad de control y supervisión de los recursos para asegurar la corrección de posibles irregularidades en su funcionamiento, así como para garantizar el cumplimiento de las garantías legales en los procesos liquidadores de precios públicos en los casos de fallecimiento de los usuarios. Para todo ello se formularon 4 resoluciones a la Administración autonómica.

Completan la actividad supervisora de esta institución en el ámbito de la atención a nuestros mayores la relacionada con los recursos dirigidos al envejecimiento activo, habiéndose dirigido a asegurar el acceso al programa de termalismo de esta Comunidad Autónoma en condiciones de igualdad, revisando el régimen de precios existente en relación con el ofertado por la Administración estatal, para favorecer el crecimiento y la utilización de un instrumento idóneo y beneficioso para la salud física y el estado anímico de los usuarios. Con esta finalidad se formuló 1 resolución a la Administración autonómica.

La postura frente a las propuestas formuladas ha sido muy positiva, aceptándose por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la mayoría de las resoluciones.

1.1.1. Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia

Esta Comunidad Autónoma sigue ocupando una posición destacable en la valoración de la implantación y desarrollo de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. De hecho, en la Escala del XVI Dictamen del Observatorio de la Dependencia de febrero de 2016 se señala (entre otros aspectos) que Castilla y León es una de las comunidades con más personas beneficiarias (solamente por debajo de Andalucía), también la que presenta el menor porcentaje (9,9 %) de personas con derecho pendientes de atención (o que se encuentran en lo que se denomina el limbo de la dependencia), y la que ha experimentado un incremento anual (18,5 %) de personas atendidas por encima de la media nacional (8,13 %). Se le asigna, así, la mejor puntuación (un 8,6). Le siguen, por debajo, Andalucía (7,5) y País Vasco (6,8).

No puede dudarse, por tanto, del esfuerzo administrativo 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.

Pero 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 demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia, así como en la falta de efectividad de las prestaciones reconocidas.

Incluso el incumplimiento de los plazos previstos y, con ello, la demora en el acceso a los servicios y prestaciones, ha sido la problemática que en este ejercicio ha ocupado la intervención supervisora en el ámbito de la atención a la dependencia de las personas mayores.

Ha sido preciso, por ello, defender la necesidad de agilizar los trámites para el reconocimiento de los servicios y ayudas del sistema. Ello como medida imprescindible para permitir a las personas interesadas el efectivo acceso a las prestaciones y, en definitiva, el pleno ejercicio de su derecho subjetivo.

Así sucedió en el caso de los expedientes **20154097** y **20160553**, en los que, apoyando la exigencia de aumentar la eficacia de la gestión administrativa en la concesión de los servicios y prestaciones correspondientes, se formularon las correspondientes resoluciones a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a fin de que se agilizaran los trámites oportunos para resolver sin más dilación los procedimientos de dependencia iniciados a instancia de las personas reclamantes.

En ambos casos las resoluciones fueron aceptadas, procediendo la Administración autonómica a resolver los procedimientos señalados con el reconocimiento de las prestaciones solicitadas.

En otros casos, por el contrario, no fue preciso reclamar a dicha Administración la agilización de los trámites procedimentales, dado que tras el inicio de la intervención de esta institución se resolvieron las solicitudes planteadas sobre el reconocimiento de la situación de dependencia o sobre la concesión de prestaciones. Como en los expedientes **20160366**, **20160659** y **20162106**, en los que, poniendo fin a la demora en la tramitación de los procedimientos, se procedió por la Administración autonómica a dictar resolución de reconocimiento de dicha situación de dependencia a favor de las personas interesadas.

Por su parte, con las gestiones realizadas en los expedientes **20160195** y **20160374** se comprobó que se procedía a hacer efectiva la cuantía de las cantidades reconocidas a los beneficiarios.

1.1.2. Atención residencial

1.1.2.1. Régimen de acceso a los recursos

El incremento del número de personas mayores con limitaciones físicas o psíquicas causantes de dependencia provoca que muchos de los afectados precisen de la ayuda de terceros para el desarrollo de las actividades de su vida cotidiana.

La atención residencial, por ello, 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.

Pero el desarrollo de un efectivo sistema residencial requiere la existencia de una red de dispositivos suficiente y adecuada para satisfacer las necesidades específicas de atención a la dependencia, realizando una adecuada planificación de los recursos necesarios y su consecuente creación, aumento o adaptación para dar, así, cobertura sin dilación alguna a la demanda real insatisfecha.

A pesar de ello, la asistencia pública residencial no siempre es capaz de responder, o lo hace con lentitud, a las demandas formuladas para el acceso a este tipo de atención. Así, los principales problemas que siguen denunciándose frente a las necesidades de atención residencial, están relacionados con las listas de espera para el ingreso a los recursos públicos existentes, derivadas de la carencia de plazas residenciales suficientes o de la falta de adaptación de las existentes. Como ocurría en el caso del expediente **20150598**, en el que la restricción del derecho de acceso residencial se producía respecto de un centro dependiente de la Gerencia de Servicios Sociales, ubicado en Palencia.

Se trataba de uno de los recursos afectados por la aplicación del proceso de transformación del sistema residencial llevado a cabo por la Administración autonómica para la atención a las personas dependientes, mediante el cambio de las plazas residenciales para personas mayores válidas en plazas asistidas y la consecuente actuación integral tanto en inversiones de infraestructura y equipamiento como en incremento de medios personales.

Para la ejecución de las obras dirigidas a la consecución de esta finalidad, la Administración autonómica cerró en 2010 la lista de admisión de usuarios. Pero el retraso en la ejecución de las obras determinó que durante años permanecieran sin utilizar los espacios sobre los que se pretendía intervenir, disponiendo únicamente el centro de 48 plazas destinadas a personas dependientes.

Esta situación se prolongó hasta la finalización en 2015 de determinadas obras de adaptación, que supusieron el incremento del número de plazas para personas dependientes

existentes en el centro (mediante la creación de una unidad de convivencia) de 48 a 69. Tras su creación se procedió a la apertura de la lista de asistidos (cerrada desde 2010) y al llamamiento de solicitantes para su cobertura, hasta el 100 %.

Sin embargo, el centro contaba con anterioridad con 260 usuarios, habiéndose producido, en consecuencia, un importante descenso del número de plazas disponibles. Así, el resto se encontraba pendiente de reconversión, produciéndose una lista de espera de 283 personas dependientes que habían solicitado el ingreso en la residencia.

Pendiente, así, todavía el centro (desde 2010) del proceso de remodelación de sus instalaciones (condicionada su ejecución a la existencia de fondos), se mantenía desde entonces la infrautilización de los servicios y un excesivo retraso en el acceso a la asistencia de aquellas personas que se encontraban a la espera de ocupar las plazas que iban a ser convertidas en asistidas.

Siendo evidente que la situación relatada demandaba la cobertura de las necesidades residenciales de las personas dependientes solicitantes de plaza en dicho recurso, con la consecuente restricción del derecho de asistencia, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que sin más dilación se proceda a la obtención de las disponibilidades presupuestarias necesarias para ejecutar las obras de adaptación o remodelación de la infraestructura y equipamiento de la Residencia (...) de Palencia, para finalizar a la mayor brevedad el proceso de reconversión de las plazas, con la dotación y sustitución de personal necesaria, asegurando una capacidad suficiente que evite la lista de espera actual, la falta de ocupación de las instalaciones y la infrautilización de los servicios".

Aceptando la resolución, la citada Consejería comunicó que para dar continuidad al proceso de reconversión de las plazas de dicha residencia, se había anunciado el procedimiento abierto para contratar las obras de adaptación, siendo voluntad de la Junta de Castilla y León agilizar en la medida de lo posible este proceso, obteniendo las disponibilidades presupuestarias necesarias para ello.

En otros casos, por el contrario, no fue preciso reclamar a la Administración la cobertura de necesidades residenciales insatisfechas, al hacerse efectivo el acceso de los interesados a los recursos solicitados. Como en el supuesto del expediente **20154291**, respecto de un recurso dependiente de la Diputación Provincial de Salamanca.

1.1.2.2. Régimen de control

El ingreso de una persona en un centro residencial, con el correspondiente sometimiento al régimen de sujeción en él establecido, no significa que el residente pueda quedar privado de los derechos fundamentales de que es titular.

Por ello, resulta de particular importancia la necesidad de desarrollar una actitud rigurosa, aplicando un adecuado sistema de garantías, en especial cuando se utilizan medidas restrictivas de la libertad individual. En aquellos aspectos que pueden implicar restricciones o privaciones de los derechos fundamentales, no puede abrirse la posibilidad de que las decisiones que se adopten interfieran en la libre voluntad de movimientos del usuario en el establecimiento residencial, pues su estancia podría convertirse desde ese momento en un hecho involuntario.

Pese a ello, existen casos en que la ejecución de este tipo de medidas en centros residenciales privados se lleva a cabo de forma inadecuada, resultando imprescindible el desarrollo de la actividad administrativa de control.

Destaca, en este sentido, el expediente **20153897**, en el que se cuestionaba una medida de restricción ambiental aplicada a un residente en un centro de titularidad pública (dependiente de la Diputación Provincial de León), consistente en la limitación de su desplazamiento en una de las alas del edificio mediante el cerramiento de la puerta acristalada que daba acceso a la misma.

Se trataba, sin duda, de una limitación de la posibilidad de movimiento del usuario o de una medida de aislamiento, que restringía o excluía su libertad personal.

No contando con el consentimiento del titular del bien jurídico que debía primar sobre cualquier otra condición (siempre que se manifestase como expresión de su voluntad libre y consciente), había de estarse a la imposibilidad de imponer restricciones a la libertad individual de forma unilateral. Lo contrario representaba un claro desconocimiento de los derechos de las personas mayores internadas en centros residenciales, pudiendo resultar gravemente atentatorio a su dignidad.

Ello merecía valorar la necesidad de actuación por parte del organismo competente en el ejercicio de las actuaciones de control e inspección en materia de servicios sociales, considerando que la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, en su artículo 61 p), tipifica como infracción grave imponer a los usuarios cualquier limitación al ejercicio de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico o por los reglamentos de régimen interior de los servicios y centros.

Entendiendo, pues, que la intervención de la Administración autonómica sobre la práctica asistencial es imprescindible para evitar prácticas residenciales contrarias a los derechos de los usuarios, se formuló la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"Que se lleven a cabo las actuaciones oportunas para determinar si la medida de restricción o aislamiento aplicada en la Residencia para personas mayores (...), dependiente de la Diputación Provincial de León, a (...), supuso una limitación de los derechos de que es titular esta residente, adoptándose, en su caso, las medidas oportunas para decidir sobre la necesidad de depurar posibles responsabilidades y, además, impartir a dicha Administración (titular del centro) los requerimientos o advertencias pertinentes para salvaguardar en un futuro los derechos que corresponden a los residentes en favor de su dignidad.

Todo ello analizando, previamente, si se pudo remitir en su momento la oportuna comunicación al respecto al Ministerio Fiscal por parte de la familia y, en su caso, el resultado o consecuencias de dicha intervención".

A su vez, se formuló a la Diputación Provincial de León (como Administración titular del centro residencial en cuestión) la siguiente resolución:

"Que se adopten las medidas oportunas para impartir a los profesionales competentes de la Residencia para personas mayores (...), de la que es titular esa Diputación Provincial, los requerimientos o advertencias pertinentes para salvaguardar en un futuro los derechos que corresponden a los residentes en favor de su dignidad".

Con posterioridad al cierre de este Informe ambas Administraciones comunicaron la no aceptación de las resoluciones formuladas.

