

ÁREA I

FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Expedientes Área	164
Expedientes admitidos.....	117
Expedientes rechazados	10
Expedientes remitidos a otros organismos.....	11
Expedientes acumulados	2
Expedientes en otras situaciones	24

1. FAMILIA

1.1. Personas mayores

El importante incremento de la población mayor, como uno de los cambios más significativos producidos en nuestra sociedad, obliga a la progresiva implantación de un modelo de atención social adecuado a las nuevas necesidades y capaz de mejorar la asistencia de un sector cada vez más numeroso y diversificado.

La consecución de este sistema viene siendo reclamada año tras año por los ciudadanos, demandando nuevas estrategias de la política social que permitan proporcionar una atención integral y continuada para mejorar las condiciones de vida actuales de nuestros mayores en la esfera física y psíquica, 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 27 reclamaciones, por debajo de las registradas en 2016 y 2015 (46 y 43 quejas respectivamente).

En 2017, como ya ocurrió en los ejercicios anteriores, se repite el reducido número de las presentadas para acceder a las prestaciones derivadas del reconocimiento de las situaciones de dependencia. Han sido 12 este año, siendo 9 en 2016 y 6 en 2015.

Aunque esta disminución progresiva de las quejas en el ámbito de la dependencia 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 y municipal) para corregir los retrasos en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y para ajustar a la legalidad el procedimiento de cesión de datos en esta materia.

Otra parte importante de las reclamaciones registradas en relación con la población mayor (11) hacen referencia a los recursos de carácter residencial. En unos casos motivadas por las dificultades en el acceso a los centros residenciales públicos. Así, la intervención desarrollada al respecto ha tratado de impulsar la necesaria cobertura de las solicitudes de plazas insatisfechas por la insuficiente oferta pública, de completar la red de recursos residenciales para personas mayores en esta Comunidad Autónoma y de adaptar los dispositivos existentes a las necesidades de la demanda actual. Para lo que se formularon 3 resoluciones (2 a la Administración autonómica y 1 a la Administración local).

En otros casos, las reclamaciones relacionadas con la atención residencial han derivado de la deficiente atención prestada en los recursos de la oferta pública y privada, impulsándose la actividad de control y supervisión de los centros 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. Fueron 3 las resoluciones formuladas (2 a la Administración autonómica y 1 a la Administración local).

Completan la actividad supervisora en el ámbito de la protección a nuestros mayores la relacionada con los recursos de carácter no residencial. En concreto, en relación con los incrementos de los precios por la prestación de la ayuda a domicilio, impulsando la legalidad en la gestión del cobro de las aportaciones económicas de los usuarios por los servicios prestados. Para lo que se formularon 2 resoluciones a la Administración local.

La postura frente a las propuestas formuladas no ha sido tan positiva como en el ejercicio pasado. Si bien en 2016 fueron aceptadas la mayoría de las resoluciones, en 2017 tan solo lo han sido aproximadamente la mitad de ellas.

1.1.1. Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia

Transcurridos diez años de implantación del Sistema para la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia (en los que se han producido modificaciones en las fechas de desarrollo, en el baremo de valoración, en la financiación, en los contenidos e intensidades de los servicios, en las cuantías de las

prestaciones económicas o en la compatibilidad entre prestaciones y servicios), se ha completado el calendario progresivo de implantación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, tras las dilaciones materializadas en sucesivas reformas de su disposición final primera, la última de la cuales vino dada por el Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio de 2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Castilla y León, junto a Ceuta y Melilla, son los territorios que durante este tiempo han logrado con su avance que la lista de espera en el acceso al sistema esté ya reducida prácticamente a la gestión normal de altas y bajas sin acumulados. De hecho, según el XVII Dictamen del Observatorio de la Dependencia (febrero de 2017), Castilla y León es la Comunidad Autónoma con atención plena, su lista de espera está por debajo del 1%. Igualmente es la que más personas beneficiarias tiene sobre el total de población potencialmente dependiente (12,6%). En el último año ha incrementado en un 16% el número de beneficiarios (11.755).

No puede dudarse, por tanto, del esfuerzo realizado para hacer factible un eficaz sistema de atención a las personas en situación de dependencia. Esta circunstancia se ha traducido, a su vez, en el mantenimiento de un reducido número de reclamaciones en los últimos ejercicios. Se han registrado, en concreto 12 quejas en 2017. Fueron 9 en 2016, 6 en 2015 y 7 en 2014. Recordemos que en 2013 se formularon 34 quejas en esta materia. Y 60 en 2012.

Las problemáticas planteadas en defensa de los beneficiarios del sistema de dependencia que este año han ocupado la atención de esta institución se resumen en los apartados siguientes.

1.1.1.1. Procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y abono de las prestaciones

A pesar del importante ritmo de crecimiento experimentado en Castilla y León en cuanto a la incorporación de beneficiarios al sistema, siguen existiendo excepciones que se traducen en demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia.

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 el efectivo acceso a las prestaciones y, en definitiva, el pleno ejercicio de su derecho subjetivo.

Así sucedió en el caso de los expedientes **20170284**, **20170285** ó **20170315**, en los que, tras el inicio de la intervención de esta institución, y poniendo fin a la demora en la tramitación de los procedimientos, se resolvieron por la Administración autonómica las solicitudes planteadas sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y sobre la concesión de prestaciones a favor de las personas interesadas.

En otros supuestos se ha reclamado por los ciudadanos el pago de las prestaciones de dependencia previamente reconocidas. Pueden destacarse los expedientes **20171058** y **20171195**, en los que se denunciaba la falta de abono de la prestación económica vinculada reconocida a los beneficiarios para la adquisición del servicio de atención residencial. Casos en los que, no obstante, no fue preciso realizar pronunciamiento supervisor alguno, al no haberse desprendido incumplimiento normativo en el que hubiera incurrido la Administración autonómica.

En el primero de estos supuestos, porque se había procedido a la liquidación de todos los pagos devengados hasta el último día de servicio justificado en el centro residencial, determinando la imposibilidad de abonar cantidad alguna por el periodo reclamado. En el segundo de los casos, la razón que sustentó la ausencia de irregularidad fue el hecho de que el recurso privado en el que se prestaba el servicio no se trataba de un centro de servicios sociales acreditado para la atención a la dependencia. Circunstancia que, de conformidad con el art. 14.3 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, determinaba la imposibilidad de destinar la prestación económica vinculada al pago de los servicios prestados en dicho dispositivo.

1.1.1.2. Cesión de datos o de información en materia de dependencia

La falta de cesión de los datos relativos a los procedimientos de dependencia ha sido objeto de supervisión. En concreto, en el expediente **20170518**, en el que se manifestaba la disconformidad con la denegación de la información relativa al posible expediente de dependencia iniciado por una persona. Información solicitada por parte de un familiar y denegada tanto por el Ayuntamiento de Burgos como por la Delegación Territorial de Burgos.

La investigación desarrollada al respecto permitió concluir que la negativa a ceder tales datos no se había ajustado a la legalidad, dado que, de acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal (art. 6), el consentimiento previo del interesado se constituye como una de las piedras angulares del principio de protección de los datos de carácter personal, cuya garantía está en que el afectado

preste su consentimiento consciente e informado para que dicho tratamiento sea lícito. Protección que se proyecta también para el caso de la cesión de sus datos.

Y esta exigencia del consentimiento previo del interesado que con carácter general se establece para los datos personales en la normativa vigente en la materia, se reconoce también de forma expresa para el caso de la información relativa a las personas en situación de dependencia.

Así, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece en su art. 4.2 d) que las mismas disfrutarán de todos los derechos establecidos en la legislación vigente, y con carácter especial (entre otros) a que sea respetada la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos.

Dicha norma consagra, pues, como derecho esencial de las personas con dependencia su derecho a la protección de datos de carácter personal, lo que resulta de lógica inclusión en el art. 4, teniendo en cuenta que la condición de persona dependiente implicará la existencia de determinada información relacionada con la salud de la misma, respecto de la que el art. 7.3 de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal, impone un deber especial de protección, que justifica la exigencia de la concurrencia del consentimiento del interesado o de una habilitación legal específica para que dichos datos puedan ser objeto de tratamiento (Agencia Española de Protección de Datos: 2015.05.01 2013-0151 PRD Prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia).