Es, precisamente, la actividad administrativa de inspección y supervisión de la práctica residencial una medida de control esencial para la valoración constante del funcionamiento de los servicios prestados, que permite la detección de deficiencias en la atención, su corrección e, incluso, la imposición de medidas cautelares y sancionadoras por la comisión de irregularidades asistenciales o por la producción de perjuicios a los residentes.

La importancia de este tipo de intervención pública también quedó reflejada en el expediente **20160661**, en el que se denunciaba la existencia de supuestas irregularidades en el funcionamiento de una residencia ubicada en la provincia de León, de titularidad privada, determinantes de una deficiente atención a los usuarios.

Efectivamente, según se pudo constatar, como resultado de las inspecciones realizadas en dicho centro residencial por personal inspector de la Gerencia de Servicios Sociales, se acordó por dicha Administración la iniciación de diferentes procedimientos sancionadores contra la citada residencia como consecuencia de la falta de cumplimiento de los requerimientos efectuados para la subsanación de las deficiencias constatadas, acordándose al mismo tiempo la medida cautelar consistente en el cierre temporal del centro, siendo reubicados los residentes en otros recursos residenciales.

De igual modo, en el expediente **20160624**, se detectaron por la misma Administración autonómica diversos incumplimientos de la normativa vigente en un centro residencial privado de la provincia de Ávila, instándose, en consecuencia, a la dirección de dicho recurso a su subsanación, de forma que, de persistir la situación existente, se valoraría la incoación de los correspondientes expedientes sancionadores en materia de servicios sociales.

En otros supuestos, por el contrario, no se dedujeron de las investigaciones desarrolladas por la inspección de la Gerencia de Servicios Sociales indicios de irregularidades en el trato y atención ofrecida a los residentes. Como resultó en el caso, entre otros, de los expedientes **20153902**, **20160586** y **20161823**, en relación con tres centros residenciales de las provincias de Salamanca, Valladolid y León respectivamente.

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 en la normativa autonómica se estableció la contribución a la financiación del coste de los servicios de acuerdo a la capacidad económica de los usuarios. Se trata, así, 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 capacidad económica suficiente.

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 **20153708** se procedió por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Burgos a practicar la liquidación definitiva por la estancia de un usuario en un centro residencial de titularidad pública tras producirse su fallecimiento, en

una cuantía a favor de la Administración de 31.906,55 €, de conformidad con lo establecido en el art. 33.1 b) del 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.

Efectivamente, según la Ley 58/2003, de 17 diciembre, General Tributaria, son obligados tributarios, entre otros, los sucesores (art. 35). Por ello, a la muerte del sujeto pasivo las obligaciones tributarias pendientes se transmitirán a los herederos (art. 39).

Se constató, sin embargo, que la práctica de la notificación de la liquidación definitiva se había efectuado sin haber precedido una mínima actividad para conocer la identidad de los herederos. Dicha inactividad administrativa había determinado el desconocimiento de la existencia de una herencia yacente y que el cumplimiento de la deuda tributaria pesaba sobre el caudal hereditario.

Se apreció, por tanto, una falta de diligencia en la actuación desarrollada por la Administración autonómica que se hubiera evitado con el desarrollo de una mínima actividad inspectora de la situación hereditaria, de forma que la notificación de la liquidación definitiva en cuestión debía tenerse por ineficaz y no podía producir el efecto interruptivo de la prescripción.

Ello determinó que el Procurador del Común estimara oportuno formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda a la revocación de la liquidación definitiva practicada por la estancia de (...) en la Residencia (...) desde el 3 de octubre de 2001 hasta su fallecimiento, notificada a (...), por no haberse actuado conforme a las normas de procedimiento establecidas".

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

1.1.2.4. Recursos para el envejecimiento activo

Aunque el envejecimiento ha empezado a considerarse una experiencia positiva, una vida más larga debe verse acompañada por continuas oportunidades de participación.

Esta circunstancia ha derivado en la necesidad de plantear acciones para lograr que la población de la tercera edad esté activa y tenga un desarrollo pleno.

Así, existen ya múltiples iniciativas dirigidas al conjunto de personas mayores que favorecen su independencia y autonomía. Una de ellas es el termalismo, que ha llegado a convertirse incluso en uno de los mecanismos más importantes para lograr un envejecimiento

activo y saludable y configurarse como un factor de prevención y una importante fuente de creación de empleo y crecimiento económico.

Destaca, en concreto, el Programa de Termalismo Social del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso), que se desarrolla en todo el territorio nacional. También en Castilla y León se desarrolla por la Administración autonómica el Programa de Termalismo para Personas Mayores, que forma parte del Club de los 60, con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de vida de las personas mayores de nuestra Comunidad, mediante el mantenimiento o recuperación de la salud, a través de tratamientos termales, complementados con una dieta alimenticia sana, ejercicios físicos y un encuentro con la cultura y el patrimonio del entorno.

Ambos programas, pues, ofrecen a sus beneficiarios la posibilidad de acceder al disfrute de turnos de estancia en balnearios de la Comunidad de Castilla y León a precios reducidos.

Sin embargo, en el expediente **20160130** se constató que el Programa del Club de los 60 (Administración autonómica) establecía para los usuarios unas condiciones más gravosas que el Plan de termalismo del Imserso (Administración estatal), al fijarse para los mismos balnearios unos precios más elevados por el disfrute de períodos de tiempo inferiores.

Esta circunstancia obligó a reflexionar sobre el régimen de financiación económica de este recurso sociosanitario en esta Comunidad Autónoma, con la finalidad de posibilitar que las personas que deseen acceder a estos servicios a través del Club de los 60, o deban hacerlo por no ser pensionistas de la Seguridad Social, no se enfrenten a unas condiciones más gravosas económicamente que aquellas que pueden o quieren hacerlo a través del Imserso.

Y es que la acción de la oferta proporcionada por la Administración autonómica debe ofrecer como resultado una situación óptima desde el punto de vista económico, favoreciendo el acceso a este programa de envejecimiento activo en condiciones de igualdad.

Se trataba, así, de favorecer el crecimiento de un instrumento idóneo para el desarrollo personal y social, que tiene un impacto especialmente positivo en sus usuarios, al producir efectos beneficiosos para la salud física y para el estado anímico, incidiendo además de manera favorable en la percepción de la calidad de vida, por las posibilidades de ocio, esparcimiento y relax que ofrecen los balnearios.

Pensando, además, en la necesidad de potenciar el desarrollo de este servicio y aumentar su demanda, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la posibilidad de revisión del régimen de precios del Programa de Termalismo del Club de los 60, estableciendo unas aportaciones económicas para los beneficiarios que no sean superiores a las fijadas en el Programa de Termalismo del Imerso, con la finalidad de favorecer el acceso a este recurso de envejecimiento activo en las mismas condiciones económicas que en el desarrollado por la Administración estatal en esta Comunidad Autónoma y, así, garantizar una situación de igualdad para los usuarios en la financiación del servicio con independencia de la entidad pública gestora".

La resolución no fue aceptada por la citada Consejería.

1.2. Menores

Aunque las acciones encaminadas a la promoción y defensa de los derechos de la infancia se han convertido en uno de los pilares básicos en los que se fundamentan las políticas sociales en la actualidad, la protección de los derechos de los menores de edad en esta Comunidad Autónoma sigue siendo objeto de reclamación ciudadana por la especial vulnerabilidad que presentan.

Incluso en este ejercicio se ha producido un incremento del número de reclamaciones. Han sido, en concreto, 31 las quejas registradas. Fueron 21 en 2015, siguiendo la tendencia numérica del año 2014, en el que se registraron 22.

La mayoría de ellas están relacionadas con la protección jurídica de la infancia. Concretamente 24. Se han centrado, en particular, en 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. En otros supuestos, por el contrario, se ha reclamado la rápida intervención protectora de la Administración frente a posibles supuestos de riesgo.

En ambos casos la defensa desarrollada en este ámbito se ha dirigido a garantizar la eficacia en la intervención de la entidad pública de protección para una aplicación adecuada de aquellas medidas que implican la separación familiar, así como para la adopción de los mecanismos protectores específicos frente a las circunstancias que evitan un desarrollo armónico en el orden físico, psicológico o moral del menor.

Otro de los aspectos relacionados con la protección jurídica demandada se ha centrado en la adopción de menores, reclamándose, por una parte, una cuidadosa tramitación en la fase de valoración de idoneidad para garantizar la viabilidad del proyecto adoptivo. Y, por

otra, la eliminación de los controles excesivos, inapropiados o innecesarios impuestos a las familias adoptivas en el proceso de seguimiento de la adaptación del menor adoptado para evitar perjuicios en la integración e intromisiones en la intimidad familiar. Para todo ello se formularon 2 resoluciones a la Administración autonómica, que fueron aceptadas.

Sin olvidar, por otra parte, las reclamaciones dirigidas a la comprobación del correcto ejercicio de la labor de seguimiento o inspección realizada sobre algunos servicios especializados de apoyo a las familias (puntos de encuentro familiar) de esta Comunidad.

Destaca, finalmente, la intervención desarrollada para garantizar el cumplimiento del deber de confidencialidad y reserva de los datos de los menores en las actuaciones ejercidas por la entidad pública de protección. También la ejercida para la correcta tramitación de la inscripción padronal de los niños en los casos en que no existe el consentimiento de ambos progenitores. Y la orientada a proteger el derecho a la vida y a la integridad física en el ámbito de la participación en la instalación de recintos para el desarrollo de festejos populares.

En este ámbito se formularon 3 resoluciones, 1 a la Administración autonómica (que fue aceptada) y 2 a la Administración local (una de ellas rechazada).

1.2.1. Protección jurídica de la infancia

1.2.1.1. Actuación administrativa ante situaciones de desprotección

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

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

Esta actuación inmediata de la Administración autonómica para paliar las causas que conducen a la marginación infantil pudo constatarse, finalmente, en el expediente **20160135**, en el que se denunciaba la posible situación de desprotección de un menor de dos años de edad cuando acudía al domicilio materno en cumplimiento del régimen de visitas establecido judicialmente, dado que la vivienda de la madre no reunía las condiciones de habitabilidad necesarias, regresando siempre enfermo al domicilio de su padre, quien ostenta su custodia.

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

Así, como resultado de las actuaciones desarrolladas por dicha entidad de protección pudo constatarse finalmente la desaparición de los indicadores de desprotección denunciados, al haberse modificado judicialmente el régimen de visitas del citado menor, celebrándose las mismas en un punto de encuentro familiar en lugar del domicilio de la madre.

Pero también la actuación administrativa reparadora de las situaciones de desprotección viene siendo objeto de frecuentes desacuerdos o conflictos, especialmente cuando las medidas adoptadas ocasionan la separación del menor de su hogar familiar tras la correspondiente declaración de desamparo y asunción de la tutela administrativa. Y 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.

De hecho, este tipo de discrepancias con la acción administrativa de protección a la infancia continúa generando el mayor número de las reclamaciones presentadas en el ámbito de la defensa de los menores.

Pueden destacarse, a título de ejemplo, el expediente **20160669**, en el que se cuestionaba la actuación protectora desarrollada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Ávila en relación con dos menores, solicitando el cese de la tutela legal, así como de las medidas de protección acordadas y la consecuente reunificación familiar.

La gravedad de la situación de desprotección, el grado de colaboración de los padres para su reparación y el pronóstico sobre la posibilidad de cambio de la situación familiar, son las circunstancias que determinan las medidas a adoptar en el marco de la acción protectora. De forma que las posibilidades de reunificación dependerán del seguimiento por parte de los progenitores de las pautas de intervención marcadas por los técnicos profesionales de la entidad pública de protección.