Resultando todo ello de aplicación al caso examinado, la cesión o comunicación a terceros de la información solicitada, exigía la obligación de recabar el consentimiento previo de su titular. Obligación que no es del cesionario, sino del cedente (Sentencias de la Audiencia Nacional de 15 de septiembre de 2001 y 27 de febrero de 2003).

Correspondiendo dicha exigencia en este caso a la Administración autonómica y a la Administración municipal, se había producido una conculcación de las garantías establecidas en la señalada normativa. Motivo por el que no pudo entenderse adecuada la falta de concesión de la información solicitada al no constar el cumplimiento de la obligación de recabar el consentimiento del titular de los datos solicitados por parte de los organismos competentes para su cesión. Conclusión que determinó la necesidad de formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades y al Ayuntamiento de Burgos la siguiente resolución:

"Que, de acuerdo con los trámites que resulten oportunos, se proceda a recabar el consentimiento consciente e informado de (...) para determinar si procede o no la

cesión de los datos relativos a su procedimiento de dependencia a (...), facilitando o denegando expresamente la cesión de dicha información a (...) conforme resulte del poder de disposición o control que ejerza su titular (esto es, que preste su consentimiento para la cesión parcial o total de los datos, o por el contrario se oponga a su prestación u otorgamiento)".

Aceptando ambas Administraciones la resolución, procedieron a recabar el consentimiento del interesado para determinar si procedía o no la cesión solicitada de los datos relativos a su procedimiento de dependencia. No obstante, dicha persona no otorgó dicha autorización.

1.1.2. Recursos de carácter residencial

1.1.2.1. Régimen de acceso a los centros residenciales

La atención residencial se ha convertido en un recurso fundamental para muchos mayores que, especialmente en situaciones de dependencia, no pueden seguir en sus hogares con el apoyo de sus familias o de la red de servicios comunitarios.

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

Ejemplo de esta problemática se refleja en el expediente **20160814**, en el que la persona interesada permanecía a la espera desde 2014 para acceder a una residencia de titularidad del Ayuntamiento de León, por ser la puntuación asignada insuficiente.

Esta permanencia en situación de lista de espera durante un periodo de duración poco razonable, merecía calificar como inadecuada la capacidad de respuesta ofrecida por la Administración. De nada servía el reconocimiento expreso del derecho a la atención residencial, ni que la persona solicitante reuniera las condiciones o requisitos exigidos para su ejercicio, si no se adoptaban las medidas necesarias para su efectividad.

Tratando, pues, de impulsar la necesaria cobertura de esta demanda de plaza residencial insatisfecha por la insuficiente oferta pública existente, se formuló al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

"Que se adopten las medidas que resulten oportunas para facilitar a (...), en el menor tiempo posible, una plaza residencial adaptada a sus necesidades y características en

el centro solicitado, dada la concurrencia de los requisitos necesarios para ser beneficiaria de este tipo de atención social”.

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

Quejas como la mencionada, que siguen siendo planteadas año tras año por las dificultades que padecen algunas personas mayores para acceder al recurso residencial solicitado, permaneciendo en lista de espera durante plazos de tiempo excesivos (generalmente años), puede ser revelador de una insuficiencia de plazas y, en consecuencia, de un posible desequilibrio entre la demanda y la oferta pública real disponible.

Somos conscientes, desde luego, del esfuerzo inversor realizado desde la Administración autonómica para impulsar la política residencial orientada hacia las personas mayores.

No obstante, y a pesar de los avances que se han podido experimentar, las demandas ciudadanas han hecho inevitable cuestionarse si con esta oferta pública se ha estado dando respuesta de forma completa a la demanda real existente.

No puede compartirse el criterio mantenido por la Administración autonómica para argumentar que ninguna persona dependiente en Castilla y León se encuentra en lista de espera para la concesión del servicio residencial, fundamentado en el hecho de que las personas que no disponen de plazas públicas o concertadas reciben la prestación económica vinculada al servicio residencial para contribuir a la financiación de las estancias en recursos privados.