Condicionadas, pues, las decisiones administrativas por este tipo de circunstancias, en el caso examinado 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 dicha intervención. Constatándose, así, que dicho organismo había ejercido sus facultades y deberes respecto de los menores conforme a las previsiones legales, a la situación existente y en beneficio de los mismos, estando precedida la adopción de las decisiones de los estudios e informes técnicos necesarios emitidos por los equipos de protección a la infancia.

Otros supuestos de disconformidad con la actuación administrativa desarrollada para la defensa de la infancia han determinado la suspensión o finalización de la intervención iniciada para supervisar la legalidad de la separación de los menores del hogar familiar, al plantearse por los interesados los correspondientes procedimientos judiciales de oposición de medidas de protección. Es el caso de los expedientes **20153938** o **20161301**.

1.2.1.2. Adopción de menores

La adopción está instaurada en nuestro ordenamiento como una institución de protección que da respuesta a la necesidad de integrar a los menores desprotegidos, garantizando de una forma estable su derecho a crecer en un entorno familiar.

Pero no todas las familias son igualmente adecuadas para responder a las necesidades de cualquier menor. Y ninguno debe ser asignado a una familia que presumiblemente no ofrezca suficientes garantías de ser capaz de responder adecuadamente a sus necesidades específicas.

De hecho, la investigación sobre adopciones que han evolucionado mal y que incluso han acabado en rupturas, ha mostrado de manera recurrente que una equivocada o incompleta toma de decisiones en la fase de valoración de la idoneidad está asociada al mayor riesgo de fracaso.

Por ello, entre otros aspectos, es beneficioso para el éxito del proceso adoptivo que la resolución de idoneidad recoja en su totalidad el contenido de la propuesta del equipo técnico, dado que una de las causas de fracaso en la adopción se produce cuando no se cumplen las expectativas de los adoptantes sobre el menor que se les va a asignar.

Dicha propuesta no se trata de una decisión administrativa sobre la idoneidad de la pareja solicitante de adopción. Pero a partir de esta recomendación, al órgano administrativo correspondiente le debe resultar fácil emitir la resolución final sobre los aspectos concretos de la adopción, hasta el punto de fundamentarse en el contenido de la propuesta técnica en cuanto a la idoneidad de los adoptantes y a los detalles concretos complementarios.

Pese a ello, en el expediente **20160613** se denunciaba que la resolución de idoneidad de un procedimiento de adopción de un menor en Castilla y León emitida por la Gerencia de Servicios Sociales no abordaba todas las recomendaciones del equipo técnico que debían ser tomadas en consideración en la toma de la decisión final del proceso de valoración. En concreto, se declaraba la idoneidad de los solicitantes para ser adoptantes de un menor hasta dos años, aceptando discapacidad física en grado leve o moderado, discapacidad sensorial en grado leve (auditiva), prematuridad, enfermedades crónicas como diabetes y

enfermedades hereditarias de carácter leve. Pero, en este último caso, se obviaba cualquier mención a que la causa de tales deficiencias no fuera una enfermedad mental o psíquica.

No cabe duda que las conclusiones a las que llegaba el equipo técnico eran suficientemente reveladoras como para considerar que la Administración autonómica había omitido uno de los aspectos de la adopción para el que se consideraba adecuados a los solicitantes, esto es, una recomendación relevante respecto a las características del tipo de niños a adoptar.

Los solicitantes, efectivamente, partían de una idea preconcebida de las características del menor que querían adoptar, expresando su exigencia ante la Administración. E, incluso, la propuesta del equipo técnico concluyó que tales solicitantes reunían las condiciones adecuadas para garantizar la viabilidad del proyecto adoptivo de un menor con unas determinadas características, que no habían sido consideradas en su totalidad en la resolución administrativa de idoneidad, pese a su relevancia (el padecimiento o no de una enfermedad mental o psíquica).

Considerando, pues, que la adopción requiere de una cuidadosa tramitación para garantizar la viabilidad del proyecto adoptivo, en el caso examinado se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la necesidad de incorporar o incluir en la resolución de idoneidad de (...), a través de las revisiones y modificaciones oportunas, el contenido en su totalidad de la propuesta favorable del equipo técnico, recogiendo, así, todas las características especiales del menor para cuya adopción fueron declarados idóneos tales solicitantes".

Dicha Administración procedió, finalmente, a la rectificación de la resolución de idoneidad cuestionada, en el sentido indicado por esta institución.

La concepción sociológica de la adopción ha cambiado de forma importante en las últimas décadas, al producirse una considerable disminución del número de menores nacionales susceptibles de adopción, determinando que las solicitudes comenzaran a dirigirse cada vez más a aquellos países en los que, por razones sociales, económicas y demográficas, existían niños en condiciones de ser adoptados.

Pero en los últimos años se ha venido produciendo un descenso en la demanda de adopciones internacionales y también en el número de niños extranjeros que han llegado a nuestra Comunidad. Aún así, sigue siendo un recurso de filiación jurídica de gran trascendencia que ha condicionado la adecuación del ordenamiento jurídico a la realidad social, con la

finalidad de establecer las máximas garantías y el respeto a los intereses de los menores a adoptar.

Por ello, el procedimiento para llegar a constituir una adopción internacional es complejo, ya que a lo largo del mismo deben aplicarse y coordinarse las legislaciones de dos países distintos, el de origen del menor y el de residencia de los posibles adoptantes.

En concreto, por ejemplo, las normas de muchos países de origen de los menores exigen la remisión, durante un periodo de tiempo variable en cada caso, de informes de seguimiento postadoptivo que faciliten información sobre la adaptación del menor a su nueva familia, con el deseo de conocer cómo se está produciendo la integración y el ajuste del menor tras su incorporación familiar.

Aunque su exigencia constituya una garantía de que el menor está bien cuidado y se está integrando y adaptando adecuadamente a su entorno, así como una manera de depositar la confianza en los países de destino, ocurre que en ocasiones las familias adoptantes sienten incomodidad por la necesidad de cumplimiento de esta exigencia, considerándola como una intromisión en su vida familiar (ya examinada a lo largo de todo el proceso de adopción). Como en el caso del expediente **20160170** (al que, por su identidad, se acumularon otros), relativo a la disconformidad con algunos de los requisitos exigidos por la Gerencia de Servicios Sociales para llevar a cabo las actuaciones de seguimiento de la adaptación de los menores a su nuevo medio familiar en estos casos de adopción internacional, al considerarse excesivos por invadir la intimidad de los niños.

Es cierto que la finalidad del seguimiento tiene que ver con la preocupación por el bienestar de la persona adoptada. Pero su idea central no puede ser la del control, ni desde luego la de la intromisión en la vida de las familias, ni establecer obstáculos innecesarios.

Ello es, por el contrario, lo que parecía estar sucediendo en el caso de Castilla y León. Aunque las familias interesadas en los casos examinados entendían perfectamente que el seguimiento es un proceso al que se habían comprometido en beneficio de los menores, reconocían que cada vez en mayor medida la Administración autonómica imponía más requisitos, los cuales invadían la intimidad de sus hijos. Requisitos no requeridos por el país de origen (por ej. Etiopía), sino decididos unilateralmente por el organismo delegado (en este caso, la Gerencia de Servicios Sociales). Al parecer, por ejemplo, con anterioridad se solicitaba un sencillo informe escolar (que reflejaba de forma suficiente los datos relativos a la integración y absentismo) y ahora se exigía un detallado informe del tutor y una copia del boletín de notas o calificaciones del menor.

No cabe duda que, como reconoce la Comisión Especial sobre el funcionamiento práctico del Convenio de la Haya de 1993 sobre adopción internacional, realizar adecuadamente el seguimiento de la adopción reduce el riesgo de que las adopciones internacionales fracasen. Ahora bien, las familias adoptivas de un menor extranjero (que gozan de los mismos derechos y la misma protección que las demás) no deben ser sometidas a una vigilancia desproporcionada. Se trata, exclusivamente, de realizar un seguimiento de la adaptación del menor a su nuevo medio familiar, con la finalidad de conocer su integración y adaptación a la nueva familia, lo que podría hacer inapropiada la exigencia de documentación o información innecesaria para la consecución de dicho objetivo, como puede ser la relativa a la calificación académica o escolar.

Entendemos, como no puede ser de otra manera, que la intervención administrativa ha de centrarse en la búsqueda de unos nuevos padres que resulten plenamente idóneos para proporcionar al menor susceptible de adopción la atención que sus circunstancias y necesidades específicas requieran, pero también debemos evitar que las familias se enfrenten a unos controles excesivos o a obstáculos que, lejos de contribuir a hacer efectivo el derecho básico del niño a crecer en un entorno familiar adecuado, puedan perjudicar la integración, producir un efecto segregador y discriminaciones en relación con los adoptados nacionales.

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

"Que se proceda a analizar o estudiar en el ámbito de esta Comunidad Autónoma la posible improcedencia o desacierto en el establecimiento de la exigencia de la documentación cuestionada en este expediente como parte del proceso de seguimiento de adaptación de los menores en las adopciones internacionales, eliminando la obligación de presentación de dicha información de resultar excesiva, innecesaria, inapropiada o suponer una intromisión en la vida o intimidad de las familias o un trato discriminatorio o segregador.

Que para el caso de que la citada exigencia fuera de ámbito nacional, se valore plantear dicho estudio a través del Consejo Consultivo de Adopción Internacional o de cualquier otro organismo de cooperación interautonómica".

Aceptando la resolución, la citada Administración comunicó que revisaría el procedimiento de seguimiento de la adaptación de los menores en las adopciones internacionales para elaborar un nuevo modelo en el que ya no se exija la aportación física del boletín de notas, salvo en aquellos países que así lo requieran expresamente.

1.2.1.3. Servicios de intervención familiar

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

Para el logro de esta finalidad juegan un importante papel aquellos servicios especializados, denominados puntos de encuentro familiar, en los que se presta atención profesional para facilitar que los menores puedan mantener relaciones con sus familiares durante los procesos y situaciones de separación, divorcio u otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar y para prevenir situaciones de violencia por causa de la atención a los hijos en los casos de ruptura familiar.

Ahora bien, como en ejercicios anteriores la supervisión del funcionamiento de este tipo de servicios especializados sigue siendo reclamada ante esta institución. Destacan al respecto los expedientes **20154341** y **20160278**. En ellos se denunciaba el irregular funcionamiento de distintos puntos de encuentro familiar de Castilla y León en relación con el cumplimiento de los regímenes de visitas, cuestionándose así la profesionalidad y neutralidad de la actuación de sus equipos técnicos.

En todos los casos, se pudo constatar la actividad de seguimiento e inspección realizada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades a estos servicios para determinar su correcto funcionamiento. Intervención que concluyó con la ausencia de constancia de las irregularidades denunciadas y, por tanto, de incumplimiento normativo alguno.

1.2.2. Protección de los derechos de los menores

1.2.2.1. Deber de confidencialidad y reserva en las actuaciones de protección

En el ámbito específico de la acción protectora de la infancia ejercida por la entidad pública protectora, la normativa de esta Comunidad Autónoma exige el estricto respeto a la intimidad de los menores en relación con las actuaciones del sistema de protección.

Así, la Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, establece entre los principios rectores que deben guiar todas las intervenciones que tengan por objeto la atención a la infancia [art. 4 k)] la confidencialidad y reserva respecto de todas las actuaciones que se lleven a cabo en interés y defensa de un menor.

El rigor con el que se tutela legalmente su derecho a la intimidad en este ámbito, hace que no se legitime la utilización de sus datos objeto de cualquier actuación pública de protección, gozando así de confidencialidad y reserva.

Pero lo cierto es que pese a este reconocimiento que el ordenamiento jurídico ha otorgado a su derecho a la intimidad, no faltan casos en los que se producen injerencias indeseables en la vida privada de los niños. Como así sucedió en el supuesto del expediente **20160896**, en el que se denunciaba la supuesta irregularidad cometida por la Gerencia de Servicios Sociales al haber entregado a un adoptante de dos menores en Etiopía, un informe de seguimiento de otro menor adoptado.

Aunque dicha entrega indebida fuera fruto de un error humano, no cabía duda que el velo de la intimidad de dicho menor había sido destapado y, por reflejo, el de sus padres adoptivos. Ello pese a que el informe de seguimiento de la adopción emitido por la Administración en interés del menor adoptado sobre su proceso de adaptación (para su remisión al organismo competente del país de origen) pertenece, por su propia naturaleza, al ámbito o a la esfera estrictamente personal y privada, estando incluido en la reserva protegible de la intimidad.

Así, el incumplimiento en este caso del deber de confidencialidad y reserva que corresponde a la entidad pública de protección a la infancia, constituyó una intromisión ilegítima en el ámbito de la privacidad del menor en cuestión.

No pudo, pues, ignorar esta institución este ataque a la intimidad o privacidad personal y familiar, que con independencia de que no fuera un acto deliberado o intencionado, se trataba de una injerencia en la esfera de la reserva privada de un menor y su familia. En este sentido, el art. 141 letra e) de la citada Ley 14/2002, tipifica como infracción grave "no respetar el deber de confidencialidad y reserva acerca de los datos personales de los niños atendidos y protegidos y de sus familias, así como el uso indebido de los informes y de las anotaciones registrales relativos a los mismos".

En consecuencia, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"1. Que se valore la conveniencia de adoptar las medidas sancionadoras o disciplinarias que, en su caso, procedieran por el incumplimiento del deber de confidencialidad y reserva o por el uso indebido del informe de seguimiento referido en este expediente, con la finalidad de proteger el interés superior del menor afectado

como más digno de protección frente a una intromisión a su privacidad o intimidad y a la de su familia.

2. Que se extremen las cautelas necesarias para asegurar en adelante el cumplimiento de la citada obligación respecto de todas las actuaciones que se lleven a cabo en interés y defensa de los menores”.

La citada Administración comunicó que se había valorado la conveniencia de adoptar medidas sancionadoras y disciplinarias, concluyéndose que la situación producida había sido fruto de un error involuntario sin perjuicios conocidos. No obstante, se extremarían las cautelas necesarias para asegurar en adelante el cumplimiento de la referida obligación legal de reserva.

1.2.2.2. Derechos padronales

Una importante problemática planteada en relación con los derechos padronales de los menores de edad se refleja en el expediente **20160616**, en el que se denunciaba la inscripción de un menor en el padrón municipal de La Cistérniga (Valladolid) efectuada a instancia de su madre sin el conocimiento ni consentimiento de su padre, quien en ese momento (31 de octubre de 2014) ostentaba tanto la patria potestad como la custodia del niño.

Con carácter general, con la sola presentación del libro de familia uno de los padres podía solicitar un movimiento padronal de los hijos menores. Y en los casos de separación o divorcio podía hacerlo el progenitor que ostentase la guarda y custodia, acreditando dicha atribución mediante la correspondiente resolución judicial.

Sin embargo, en virtud de los cambios que tuvieron lugar en el Código Civil (artículos 103.1 y 158.3) para salvaguardar a los menores en situaciones de posible sustracción por parte de sus propios progenitores, el Consejo de Empadronamiento, en su reunión de 11 de noviembre de 2010, acordó la elaboración de una Nota informativa que recoge el criterio de gestión padronal relativo a la determinación de la forma de actuación de los ayuntamientos ante el empadronamiento de menores no emancipados por uno solo de los progenitores. Así, con efectos del 25 de enero de 2011 se establece la exigencia de la firma de ambos progenitores para la inscripción o cambio de domicilio de los menores cuando su guarda o custodia no esté confiada en exclusiva al progenitor que realiza la solicitud. (Exigencia hoy ya recogida en la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal, publicada mediante Resolución de 16 de marzo de 2015).

A pesar de ello, el Ayuntamiento de la Cistérniga había realizado el acto de empadronamiento sin respetar el deber de exigir la firma de ambos progenitores para la inscripción o cambio de domicilio de los menores cuando la guarda y custodia del menor no esté confiada en exclusiva al progenitor que realiza la solicitud.

No obraba en el expediente de empadronamiento ni requerimiento formal y expreso alguno efectuado a la solicitante al respecto, ni documentación que acreditase una posible incapacidad o imposibilidad material de recabar o disponer de la firma del padre progenitor, ni comprobación o verificación alguna para determinar el cumplimiento de los requisitos de la inscripción padronal cuestionada. Esto es, no constaba causa alguna en el procedimiento que excepcionalmente permitiera la aportación por la progenitora solicitante de una declaración responsable en sustitución de aquella firma. Sin embargo, dicha declaración (aportada por la madre) se dio por válida por el Ayuntamiento.

No pudo considerarse, por tanto, que se hubiera tramitado correctamente la inscripción padronal del menor, de forma que tampoco podía reputarse válida la misma. Lo que exigía la adopción de las medidas necesarias para revocar el empadronamiento del niño, al ser necesario el consentimiento de ambos progenitores para proceder a su inscripción padronal. Para lo que se formuló al Ayuntamiento de La Cistérniga la siguiente resolución:

"Que se valore la necesidad de proceder, a través de los trámites oportunos, a la revocación del acto de empadronamiento de la menor (...) en el Padrón Municipal de La Cistérniga efectuado el 31 de octubre de 2014 a instancia de su madre, (...), sin conocimiento ni consentimiento de su padre, (...), tramitando y resolviendo el procedimiento de inscripción padronal de la niña (en actual régimen de custodia compartida) siguiendo las instrucciones técnicas que resulten de aplicación sobre gestión del padrón municipal".

La resolución no fue aceptada por la Administración municipal.

1.2.2.3. Derecho a la integridad física

La participación de menores en actividades que pueden suponer un riesgo para su integridad fue cuestionada en el expediente **20160119**. En el mismo se manifestaba la disconformidad con la posibilidad de que los jóvenes de entre 14-18 años pudieran participar en la instalación o montaje y desmontaje de tablaos para disfrute de las peñas en la Plaza Mayor de Ciudad Rodrigo (Salamanca), con motivo del Carnaval del Toro que se viene celebrando anualmente, e incluso de que los menores de 14 años pudieran acceder a los recintos en los que se realizan estos trabajos de construcción.

Descartada la aplicación de la legislación laboral en esta cuestión y, así, la posibilidad de deducir irregularidades en esta materia (al ser los propios peñistas quienes de forma desinteresada participan en el montaje de las instalaciones en cuestión, sin que conste que por dicho trabajo perciban un salario), se pudo centrar la problemática examinada en el ámbito exclusivo de la defensa de los derechos de la población menor de edad, desarrollándose las gestiones de investigación oportunas con la entidad pública de protección a la infancia de esta Comunidad Autónoma para determinar si la participación de menores en la instalación de los citados tablaos (o la permanencia en el recinto durante los trabajos de construcción) podía considerarse perjudicial o dañina o suponer un riesgo para los mismos, o incluirse en alguna de las prohibiciones establecidas en la Ley 14/2002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León.

Ello supuso que la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades estimara oportuno trasladar al Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo un recordatorio acerca de las prohibiciones, limitaciones y actuaciones contenidas en la citada Ley, a fin de que en un futuro fueran tenidas en cuenta por dicha Corporación.

Pero correspondía también al Procurador del Común, como institución que en esta Comunidad Autónoma tiene encomendada la defensa de los derechos de la infancia y juventud, recordar al mismo Ayuntamiento que todas las medidas que han de adoptarse para proteger a la infancia deben tener siempre en cuenta el valor superior del interés del menor.

Así se estableció en su momento en la LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor (que recoge como principio general la primacía del interés superior del menor sobre cualquier otro interés legítimo que pueda concurrir), y hoy mantenido en la LO 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Así también se proclama, respecto a nuestro ámbito autonómico, en el art. 4 a) de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León.

Entendiendo, así, que las decisiones que deben adoptarse en relación con los menores de edad han fundarse siempre con arreglo a la condición señalada, se formuló al Ayuntamiento de Ciudad Rodrigo la siguiente resolución:

"Que la protección del derecho a la vida y a la integridad física de los menores de edad, en atención al valor o preferencia de su interés superior, rija las normas administrativas reguladoras del desarrollo de los festejos del Carnaval del Toro o del procedimiento de adjudicación del aprovechamiento especial del uso privativo del

dominio público para el montaje de la plaza de toros, de forma que la superior jerarquía que el legislador atribuye al deber de perseguir dicho interés sea debidamente aplicada en relación con las reglas relativas a la participación de dicha población en la instalación de los tablaos (o en la permanencia en el recinto durante los trabajos de construcción)”.

La resolución fue aceptada por dicha Administración.

1.3. Familias numerosas

Durante el año 2016 se ha producido un ligero incremento del número de reclamaciones en defensa de las familias numerosas de esta Comunidad Autónoma. Han sido, concretamente, 13 quejas registradas. Fueron 4 las formuladas en 2015.

Destacan en este ámbito los problemas relacionados con la renovación de los títulos de reconocimiento de dicha condición. Como el que fue objeto del expediente **20160259**, relativo a la disconformidad con la denegación de la renovación del citado título de familia numerosa a una unidad familiar formada por los dos progenitores y sus tres hijos, solicitada al amparo de la modificación operada en el art. 6 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (disposición final quinta), para acceder a los beneficios en el ámbito de la educación relativos a los derechos de matriculación y examen previstos en el art. 12.2 a) de esta misma norma.

Con anterioridad a dicha modificación la pérdida de los requisitos establecidos en relación con la edad para el reconocimiento de la condición de familia numerosa, suponía a su vez la pérdida de dicha condición (o el cambio de categoría) y de los derechos derivados de la misma. Lo que en la práctica implicaba que los hermanos pequeños solamente disfrutaran de esos beneficios durante el tiempo en que sus hermanos mayores se beneficiaban de ellos.

Es decir, que en una familia numerosa con tres hijos (supuesto más frecuente), cuando el mayor cumplía la edad máxima, toda la familia perdía el título y los hermanos menores, que eran los que habían permitido al mayor y a la familia disfrutar de los beneficios asociados al título, no podían ya beneficiarse de ellos.

Ello fue eliminado con el cambio normativo señalado, con la finalidad de extender en el tiempo la vigencia del mismo título de familia numerosa en beneficio de los hijos menores de la unidad, estableciendo la posibilidad de que las familias numerosas puedan mantener en vigor el mismo título mientras al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos. No obstante, en estos casos su vigencia se entenderá exclusivamente respecto de

esos miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo y no será aplicable a los hijos que ya no las cumplen.

Pueden surgir dudas, sin embargo, en cuanto a los títulos a los que resulta de aplicación esta modificación (anteriores y/o posteriores a la misma). No obstante, su alcance temporal queda resuelto con la Nota informativa emitida el 30 de julio de 2015 por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia) sobre las modificaciones de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, incluidas en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

A su tenor, dado que la modificación normativa señalada entró en vigor el 17 de agosto de 2015 (a los 20 días de la publicación en el *BOE* de la Ley 26/2015), sería sólo aplicable a los títulos en vigor en esa fecha. De forma que cuando el título se hubiera extinguido antes de esa entrada en vigor, las familias ya no tienen derecho a recuperarlo, aunque sigan teniendo hijos menores de 21 o 26 años a su cargo.