Y es que la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece que los servicios (como puede ser el de atención residencial) tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública mediante centros públicos o concertados debidamente acreditados.

Así, solamente hasta que la red de servicios del Sistema de autonomía y atención a la dependencia esté implantada, las personas en situación de dependencia que no puedan acceder a los servicios públicos o concertados en aplicación del régimen de prioridad señalado (por ausencia de plazas), tendrán derecho a la prestación económica vinculada al servicio para contribuir a la adquisición o pago de una plaza privada.

Esta práctica, precisamente, está siendo especialmente utilizada en Castilla y León, incluso se ha realizado un esfuerzo importante en potenciar dicha prestación. En concreto (según los datos del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia) a 31 de octubre de 2017, el número de prestaciones económicas vinculadas en Castilla y León ascendía a

27.002, representando un 23,80% respecto a las prestaciones concedidas, siendo en España el 9,21%. Ello pese al carácter excepcional que debe tener la concesión de estas prestaciones, en la medida en que no resulte viable el acceso al servicio público o concertado.

De este claro protagonismo de tales prestaciones económicas, precisamente, puede deducirse la insuficiencia de recursos en esta Comunidad Autónoma.

Por ello, la necesidad de poner al servicio de nuestros mayores las plazas residenciales de su elección para aquellos que así lo precisen, fundamentalmente en situaciones de dependencia, requiere un nuevo impulso en el desarrollo del sector residencial para los próximos años sobre la base de una buena colaboración público-privada.

Correspondiendo, pues, a la Administración autonómica (en el ámbito de sus competencias) la creación de una red de centros residenciales destinados a las personas mayores (dependientes y no dependientes), en colaboración con la iniciativa privada, para dotar a Castilla y León de un nivel de cobertura suficiente, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (como resultado de la tramitación del expediente **20170098**) la siguiente resolución:

"Que se adopten las medidas necesarias para potenciar los esfuerzos de la política social dirigidos a completar la red de recursos residenciales para personas mayores en esta Comunidad Autónoma, eliminando progresivamente la insuficiencia de plazas públicas y concertadas mediante su aumento o la cooperación con la iniciativa privada a través de la concertación, para adaptar el número de plazas ofertadas a la demanda actual existente y garantizar el acceso rápido a la atención concedida y el carácter excepcional de las prestaciones económicas. Y todo ello con el sistema de acceso que favorezca a los beneficiarios y no perjudique la libertad de elección de centro ni la elección del momento en que se desee ingresar".

En la fecha de cierre de este Informe anual se está a la espera de conocer la postura de la Administración autonómica frente a esta resolución.

Pero también es imprescindible generar un modelo de atención capaz de adaptar los recursos ya existentes para proporcionar el necesario acceso residencial y, así, avanzar en la prestación de una atención integral más adecuada a las nuevas necesidades.

Así se constató en el expediente **20162053**, en relación con un centro residencial dependiente de la Gerencia de Servicios Sociales, ubicado en Burgos. 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 o reconversión de las plazas residenciales.

Se había producido, a causa de dicho proceso, un importante descenso del número de plazas disponibles y en funcionamiento, estando el resto pendiente de reconversión. Situación que generaba la permanencia de 171 plazas sin utilizar, a la espera de adaptación, constando una lista de demanda de 1.410 personas.

Además, esta deseada reconversión de las plazas no parecía que fuera a solventarse por completo en un breve plazo. Según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, tan solo se pondrían en marcha 11 nuevas plazas para dependientes antes de finalizar el año 2017. De forma que se mantendría 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 plazas dependientes.

La acción de la Administración autonómica, pues, debía orientarse en este caso a dotar el crédito suficiente para asegurar la financiación de las obras necesarias y, así, permitir el acceso sin más demoras a la atención residencial demandada. Por lo que 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 de la Residencia para personas mayores (...), para finalizar en el menor plazo posible el proceso de reconversión de las plazas desocupadas, con la dotación de personal necesaria, de forma que pueda garantizarse sin demoras innecesarias su plena capacidad para dar cobertura a la demanda existente".

La resolución fue aceptada por la Administración.

1.1.2.2. Régimen de control de los centros residenciales

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

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

Esta actividad de control tuvo que ser reclamada en el expediente **20160181**, en el que se denunciaba la negligencia en la atención prestada a un residente en un centro residencial privado, ubicado en la provincia de León, al no recibir el trato, la atención médica necesaria y cuidado asistencial y sanitario adecuado y específico para el tratamiento de sus escaras, motivando su traslado a otro centro residencial y su posterior fallecimiento.

Existían en este caso ciertos datos que generaban dudas o confusión sobre la asistencia prestada a la citada persona e inducían a pensar en la posible existencia de una atención insuficiente o deficiente.

Se trataba de aclarar, pues, si los días en que el usuario había permanecido sin recibir atención sanitaria en la residencia en cuestión habían sido determinantes o decisivos para que se produjera un empeoramiento de sus escaras (o de su estado general) o si éste se había producido por una falta de asistencia por la carencia de personal.

Siendo competencia de la Administración autonómica (en virtud de su facultad de inspección en el sistema de atención a las personas mayores) la realización de la intervención necesaria para esclarecer las dudas generadas en esta institución a causa de los hechos relatados, con la finalidad de disponer con garantías de exactitud y veracidad de la información necesaria para dilucidar las circunstancias concretas del caso, deducir si habían existido deficiencias en la atención prestada al residente y, en su caso, presuntas irregularidades determinantes de posibles infracciones administrativas, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se desarrolle la intervención oportuna para esclarecer si el empeoramiento sufrido por (...) desde su ingreso (8 de enero de 2016) en la Residencia (...) (León) hasta el día 11 de enero de 2016 (y, en su caso, posteriormente) fue debido a una falta de asistencia por la carencia de personal para atender sus patologías en esos días y, de esta forma, poder deducir si existieron deficiencias asistenciales en su cuidado y atención, adoptando las medidas que, de constatarse esta situación, resultaran procedentes para depurar presuntas responsabilidades".

La resolución, sin embargo, no fue aceptada, considerando la Administración autonómica que no era necesario realizar en este caso otras intervenciones.

En el caso del expediente **20171079**, fue preciso instar a la Administración autonómica el desarrollo de una actividad de control sobre una residencia privada de la provincia de Palencia, en relación con el supuesto incremento indebido del precio mensual abonado por un residente y la inadecuada valoración de los usuarios.

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

En este ámbito, el art. 60 de la Ley 9/2004, de 28 de diciembre, sobre Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas, modificó en su momento la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, introduciendo la letra (w), entre otras, en el art. 61, para considerar como infracción grave cobrar precios distintos de los declarados o pactados.

Tampoco constaba actividad inspectora alguna respecto a una supuesta valoración inadecuada de los usuarios, pese a la importancia de dicha valoración para la determinación de los profesionales de atención directa con que debía contar el centro. Considerando, además, que el art. 61 m) de la citada Ley 5/2003, tipifica como infracción grave no mantener actualizado el documento relativo al grado de dependencia de los usuarios.

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

"1. Que se proceda al desarrollo de la actividad de inspección o comprobación necesaria sobre la Residencia de personas mayores (...), (recabando y examinando la documentación e información que obre en poder de dicho recurso sobre los precios y revisiones realizadas a ...), para determinar o esclarecer si el incremento del precio o tarifa aplicado vulnera los derechos de dicha residente o puede ser constitutivo de infracción administrativa. Obrando de igual forma en relación con la forma de valoración de los usuarios y su repercusión en la ratio de personal del citado recurso.

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

En la fecha de cierre de este Informe anual se está a la espera de que se comunique por la Administración autonómica su postura frente a esta resolución.

1.1.2.3. Régimen de financiación de los centros residenciales

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 **20162277** se procedió por la Diputación Provincial de Salamanca 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 16.259,71 €, de conformidad con lo establecido en el art. 6.1.2. de la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa por estancias en centros asistenciales dependientes de dicha Administración.