Sin embargo, la misma nota establece una excepción a esta regla general. De forma que todas aquellas familias que a partir del 1 de enero de 2015 hasta el 17 de agosto de 2015 hubieran perdido la vigencia de su título (o lo que es lo mismo, que le conservaran a 1 de enero de 2015 pero lo hubieran perdido antes del 17 de agosto de ese año), podrían acceder a los beneficios de matriculación y examen señalados. Ahora bien, se establece un claro límite temporal en el disfrute de tales bonificaciones, al reducirse expresamente al curso académico 2015/2016.

Pues bien, el expediente de queja señalado se refería a una unidad familiar formada por dos ascendientes y tres hijos, cumpliendo el mayor la edad máxima el 9 de enero de 2015: Habían perdido el derecho al título en esa fecha al cumplir la edad máxima el mayor de ellos y quedar, por tanto, menos de tres hijos con los requisitos necesarios. Sin embargo, como a 1 de enero de 2015 el título de familia numerosa estaba en vigor, podían beneficiarse de la reducción del 50 % en la matrícula (aunque dejaran de ser familia numerosa) en el curso escolar 2015-2016, pero ya no para los sucesivos cursos. Como dicho beneficio correspondiente al citado curso escolar ya había sido disfrutado por la unidad familiar en cuestión, no le correspondía la aplicación de este derecho de matriculación y examen en los siguientes cursos escolares, descartándose en este caso, pues, la existencia de irregularidad administrativa.

Por su parte, en el expediente **20160259** no se consideró justificado que se hubiera efectuado a una familia numerosa (formada por los padres y sus cinco hijos, uno de ellos con el límite de edad ya superado) el cambio de categoría especial a categoría general, puesto que debía haberse posibilitado que los efectos o ventajas de los que se habían beneficiando los hijos que iban saliendo del título siguieran siendo disfrutados por el resto.

No pareciendo adecuada, en consecuencia, en este caso la modificación de categoría especial aplicada a la unidad familiar en cuestión (suponiendo una vulneración del propio espíritu de la norma y una privación de los derechos que debían seguir siendo respetados a los miembros que continuaban reuniendo los requisitos exigidos) y debiendo, además, interpretarse el ordenamiento jurídico en el sentido más favorable a los derechos constitucionales, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que, a través de los trámites que resulten oportunos y si no se dan causas que justifiquen lo contrario, se proceda a mantener la vigencia de la categoría especial de la familia numerosa formada por (...) y sus hijos menores mientras al menos uno de ellos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos, extendiendo exclusivamente los beneficios o derechos derivados de dicha condición a los miembros de esta unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones exigidas".

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

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

Las estrategias de la política en materia de conciliación de la vida familiar y laboral de esta Comunidad siguen siendo objeto de discrepancias ciudadanas ante las dificultades que todavía en la actualidad impiden lograr plenamente unas condiciones que posibiliten a las familias ejercer sus derechos de forma armónica y equilibrada. Su número durante este ejercicio sigue aproximadamente la tendencia reducida del pasado año. Han sido, en concreto, 9 las quejas formuladas en 2016. Fueron 2 en 2015.

La práctica totalidad de las reclamaciones registradas en este ejercicio (7) corresponde a la problemática relacionada con los criterios de adjudicación de la gestión de las escuelas de educación infantil de primer ciclo creadas por las corporaciones locales, discrepando con los criterios económicos aplicados en favor de los que garantizan la calidad del servicio. Cuestión que se encuentra en fase de tramitación en la fecha de cierre de este Informe anual.

No cabe duda de la especial relevancia que presentan estos recursos que facilitan la armonización de las responsabilidades laborales y personales en la primera infancia. Pero a

pesar de la importancia de este tipo de apoyos para facilitar la conciliación de la vida familiar y profesional de los padres, en ocasiones su funcionamiento no está exento de críticas ciudadanas que exigen un adecuado control o supervisión administrativa. Como sucedía en el expediente **20160331**, en el que se manifestaba la preocupación por el deficiente comportamiento del personal de una escuela de educación infantil ubicada en Soria, de titularidad de la Comunidad de Castilla y León, hacia los niños atendidos.

Tras las gestiones desarrolladas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en relación con esta problemática, la Gerencia de Servicios Sociales procedió a la realización de las actuaciones necesarias dirigidas a investigar y esclarecer los hechos denunciados, tramitándose expedientes disciplinarios a cuatro trabajadores del citado centro infantil e imponiéndose las sanciones correspondientes a la dirección y a técnicos de educación infantil por actos cometidos en el ejercicio de sus funciones, constitutivos de faltas disciplinarias.

A su vez, la documentación referida a tales expedientes fue remitida por la Administración autonómica al Ministerio Fiscal, quien presentó denuncia al órgano judicial competente ante la posible existencia de delito. Al margen de ello, la misma Administración seguía realizando las actuaciones precisas para garantizar la atención adecuada de los menores, manteniendo un continuo seguimiento.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

Sigue siendo objeto de preocupación ciudadana el logro de la total integración en la sociedad de las personas con discapacidad. Incluso en este ejercicio se ha producido un importante incremento del número de reclamaciones registradas respecto de años anteriores. En concreto, han sido 60 las formuladas en 2016. Fueron 38 en 2015 o 31 en 2014.

Ello refleja con claridad que las personas con discapacidad siguen encontrándose habitualmente con diferentes obstáculos que dificultan y limitan o entorpecen el normal desarrollo de su vida diaria y su plena incorporación en la sociedad.

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, recordando la obligación que pesa sobre los poderes públicos de prestar una especial protección a esta población.

Pero 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 29 quejas.

Se ha pretendido, pues, garantizar el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible, con igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, a través de la adaptación de las vías públicas, de las edificaciones de uso público y del transporte y de la reserva de zonas de estacionamiento de vehículos para esta población.

Han sido también objeto de reclamación cuestiones relacionadas con los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad, así como con los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia. Ámbito en el que la actuación de esta institución ha reclamado la eliminación de los retrasos en su tramitación, así como la legalidad de los procesos de revisión de oficio de las prestaciones reconocidas.

Para todo ello se han formulado 11 resoluciones, 9 a la Administración local y 2 a la Administración autonómica. Esta última ha aceptado una de ellas. Por su parte, 6 han sido aceptadas por las administraciones locales correspondientes.

2.1.1. Procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad

Han sido objeto de reclamación ciudadana en este ejercicio los problemas relacionados con las demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad.

Puede destacarse el expediente **20154123**, en el que se constató la ausencia de resolución del procedimiento objeto de la queja, habiendo transcurrido más de ocho meses desde su inicio.

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

Habiéndose superado ampliamente dicho plazo, y no resultando aceptable este retraso en la valoración y resolución del procedimiento, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda, sin más dilaciones, a la resolución de la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad presentada por (...) en fecha 3 de julio de 2015 ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Valladolid y a su notificación al interesado, aplicando las medidas organizativas necesarias para eliminar el retraso apreciado en la tramitación de este procedimiento".

La resolución fue aceptada.

Por su parte, en el caso del expediente **20153998**, y tras el inicio de las gestiones de investigación realizadas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se procedió por la Administración autonómica a notificar a la persona interesada la correspondiente resolución de reconocimiento de su grado de discapacidad.

Siguen siendo también en este ejercicio objeto de reclamación ciudadana las discrepancias con los grados de discapacidad reconocidos por la Administración autonómica. Destacan, a título de ejemplo, los expedientes **20160385**, **20160612** ó **20161946**.

Todos ellos, tras realizar las gestiones oportunas, fueron archivados dado que, en ausencia de irregularidades de procedimiento o errores evidentes, las posibilidades de intervención son muy limitadas, debido al carácter técnico-médico de las cuestiones planteadas en los mismos. Precisamente por ello, esta procuraduría no puede realizar nuevas valoraciones que sustituyan a las ya realizadas, dado que para ello son precisos conocimientos médicos, técnicos y científicos que no entran dentro de su ámbito de actuación y competencias, salvo en aquellos supuestos en los que se aprecie algún error o una clara omisión en la valoración de alguna dolencia debidamente acreditada, único caso en que esta institución podría aconsejar una nueva revisión de la situación.

2.1.2. Procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia

Los problemas derivados de la gestión y funcionamiento del sistema de dependencia de esta Comunidad Autónoma afectan, de igual forma que a la población mayor, a las personas con discapacidad. Como los ocasionados por las demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia, así como por la falta de efectividad de las prestaciones reconocidas.

Ahora bien, no ha sido preciso reclamar en ningún caso la agilización de los trámites procedimentales, dado que tras el inicio de la intervención de esta institución se resolvieron las solicitudes planteadas sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y sobre la concesión de prestaciones. Como en el expediente **20154064**, en el que, poniendo fin a la

demora en la tramitación del procedimiento, se procedió por la Administración autonómica a dictar resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia solicitada.

Ha afectado también a esta población el problema derivado de la reducción de las prestaciones de dependencia reconocidas a través de su revisión de oficio.

Es cierto que esta posibilidad de revisión de la prestación reconocida 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 las posteriores modificaciones de dicha norma.

Así, en el caso del expediente **20154148** se había procedido 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 la asignación económica por hijo a cargo mayor de 18 años con un grado de discapacidad igual o superior al 75%.

Constituyendo este complemento una prestación deducible en los términos establecidos en la citada Ley 39/2009, parecía motivada la necesidad de revisar la prestación reconocida al interesado. No obstante, esta institución no pudo mostrar en este caso su conformidad con la forma en la que se había llevado a cabo el proceso de revisión de la prestación, teniendo en cuenta que su modificación y el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas 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 dar legitimidad al

proceso seguido para revisar la señalada prestación e interesar el reintegro 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.

La doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo (entre otras, la Sentencia de 7 de octubre de 1998) 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 artículo 102 de la Ley 30/92. Conclusión a la que debía llegarse en el caso examinado, pues aun cuando la persona interesada no comunicó a la Administración la percepción del complemento en cuestión, el genérico art. 35 de la Ley 30/1992 disponía que en ningún caso será necesario acreditar documentalmente aquellos hechos o circunstancias, tales como el importe de las pensiones y subsidios, que la Administración deba conocer por sí directamente.

Siendo, pues, el trámite señalado preceptivo para dar legitimidad al procedimiento de revisión de oficio en cuestión, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda a revocar la resolución de fecha 21 de octubre de 2015 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.

2.1.3. 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, 29 reclamaciones en el año 2016. Por encima de las registradas en 2015 (17 quejas), que seguía la tendencia de ejercicios anteriores, como en 2013 y 2014, en los que se registraron 16 y 18 reclamaciones respectivamente.

Ha sido preciso, pues, seguir insistiendo en la necesidad de evitar comportamientos o actuaciones que puedan añadir obstáculos o impedimentos en el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

2.1.3.1. Barreras arquitectónicas en edificaciones de uso público

Ejemplo de la existencia de barreras arquitectónicas en edificios de uso público se refleja en el expediente **20160006**, en relación con el acceso principal del Hospital Provincial de Ávila.

Las gestiones de investigación desarrolladas con la Consejería de Sanidad no pudieron confirmar las deficiencias de accesibilidad en dicho centro hospitalario. Por el contrario, en su acceso principal disponía de dos puertas de entrada para los usuarios, pacientes y acompañantes, situadas en la fachada norte del edificio, cumpliendo todos los requisitos de accesibilidad.