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 de forma inadecuada, pues no deduciéndose que se hubiera producido una aceptación tácita de la herencia, la obligación tributaria debía haberse satisfecho con cargo a los bienes de la herencia yacente, y no de persona física alguna sin la condición de sucesor de la deuda hereditaria.

Valorando, pues, la posibilidad de ejercitar la facultad de revisión de las actuaciones practicadas, se estimó oportuno formular a la Diputación Provincial de Salamanca la siguiente resolución:

"Que a través de los trámites oportunos se proceda a la revocación de la liquidación definitiva practicada por la estancia de (...) en la Residencia (...) de Salamanca hasta su fallecimiento, en una cuantía a favor de esa Administración de 16.259,71 € por no haberse actuado con las garantías necesarias y conforme a las normas de procedimiento establecidas, procediendo a la devolución de las cantidades que, en su caso, hubieran sido indebidamente cobradas a los interesados".

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

1.1.2.4. Recursos de carácter no residencial: Servicio de ayuda a domicilio

Los servicios sociales básicos (como es el caso de la ayuda a domicilio), encuentran en el colectivo de personas mayores un elevado índice de usuarios. Pero este tipo de recursos de apoyo no residencial también genera discrepancias ciudadanas.

Así, por ejemplo, los incrementos en el importe de este tipo de servicios prestados por las entidades locales son causa de reclamación. Como en el caso del expediente **20160740**, en el que un beneficiario del servicio de limpieza a domicilio prestado por el Ayuntamiento de Valladolid había experimentado un importante aumento respecto de las tarifas anteriores. Circunstancia que exigía, según señala la STSJCYL de 19 de junio de 2002, una liquidación motivada explicativa de ese incremento y notificada singularmente al sujeto pasivo.

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

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

"1. Que a través de los trámites que resulten oportunos se proceda a retrotraer el procedimiento de gestión seguido para exigir a (...) el pago de la deuda devengada por la prestación del servicio de limpieza en 2016.

Ello con la finalidad de efectuar la preceptiva liquidación singular motivada (para su notificación a la interesada), acorde con la intensidad del servicio prestado y con el nivel de ingresos de la beneficiaria y explicativa de los hechos y elementos adicionales que la motivan y, particularmente, del aumento de la cuantía y su cálculo respecto de ejercicios anteriores.

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

La resolución fue aceptada.

Esta disconformidad con el importe de los servicios prestados quedó también reflejada en el expediente **20162192**, en el que se reclamaba la gratuidad y devolución de la totalidad de las cuotas abonadas por la prestación de la ayuda a domicilio concedida a una persona por la Diputación Provincial de León.

Partiendo de que la normativa de aplicación (art. 13 de la Ordenanza nº 18 reguladora del previo público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio) establece la obligatoriedad de la aportación económica de las personas usuarias para contribuir a la financiación del servicio de ayuda a domicilio, el beneficiario en este caso estaba obligado al pago del servicio concedido en la cuantía resultante del cálculo efectuado conforme a los criterios establecidos en la norma. Y la Administración provincial, en consecuencia, estaba obligada a proceder al cobro del precio público por no tratarse de un supuesto de gratuidad.

Pero aunque el pago fuera obligado, no constaba que se hubiera informado a la persona interesada sobre la cuantía mensual de su aportación económica por la prestación del servicio (precio mensual y por horas), ni sobre la intensidad (total de horas concedidas), en su derecho a conocer la cuantía que le correspondía para contribuir a la financiación de la prestación y en la obligación de la Administración de facilitar la participación de las personas usuarias en la toma de decisiones y seguimiento de las actuaciones que les afectan (art. 7 k de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León).

No pudo, por ello, admitirse una actuación como la señalada, pues la falta de los elementos de juicio necesarios para conocer el alcance o los derechos y deberes inherentes a la concesión de la prestación, provocó en ese momento indefensión a la persona interesada, que careció de la posibilidad de formalizar su oposición, en su caso, contra el precio de la ayuda concedida o de rechazar su prestación.

Por ello, se consideró oportuno formular a la Diputación Provincial de León la siguiente resolución:

"1. Que en lo sucesivo se proceda a recoger en las resoluciones de los procedimientos de concesión o acceso al Servicio de ayuda a domicilio todos los elementos necesarios para conocer su contenido completo (entre los que se encuentra el precio o cuantía a abonar por las horas concedidas), con la finalidad de posibilitar debidamente a los interesados el conocimiento pleno sobre los derechos y obligaciones de la prestación concedida y la posterior defensa de sus intereses.

2. Que se proceda a la realización de los trámites oportunos para valorar la posible revocación de la resolución de 19 de abril de 2016, por la que se concedió a (...) el servicio de ayuda a domicilio, dictando otra en la que se recoja su aportación económica (mensual y por horas) por la prestación del servicio concedido, por si (...) quisiera ejercer su derecho de defensa argumentando su oposición al cálculo o a la cuantía de dicho precio público".

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

1.2. Menores

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

Han sido, en concreto, 24 las quejas presentadas en el año 2017. Algo por debajo de las registradas en 2016 (31). Sigue, así, la tendencia de 2015 y 2014, en los que se presentaron 21 y 22 respectivamente.

Gran parte de la intervención supervisora se ha centrado en la protección jurídica de la infancia. En particular, en las discrepancias con la adopción de determinadas medidas protectoras que implican la guarda del menor lejos de la familia de origen y, de forma especial, cuando no resulta posible una posterior reunificación. E, igualmente, en la actuación protectora de la entidad pública para resolver posibles situaciones de riesgo de menores.

En ambos casos la defensa desarrollada 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.

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 Autónoma.

Junto a esta protección jurídica, también ha sido objeto de atención la protección de los derechos de los menores. Destacando a este respecto la intervención desarrollada para garantizar su derecho a relacionarse con sus padres, así como 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. Ámbito en el que se formularon 2 resoluciones (a la Administración autonómica y a la Administración local), ambas aceptadas.

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 **20170189**, en el que se denunciaba la posible situación de desprotección de tres menores, quienes convivían junto a su madre y la pareja de ésta, al parecer ambos drogodependientes.

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, a través de las correspondientes informaciones previas, se concluyó que no existía ninguna situación de desprotección o indicio de riesgo para los menores. No obstante, se mantenía el seguimiento de la situación familiar por parte de los servicios sociales correspondientes.



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.

Podemos destacar, a título de ejemplo, los casos objeto de los expedientes **20162276**, **20171237** y **20171238**, en los que se cuestionaba la actuación protectora desarrollada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León en relación con seis, tres y un menor respectivamente, reclamándose la 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 los supuestos examinados se llevaron a cabo las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para confirmar el acierto o no del desarrollo de dichas intervenciones. 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 **20170155**, **20170185**, **20171370** y **20171472**.

1.2.1.2. 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.

Sin embargo, como en ejercicios anteriores la supervisión del funcionamiento de este tipo de servicios especializados sigue siendo reclamada. Puede destacarse al respecto el expediente **20161902**, en el que se hacía referencia al irregular funcionamiento de un punto de encuentro familiar de Castilla y León en relación con el cumplimiento de un régimen de visitas. Se denunciaba, en concreto, la existencia de una falta de imparcialidad en la intervención profesional de dicho servicio al no preservarse la igualdad de las partes, cuestionándose así la profesionalidad y neutralidad de la actuación del equipo técnico.

Tras las gestiones de investigación desarrolladas por esta institución con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, pudo conocerse la actividad de seguimiento e inspección realizada por la Administración autonómica al servicio cuestionado 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. Derecho de los menores a relacionarse con sus padres

Dentro del importante proceso de renovación de nuestro ordenamiento jurídico en materia de menores, se vino a establecer como principio rector de la actuación de los poderes públicos la supremacía del interés del menor. Principio que rige la toma de decisiones y la actuación administrativa en el ámbito de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León.

Debiendo velar la Administración prioritariamente por los derechos de los menores como los más dignos de protección (preferentes sobre cualquier otro), se reclamó en el

expediente **20162365** la defensa de ese interés superior de un menor, respecto del que se denunciaba la vulneración de su derecho a relacionarse con su madre, interna en una residencia para personas con enfermedad mental y bajo la tutela de una fundación tutelar, que al parecer le negaba la posibilidad de visitar a su hijo.