En el expediente **20160141**, se denunciaba la existencia de barreras en los accesos al recinto del Hospital Fuente Bermeja de Burgos (al no contar las aceras con los vados peatonales necesarios para ser utilizados de forma autónoma y segura por las personas con movilidad reducida y/o con discapacidad, en especial en silla de ruedas).

En este caso se pudo constatar que, con la colaboración de los responsables de la Administración municipal, se había procedido a rebajar la altura de los bordillos de las dos aceras de acceso al referido hospital, resolviéndose la principal dificultad que existía en el acceso al mismo. Estos rebajes posibilitaban la entrada o salida del centro en silla de ruedas. Con independencia de ello, los responsables del mismo recurso continuaban estudiando la posible incidencia de acceso en cualquier otra parte del recinto para analizar, en su caso, su posible solución.

Por su parte, las deficientes condiciones de accesibilidad del Albergue municipal ubicado en la localidad de Mansilla de las Mulas (León) fueron constatadas en el expediente **20142025**, al no contar con habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.

Esta inadaptación contradecía, en primer término, lo dispuesto en el Decreto 52/2008, de 10 de julio, por el que se regula la ordenación de los albergues de la Comunidad de Castilla y León (art. 5.1), en el que se exige que las edificaciones en las que se ubiquen albergues cumplan la normativa vigente en materia (entre otras) de accesibilidad y supresión de barreras físicas y sensoriales.

Por su parte, la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, también exige que los espacios y dependencias de uso público de los edificios, establecimientos

e instalaciones contemplados en el art. 2 (entre los que figuran los establecimientos turísticos) sean accesibles y utilizables en condiciones de seguridad cómodamente por personas con discapacidad y especialmente por aquéllas con movilidad reducida y dificultades sensoriales (art. 4.1).

Así, el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras, vino también a imponer (Anexo II) que este tipo de establecimientos cuenten con un dormitorio adaptado si disponen entre 25 a 50 plazas y en caso de contar con una capacidad superior a 50 plazas con otra habitación adaptada por cada 50 dormitorios o fracción. Requisito que se extiende, igualmente, a los aseos.

Nos encontrábamos, en consecuencia, en este caso con un establecimiento inaccesible por la ausencia de dormitorios adaptados, a pesar de que la exigencia señalada abarca tanto a las nuevas construcciones surgidas con posterioridad a la entrada en vigor del Reglamento señalado como a las existentes con anterioridad, siempre en este caso atendiendo a las condiciones de convertibilidad.

Procediendo, en consecuencia, la adaptación del establecimiento turístico en cuestión a las previsiones legales antes señaladas con la finalidad de eliminar las barreras arquitectónicas existentes y convertirle en accesible para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, se formuló al Ayuntamiento de Mansilla de las Mulas la siguiente resolución:

"Que se adopten por ese Ayuntamiento las medidas oportunas para la necesaria adaptación del Albergue turístico municipal (albergue de los Caminos de Santiago) de Mansilla de las Mulas a las exigencias legales en materia de accesibilidad y supresión de barreras, impulsando la ejecución de las obras necesarias para garantizar la existencia de las dependencias adaptadas a las personas con discapacidad exigidas en la normativa vigente".

La resolución fue aceptada por la citada Corporación.

2.1.3.2. 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. Como ocurrió en el caso del expediente **20160379**, en el que se reclamaba la eliminación de las barreras que impedían el paso en una calle de la localidad de Las Navas del Marqués (Ávila), a causa de las escaleras que daban acceso a una vivienda (en

estado de ruina y sin habitar), las cuales invadían el itinerario peatonal sin respetar el espacio de paso libre mínimo, impidiendo el tránsito de las personas en silla de ruedas.

Tras las gestiones desarrolladas con el Ayuntamiento del citado municipio, se pudo constatar que dicha Administración (a tenor del informe emitido por la Comisión Asesora de Accesibilidad de Castilla y León) iba a proceder a requerir a la propiedad de la vivienda en que se situaban las escaleras objeto de la queja para la retirada del peldaño que vulneraba las condiciones de accesibilidad exigidas en la normativa vigente y, en caso de incumplimiento de dicho requerimiento, la obra sería ejecutada por la Brigada municipal de obras con cargo a dicha propiedad.

En el expediente **20160172**, por su parte, se manifestaba la disconformidad del reclamante con las obras ejecutadas por el Ayuntamiento de Zaratán (Valladolid) para eliminar las barreras existentes en el acceso a una vivienda, ya que la construcción de la rampa realizada, en sustitución de los peldaños que ocupaban la vía pública, no cumplía las condiciones de accesibilidad exigidas, dado que no tenía acceso en los dos sentidos, de forma que suponía una barrera que impedía el tránsito por este itinerario peatonal.

Efectivamente, la situación que presentaba la acera en cuestión permitía su calificación como itinerario inaccesible para todas las personas.

A pesar de ello, el Ayuntamiento no iba a proceder a la eliminación de la inaccesibilidad de la vía pública en cuestión. Lo que vulneraba lo dispuesto en el art. 14 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, en el que se señala, en relación con los itinerarios peatonales, que los mismos deben ser accesibles a cualquier persona, para lo cual debe tenerse en cuenta la anchura mínima de paso libre de cualquier obstáculo. Anchura que fue fijada en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley (art. 16).

Siendo 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 necesario reclamar al citado Ayuntamiento el compromiso de adoptar las medidas necesarias para garantizar de manera real y efectiva el derecho a disfrutar de un entorno accesible, en igualdad de condiciones y sin impedimentos discriminatorios, creando un itinerario peatonal accesible que garantizara la inexistencia de obstáculos que dificultaran la movilidad peatonal. Para ello se formuló la siguiente resolución:

"Que por ese Ayuntamiento se desarrollen sin más dilación las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad en el itinerario peatonal de la

calle (...) de esa localidad, adoptando la solución adecuada (o, en su caso, las medidas alternativas de mejora de la accesibilidad) con la finalidad de garantizar el tránsito o la circulación en condiciones óptimas para la movilidad peatonal de forma autónoma y continua de todas las personas a lo largo de todo el recorrido y, de esta forma, realizar las adaptaciones u obras necesarias para asegurar la inexistencia de cualquier obstáculo (como el existente) que dificulte o impida el desplazamiento de la población con limitación funcional y del resto de peatones, así como el acceso a la vivienda ubicada en (...) (sin perjuicio de los requerimientos que, en caso necesario, hubiera que efectuar a la propiedad para la ejecución de tales obras)".

El Ayuntamiento en cuestión comunicó que no se iba a adoptar la eliminación de dicha rampa hasta que se actuara con la urbanización de la totalidad de la calle.

El incumplimiento de las condiciones de accesibilidad de algunos pasos de peatones existentes en diferentes vías de la localidad de Segovia fue constatado en el expediente **20160095**, suponiendo una barrera que dificultaba el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas con discapacidad en ese municipio, sin olvidar también los obstáculos que dicha situación representaba para los ciudadanos en general y para las personas mayores en particular.

Correspondía, así, al Ayuntamiento de Segovia ejecutar las obras necesarias para dar cumplimiento a las condiciones de accesibilidad exigidas en el art. 24 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras. Ello en garantía de la igualdad, libertad y autonomía de todas las personas en general y en especial de las personas con discapacidad y de las que padecen dificultades de movimiento.

Por ello, se formuló la siguiente resolución a dicha Administración:

"Que a la mayor brevedad se adopten las medidas necesarias para dar cumplimiento a la normativa de accesibilidad en todos los pasos de peatones de las calles y plazas referidas en este expediente en los que, en su caso, todavía existan barreras urbanísticas, acogándose, en caso necesario, a las ayudas que para ello resultasen precisas".

La resolución fue aceptada.

También en el caso del expediente **20160885** fue preciso formular una resolución al Ayuntamiento de Palencia a fin de que se desarrollaran las actuaciones necesarias para eliminar la barrera urbanística existente en un paso de peatones de esa localidad, adoptando las medidas oportunas para proceder a su ubicación en aquella zona en que resultara viable el

cumplimiento de las condiciones de accesibilidad exigidas en la normativa vigente. Resolución que también fue aceptada.

Estacionamientos reservados para personas con discapacidad

La normativa autonómica en materia de accesibilidad no deja duda respecto a la reserva de aparcamientos para 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. Sin embargo, en el caso del expediente **20151906** se denunciaba que la cuota de reserva de plazas de estacionamiento para personas con discapacidad existente en la zona del casco histórico de la ciudad de León no se ajustaba a la establecida en la normativa de accesibilidad.

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 atender de forma adecuada sus dificultades de desplazamiento.

Siendo, pues, el Ayuntamiento de León responsable de la obligación de garantizar un número adecuado de reserva de plazas de aparcamiento para las personas con discapacidad y movilidad reducida (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 la siguiente resolución:

"Que se proceda a realizar un estudio para 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 el Ayuntamiento.

Pero la normativa autonómica en materia de accesibilidad no solamente regula la reserva de aparcamientos para personas de movilidad reducida, sino que también abarca aspectos relativos a las condiciones que deben cumplir las plazas reservadas.

Así, por un lado, la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, estableció dicha obligación de reserva, y es su Reglamento, aprobado por el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, el que establece los requisitos mínimos de tales plazas de aparcamiento. Su art. 35, en concreto, exige que se ajusten a determinadas especificaciones establecidas en el art. 5 de la misma norma.

Tales exigencias, sin embargo, no se cumplían en el caso de algunas plazas de aparcamiento reservadas de la localidad de Aranda de Duero (Burgos), referidas en el expediente **20154192**.

Siendo el propio Ayuntamiento de dicho municipio responsable de la adopción de las medidas necesarias para corregir o subsanar las deficiencias o barreras detectadas y, así, dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de accesibilidad antes señalada, se formuló la siguiente resolución:

"Que, evitando dilaciones injustificadas, se proceda a la ejecución de las obras necesarias para adaptar o ajustar las plazas de aparcamiento reservadas para vehículos con personas de movilidad reducida objeto de este expediente a las condiciones o requisitos técnicos de accesibilidad (diseño, situación y señalización) establecidos en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras".

Dicha Administración puso de manifiesto que se estaba trabajando en la subsanación progresiva de las deficiencias objeto del expediente.

Tarjetas de estacionamiento

Una garantía para la movilidad 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 **20160560** se denunciaba la falta de concesión, por parte del Ayuntamiento de León, de una tarjeta de estacionamiento, solicitada al amparo de lo dispuesto en la disposición adicional primera del RD 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

No constaba en el expediente que dicha solicitud contara con la correspondiente resolución expresa emitida con todos sus requisitos esenciales, produciéndose, en consecuencia, una falta de cumplimiento de los plazos para resolver y notificar al interesado, establecidos en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Fue preciso reclamar, pues, la agilización de los trámites para la resolución del procedimiento en cuestión que, conforme a la solicitud presentada por el interesado, debía emitirse teniendo en cuenta lo establecido en la disposición adicional primera del RD 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, a cuyo tenor este documento puede ser concedido por razones humanitarias en determinadas condiciones excepcionales de salud (por causa de una enfermedad o patología de extrema gravedad que suponga fehacientemente una reducción sustancial de la esperanza de vida que se considera normal para la edad y demás circunstancias personales), aunque no se tenga reconocida de manera oficial la movilidad reducida.

Así, apoyando la exigencia de aumentar la eficacia de la gestión administrativa en la tramitación del proceso de concesión de la tarjeta de estacionamiento a la persona con discapacidad en cuestión, se formuló al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

"Que sin más dilación se adopten las medidas necesarias para continuar la tramitación y dictar la correspondiente resolución del procedimiento de concesión de la tarjeta de estacionamiento para persona con discapacidad iniciado mediante solicitud presentada por (...) en enero de 2016, al amparo de lo dispuesto en la Disposición adicional primera del 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".

La resolución fue aceptada por la Administración.

2.1.3.3. Barreras en el transporte

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

Se puede decir que un autobús verdaderamente accesible es aquel que cumple los criterios de accesibilidad en todas las etapas de la cadena de transporte (desde la parada del autobús hasta el destino final, incluyéndose la subida y la bajada), respondiendo a las

expectativas de los usuarios, tanto de los ya existentes como de los potenciales viajeros que se puedan captar.

Pero no siempre nos encontramos con un medio accesible. En ocasiones dicha cadena de transporte no se puede completar por la presencia de barreras en los vehículos derivadas de la ausencia de medios técnicos adecuados que cumplan las características de accesibilidad. Como ocurrió en el caso del expediente **20160094**, relativo a las deficientes condiciones de accesibilidad del material móvil destinado al transporte público urbano de Segovia. Problemática que surgida ya en 2013 requirió la intervención supervisora de esta institución (con ocasión de la tramitación del expediente **20132702**) para requerir la eliminación de las barreras existentes en los autobuses urbanos de ese municipio (como consta en el Informe anual de 2015).

Efectivamente, con ocasión de la nueva reclamación presentada en 2016, pudo confirmarse que las condiciones de accesibilidad de la flota de autobuses de Segovia seguían siendo deficientes desde 2013, no funcionando o deteriorándose de forma continua las rampas de acceso de muchos de ellos, sin mejoras destacables a lo largo del tiempo. Incumpléndose, así, las condiciones establecidas en Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras, así como en el RD 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.

Aunque no se dudaba que fuera voluntad del Ayuntamiento de Segovia eliminar las deficiencias de accesibilidad descritas, no cabía duda que las inspecciones y requerimientos efectuados a la empresa prestataria del servicio no habían servido para la consecución de esa finalidad y, con ello, para garantizar definitivamente la utilización de los autobuses a todas las personas, cualquiera que fueran sus problemas de movilidad.

Esta situación no podía seguir prolongándose indefinidamente ni permitiéndose por parte de la Administración municipal, reclamándose por esta institución una intervención eficaz que de forma definitiva consiguiera permitir que las personas con discapacidad o movilidad reducida pudieran utilizar adecuadamente el transporte público urbano sin obstáculos.

Para ello era imprescindible exigir un compromiso definitivo por parte de la empresa prestataria del servicio, de forma que las líneas estratégicas que se establecieran desde la misma sirvieran para lograr de forma inmediata la accesibilidad integral en todos los autobuses y, así, que la falta de funcionamiento de las rampas de los vehículos dejara de ser una

característica predominante de los mismos. Aunque se tratara de autobuses utilizados de forma continua o de altas frecuencias, debía tenderse a que las averías se convirtieran en algo excepcional, siendo revisados diariamente tales sistemas de accesibilidad para que en el momento en que el usuario demandara su utilización funcionaran correctamente. Y para el caso de no obtener de dicha empresa una solución definitiva, debía valorarse la adopción de las medidas administrativas o correctivas necesarias que derivaran de la propia concesión.

No solamente era necesario el cumplimiento de la legalidad. También era preciso comprender que si no se eliminaban las barreras discriminatorias para poder ejercer los derechos en igualdad de condiciones, el transporte urbano en autobús no alcanzaría en dicho municipio la visión integral necesaria para lograr un servicio accesible para todas las personas. La resolución que con esta finalidad se formuló al Ayuntamiento de Segovia fue la siguiente:

"Que se adopten de manera inmediata las medidas necesarias para eliminar sin más dilación las barreras que todavía persistan en el transporte público colectivo urbano de viajeros, garantizando de forma continua (a través de los mecanismos o sistemas de revisión y reparación eficaces) 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".

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

Fue también objeto de reclamación el incumplimiento de las condiciones de accesibilidad de los vehículos destinados al transporte público urbano de viajeros en el término municipal de Aranda de Duero (**20151294**).

Pero en este caso, por el contrario, no fue preciso efectuar recomendación alguna al respecto, dado que el Ayuntamiento de dicha localidad acreditó (mediante la remisión del oportuno informe técnico) que los vehículos que componían la flota de autobuses urbanos cumplían lo establecido en la normativa vigente en materia de accesibilidad, a excepción de lo previsto en relación con los sistemas de megafonía y los sistemas luminosos, respecto de lo que se estaba estudiando la subsanación de estas deficiencias, estando previsto que en el plazo de seis meses se hubiera procedido a su corrección.

2.2. Salud mental

Siguiendo la tendencia a la baja experimentada a lo largo de los últimos ejercicios, vuelve a ser reducido el número de las reclamaciones ciudadanas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental. Se han registrado solamente 3 quejas en 2016. Fueron 8 en 2015 y 7 en 2014.

Quizá 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.

Y esta disminución ha ido mermando la intervención supervisora sobre la organización y prestación de la asistencia psiquiátrica, de modo que incluso en este ejercicio no ha sido preciso formular resolución alguna relacionada con el tratamiento y la protección social y sanitaria de los afectados, al no constatarse irregularidades o carencias al respecto.

2.3. Minorías étnicas

También 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 3 las quejas formuladas en este ejercicio. Fueron 2 en 2015. Ninguna se registró ni en 2014 ni en 2013.

La cuestión que principalmente ha ocupado la atención de esta institución en 2016 está relacionada con un problema de la política educativa en este ámbito, como es el riesgo de consolidación de un sistema educativo segregado que no asegure la igualdad de oportunidades del alumnado, convirtiéndose para la Administración educativa en una importante responsabilidad política.

Esta problemática se denunció en el caso del expediente **20153956**, en el que se aludía a la concentración de alumnado de etnia gitana en un colegio público de Ponferrada (León), al estar únicamente escolarizados menores pertenecientes a dicha comunidad, llevando implícito el reconocimiento de una clara discriminación y el mantenimiento de los prejuicios tradicionales contra la raza gitana.

La política educativa debe evitar, sin duda, la segregación, considerando que una concentración desproporcionada de estudiantes gitanos en algunas escuelas públicas conduce a la formación de "guetos" y a la perpetuación de la desigualdad de oportunidades.

Desde la perspectiva de los principios orientadores que inspiran la legislación vigente en materia educativa, se ofrecen bases suficientes para combatir la segregación escolar. Así, la LO 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (modificada por la LO 8/2013, de 9 de diciembre, de Mejora de la calidad educativa) establece que el sistema educativo se inspira, entre otros, en el principio de equidad, en el sentido de que debe garantizar la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad

universal a la educación, y tiene que actuar como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad.

Es significativa, además, la ubicación de la regulación sobre los procesos de admisión dentro de este título dedicado a la equidad en la educación, estableciendo la obligación de la misma Administración educativa de regular la admisión de alumnos en centros públicos y privados concertados de tal forma que garantice el acceso en condiciones de igualdad y la libertad de elección, y atendiendo en todo caso a una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos con necesidad específica de apoyo educativo.

Y al regular la programación de centros, también la norma se refiere a la escolarización equilibrada del alumnado con necesidad de apoyo educativo, y establece que éste es uno de los factores que se ha de tener en cuenta para programar la oferta de enseñanzas gratuitas como una garantía de la calidad de la educación.

El establecimiento de estos mecanismos de equilibrio también se recoge a nivel autonómico, en la Orden EDU/1152/2010, de 3 de agosto, por la que se regula la respuesta educativa al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo escolarizado en el segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Enseñanzas de Educación Especial, en los centros docentes de la Comunidad de Castilla y León.

Es evidente, por tanto, que la normativa vigente ofrece amplias posibilidades para definir políticas que combatan la segregación escolar.

Pero es cierto que uno de los mayores retos del sistema educativo es poder conjugar el derecho a la educación de las minorías sociales con el derecho de todos los ciudadanos a la libre elección de centro docente, y hacerlo de tal forma que el resultado no sea la aparición de "guetos" educativos.

Casos como el relatado en el expediente citado son indicativos de las dificultades que para la Administración educativa supone en la práctica la armonización de ambos derechos, ya que el propio alumnado (o sus familias) tienden, por iniciativa propia, a escolarizarse en las proximidades de sus lugares de residencia y en los centros en los que ya están escolarizados alumnos pertenecientes a las mismas minorías.

Ello, sin embargo, no exime de la búsqueda de soluciones eficaces frente a las situaciones de agrupamiento de alumnado perteneciente a minorías y/o en circunstancias socioculturales desfavorecidas. Así, la intervención de la Administración educativa debe tender a la prevención de estas situaciones. Con esta finalidad se precisa la imposición de limitaciones al

derecho a la libre elección de centro educativo, debidamente proporcionadas, para evitar la concentración de alumnos pertenecientes a minorías étnicas (en especial cuando pueda existir coincidencia con otros colectivos de alumnos necesitados de medidas de apoyo o compensación educativa o por las circunstancias del centro educativo o su entorno socioeconómico). Lo que puede contribuir a conseguir una distribución más uniforme y equitativa del alumnado entre distintos centros docentes sostenidos con fondos públicos.

Pero también son necesarias otras medidas para combatir esta problemática, tales como el establecimiento de planes específicos para la escolarización de aquellos alumnos y el control sobre el proceso de admisión en los centros para garantizar su transparencia. A lo que se une la necesidad de evitar el acceso desigual al conocimiento relativo a la oferta escolar, a los derechos de elección de centro y a los procesos de admisión.

Pero todas estas medidas de planificación educativa, control del acceso o de información, si bien son fundamentales, seguramente precisarán ir acompañadas de mecanismos eficaces que puedan incidir en el comportamiento de la demanda. Y es que uno de los aspectos a menudo ligado a los procesos de segregación escolar es el aislamiento progresivo de los centros afectados. Por lo que es necesario generar las condiciones propicias para romper el aislamiento de las escuelas afectadas, promocionando políticas activas de atracción de la demanda.

Por todo ello, se consideró preciso formular a la Consejería de Educación la siguiente resolución:

«1. Que por parte de la Administración educativa, se desarrolle una estrategia específica para intensificar los esfuerzos en la lucha contra la segregación escolar, adoptando una política activa que prevea la adopción de las medidas propuestas en esta resolución (y cuantas otras sean necesarias y eficaces) para prevenir situaciones de agrupación o concentración de alumnado inmigrante o perteneciente a minorías étnicas con condiciones socioculturales desfavorecidas y evitar, así, un sistema educativo segregado que no asegure la igualdad de oportunidades del alumnado.

2. Que en caso de consolidación de "guetos" educativos, se proceda al diseño de planes de actuación sobre los centros afectados que minimicen progresivamente su guetización, distribuyendo al alumnado de forma prudente y gradual para igualar, con los apoyos o la implementación de los proyectos educativos necesarios, la calidad de la oferta educativa y asegurar la plena integración de los alumnos.

3. Que se proceda a valorar el caso del Colegio público denunciado en este expediente, interviniendo de forma activa en el supuesto de que se trate de un caso de segregación escolar, planificando respecto al mismo las estrategias necesarias para recuperar los niveles óptimos de demanda escolar y asegurar la plena integración de los alumnos».

Dicha Administración compartió la preocupación de esta institución, aceptando lo recomendado en la resolución. Así, viene trabajando en el problema relativo a los centros educativos que presentan una alta concentración de alumnado emigrante o perteneciente a minorías étnicas, con programas y medidas a través de las cuales se pretende incidir en la mejora de los resultados académicos de los alumnos escolarizados en dichos centros, luchar contra el abandono escolar temprano y, en definitiva, garantizar que reciben una educación de calidad y en igualdad de condiciones respecto a alumnos de otros centros que no presentan estas situaciones.

Es el caso, en primer término, de las acciones compensadoras que pretenden dar respuesta a la atención educativa del alumnado con integración tardía en el sistema educativo y en situación de desventaja socioeducativa, escolarizado en el segundo ciclo de educación infantil, educación primaria y educación secundaria obligatoria, y mediante las cuales se pretende asegurar una atención educativa adecuada y favorecer su integración social y cultural.

Por otra parte, se encuentran las medidas de apoyo y refuerzo educativo (MARE), iniciadas en el curso escolar 2013/2014 dentro del Plan para la mejora del éxito educativo, y que vienen desarrollándose en centros de la Comunidad con el fin de mejorar el rendimiento del alumnado en situación de desventaja educativa asociada a un entorno sociocultural desfavorecido.

Así mismo, destaca la puesta en marcha con carácter experimental de medidas educativas dirigidas a ofrecer programas de apoyo para atender de manera personalizada al alumnado, a las familias y a los centros que presentan una alta concentración de alumnos en situación de desventaja.

Con posterioridad, no obstante, en el expediente **20160744** se manifestó la preocupación por el posible cierre del centro antes señalado, reclamándose en este expediente la aplicación de las medidas necesarias para evitar dicha consecuencia.

Las gestiones desarrolladas permitieron constatar que por parte de la Administración educativa no se tenía previsto el cierre de dicho centro educativo, adoptándose además programas con los que se pretendía incidir en la mejora de los resultados académicos de los

alumnos escolarizados (programa de educación compensatoria, medidas de apoyo y refuerzo educativo, tutorías complementarias...), contándose con una dotación de medios personales adecuada a la cantidad y distribución del alumnado, y estableciéndose determinadas líneas de trabajo sobre las que incidir para el curso 2016/2017 en ámbitos como el absentismo escolar, el programa madrugadores o las actividades extraescolares.

2.4. Mujer

Ha sido reducido el número de reclamaciones ciudadanas en el ámbito de la atención a las mujeres, registrándose 3 quejas en 2016.

La intervención supervisora se ha centrado este ejercicio en la problemática relacionada con la necesidad de erradicación del lenguaje sexista, formulándose 2 resoluciones a la Administración autonómica, que fueron aceptadas.

A pesar de que el papel de las mujeres en la sociedad ha experimentado (especialmente en las últimas décadas) profundas transformaciones, los mensajes que el lenguaje sigue transmitiendo refuerzan una imagen subordinada de las mujeres, que se opone al proceso de equiparación que trata de desarrollar la Constitución y la normativa vigente.

Eliminar, pues, las prácticas lingüísticas que de forma directa o indirecta reproducen y mantienen la discriminación que existe en la sociedad, debe ser un objetivo prioritario de las políticas sociales a favor de la igualdad.

Pero si los cambios son imprescindibles en el lenguaje en general, se hacen especialmente relevantes en el caso del lenguaje de las administraciones públicas, como resultado de las exigencias que imponen el principio de seguridad jurídica y el principio de igualdad, según se recoge en los arts. 9.2 y 14 CE.

Precisamente, en el caso del expediente **20154143** se denunciaba la utilización de un lenguaje sexista en un procedimiento sancionador incoado a una mujer por parte de la Consejería de Agricultura y Ganadería, al emplearse el siguiente término: "con la diligencia de un buen padre de familia".

Esta cuestionada expresión, efectivamente, sigue incorporada en nuestro sistema jurídico, no pudiéndose, en consecuencia, hablar de irregularidad en la actuación administrativa. Sin embargo, esto no significa que el lenguaje jurídico no sea evolutivo. Simplemente, su cambio o desarrollo está sometido a la propia evolución que experimentan las normas y la sociedad como usuaria última de las mismas. De hecho, la normativa ha evolucionado de forma incuestionable hacia la necesidad de que el lenguaje administrativo

refleje la sociedad actual, fundamentada en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.

Además, en la actualidad no solamente la formación jurídica está más alejada del modelo romano, sino que también la interpretación del citado término heredado de dicho sistema exige una dosis de conocimientos jurídicos mediante los cuales se logra la abstracción conceptual necesaria para separarse de la sociedad romana, de sus valores, sus patrones de comportamiento y de la estructura a la que se acomodaba la familia romana, y para lograr entender con tal expresión simplemente el modelo de conducta de persona cuidadosa y diligente con los bienes e intereses propios y ajenos.

Quizá, por ello, cierta doctrina haya venido a calificar de androcéntrico el lenguaje jurídico, poniendo como ejemplo la referencia que en el Código Civil, todavía en pleno siglo XXI, se hace a la diligencia de "un buen padre de familia". Considerando, así, que contradice diversas normas y recomendaciones emanadas de la Unión Europea y del Estado español, suponiendo además un paso hacia atrás en todos los estudios que se han realizado para evitar el sexismo y el androcentrismo en el derecho y en el lenguaje.

Pero hay un instrumento jurídico determinante de ámbito nacional en relación con la erradicación del lenguaje sexista: la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que establece como criterio general de actuación de los poderes públicos, la implantación de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo.

En nuestro ámbito autonómico, por su parte, la Ley 1/2003, de 3 de marzo, de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en Castilla y León, establece (título I) como competencia de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en materia de promoción de la igualdad, el desarrollo de las actuaciones necesarias para que en los documentos elaborados por las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma se utilice un lenguaje no sexista. Y el título V de la Ley impone a las administraciones públicas de Castilla y León la puesta en marcha de los medios necesarios para asegurar que toda norma o escrito administrativo respete en su redacción las normas relativas a la utilización de un lenguaje no sexista.

Es evidente, pues, que la normativa actual ha evolucionado hacia un claro interés por la necesidad de erradicar el lenguaje no inclusivo en el ámbito administrativo.

En esta Comunidad Autónoma, incluso, se ha elaborado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades el "Manual para un uso no sexista del lenguaje administrativo", destinado a evitar el sexismo y el androcentrismo en el lenguaje. Con dicho documento la Junta

de Castilla y León pretende visibilizar la presencia de la mujer en el discurso administrativo, estableciendo una serie de medidas lingüísticas para introducir una terminología acorde con el principio de igualdad de sexos.

Se ofrece, así, al personal de la Administración autonómica una herramienta de trabajo clarificadora y útil que le permite revisar y redactar los documentos administrativos incorporando un lenguaje igualitario. Su propósito es ofrecer soluciones prácticas y didácticas sobre el uso de un lenguaje administrativo no sexista, de forma que resuelva cualquier situación que pueda aparecer en el trabajo administrativo cotidiano y en todos los procesos de comunicación emanados directa o indirectamente de la Administración, proponiendo estrategias generales para un uso del lenguaje inclusivo.

Entre tales estrategias, sin embargo, no se incluye mención alguna a la forma de utilización en los documentos administrativos de expresiones como la cuestionada en el expediente examinado. La evolución social, por el contrario, debe tener su reflejo en el lenguaje administrativo, marcando la necesidad de examinar el uso de expresiones vinculadas a antiguos estereotipos tradicionales de género en su interpretación literal.

Resultaba apropiado, por ello, asumir un paso más en el ofrecimiento de soluciones al uso de un lenguaje inclusivo, valorando si tales expresiones deben incluirse dentro de los estándares anticuados y propios de un modelo de sociedad patriarcal que la normativa señalada pretende erradicar y, en su caso, establecer unas reglas adecuadas en relación con su posible utilización o su sustitución en los documentos administrativos.

Considerando, así, la necesidad de facilitar más herramientas al personal de la Administración autonómica en relación con la utilización del lenguaje jurídico, fundamentándose en la concepción de la lengua como una construcción social cuya finalidad es la comunicación, pudiendo ser modificada y transformada en función de las necesidades que son demandadas por la sociedad, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda a valorar si el uso de expresiones como la examinada en este expediente, derivadas del modelo de sociedad romano y vinculadas a antiguos estereotipos tradicionales de orden sexual en su interpretación literal, es correcto formalmente en términos de género o propio de un sistema social patriarcal que la normativa vigente pretende erradicar, incluyendo en el Manual para un uso no sexista del lenguaje administrativo unas pautas o instrucciones clarificadoras y útiles para el personal de la Administración de esta Comunidad Autónoma que garanticen en la

redacción de los documentos administrativos su aplicación neutral en el ámbito de género o, en su caso, que prevean soluciones prácticas y apropiadas para su sustitución o reemplazo meramente lingüístico por un lenguaje administrativo ajustado a la igualdad de sexos”.

Aceptando la resolución, dicha Administración comunicó que procedería a valorar si el uso de expresiones como la cuestionada era correcto o no en términos de género y sobre su incorporación al referido manual.

También los medios de comunicación social, a través del lenguaje, tienen el deber de contribuir a erradicar el sexismo y la responsabilidad de su concienciación social.

Así, el art. 14 de la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, exige a tales medios informativos fomentar la protección y salvaguarda de la igualdad entre hombre y mujer, evitando toda discriminación entre ellos, así como la difusión de informaciones relativas a la violencia sobre la mujer con la garantía de objetividad, defensa de los derechos humanos, libertad y dignidad de las mujeres víctimas de violencia y de sus hijos.

Sin embargo, y a pesar de que en los últimos años se observa una mayor toma de conciencia sobre la imagen discriminatoria de las mujeres en los medios de comunicación, el punto de partida prioritario para poder afrontar con posibilidades de éxito el problema de la violencia de género, debe ser la total eliminación de los mensajes que contribuyan a crear este estereotipo femenino.

Con esta finalidad, la Junta de Castilla y León, en atención a lo dispuesto en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León (que establece que los poderes públicos promoverán acuerdos de autorregulación en todos los medios de comunicación social), impulsó la firma del denominado Código para el tratamiento informativo de la violencia de género, que fue suscrito en su momento por la práctica totalidad de los medios de comunicación presentes en nuestra Comunidad Autónoma. Se trata de un documento que incide en los valores éticos que deben regir la actuación de los medios de comunicación en relación a la violencia de género.

Sin embargo, insistiéndose en el expediente **20160185** en la necesidad de que los medios de comunicación ofrezcan en mayor medida una información fidedigna y contrastada en relación con la violencia de género, se valoró la posibilidad de someter dicho documento a alguna modificación para ampliar las estipulaciones relacionadas con este tipo de información, incorporando nuevas reglas o completando las existentes para seguir mejorando el tratamiento

de la violencia de género y la imagen de las mujeres a nivel informativo. Pautas que, a título de ejemplo, se orientasen a ofrecer siempre una información imparcial; a contrastar los datos obtenidos con fuentes autorizadas y expertas; a ser extremadamente respetuosos con el derecho a la intimidad de las mujeres víctimas de violencia y de sus familiares; a huir del sensacionalismo y de la frivolidad; a proteger en todo caso la vida de las víctimas de violencia evitando su identificación, etc.

De este modo, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la conveniencia de ampliar el Código para el tratamiento informativo de la violencia de género, incorporando nuevas pautas de orientación (como las apuntadas, si procedieran, en este escrito), que contribuyan a mejorar la actuación de los medios de comunicación en relación con la violencia de género y, así, fomentar la protección y salvaguarda de la igualdad entre mujeres y hombres".

Dicha Administración comunicó que se estaba trabajando en revisar y, en su caso, ampliar las pautas de actuación de dicho código dirigidas al sector del periodismo y de la comunicación en la misma línea indicada en la resolución.