Ante la importancia que en este caso implicaba el desarrollo de una acción administrativa protectora por la posible existencia de dificultades o impedimentos en el ejercicio del derecho del niño a relacionarse con su progenitora, se instó la intervención de la entidad pública de protección a la infancia para investigar y determinar la realidad del menor en cuestión y, en su caso, adoptar las medidas protectoras necesarias. Para lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la necesidad de desarrollar una intervención protectora por parte de la entidad pública de protección a la infancia con la finalidad de conocer la situación actual del menor (...) y obtener la información necesaria sobre la realidad del caso y sobre los riesgos que pueden afectarle y, así, determinar las actuaciones que deban llevarse a cabo a continuación para garantizar la protección de su derecho a relacionarse con su madre si ello no resulta contrario a su interés superior".

Aceptando la resolución, se realizaron por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Burgos y del centro de acción social correspondiente las actuaciones de investigación oportunas respecto a la situación del niño, concluyéndose finalmente que no eran necesarias medidas protectoras.

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 **20162034**, en el que se denunciaba la inscripción de un menor en el padrón municipal de Cistierna (León) efectuada a instancia de su madre sin el conocimiento ni consentimiento de su padre, quien en ese momento 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 (arts. 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 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 Cistierna había realizado el acto de empadronamiento sin respetar el deber de exigir la firma de ambos progenitores para la inscripción del menor cuando su guarda y custodia no estaba confiada en exclusiva al progenitor que realizaba la solicitud.

No obraba en el expediente de empadronamiento ni la firma del padre (quien ostentaba la custodia en el momento de la solicitud de inscripción padronal), ni requerimiento formal y expreso alguno efectuado al respecto a la madre solicitante, ni documentación que acreditara una posible incapacidad o imposibilidad material de recabar o disponer de la firma del padre progenitor que permitiera excepcionalmente a la citada progenitora la aportación de una declaración responsable en sustitución de aquella firma.

No podía considerarse, por tanto, que se hubiera tramitado correctamente la inscripción padronal del menor, de forma que tampoco podía reputarse válida la misma. Ello hubiera precisado en aquel momento la adopción de las medidas necesarias para revocar el empadronamiento, al ser necesario el consentimiento de ambos progenitores para proceder al mismo. Lo que ya no podía llevarse a efecto dado que se había atribuido posteriormente la custodia del niño a la madre en el correspondiente procedimiento de medidas provisionales previas, amparando la inscripción padronal cuestionada hasta la resolución definitiva del proceso.

Pero tampoco podía pasarse por alto la tramitación irregular constatada en el empadronamiento realizado, por lo que se formuló al Ayuntamiento de Cistierna la siguiente resolución:

"Que en lo sucesivo se proceda al cumplimiento de la normativa vigente en relación con la inscripción padronal de menores cuando su guarda y custodia corresponda a

ambos progenitores o no esté atribuida en exclusiva a uno de ellos. Ello con independencia de obrar en consecuencia en el caso examinado en este expediente cuando se dicte la resolución final del procedimiento judicial de separación o divorcio, siguiendo las instrucciones que resulten de aplicación en función de que se establezca un régimen de custodia compartida o exclusiva para uno solo de los ascendientes”.

La resolución fue aceptada por la Administración municipal.

1.3. Familias numerosas

Durante el año 2017 se ha producido un ligero descenso del número de reclamaciones en defensa de las familias numerosas de Castilla y León. Han sido, concretamente, 7 quejas registradas. Fueron 13 las formuladas en 2016.

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 **20171231**, relativo al título de familia numerosa correspondiente a la unidad familiar formada por un progenitor con sus dos hijos (a los que satisfacía la correspondiente pensión de alimentos) habidos de un matrimonio anterior y su hijo de dos años de edad, fruto de su relación con su pareja actual.

Esta institución consideró que para la renovación de dicho título resultaba de aplicación a este supuesto 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 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.

Dicha discriminación fue eliminada 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. Modificación que consiste en la posibilidad de que las familias numerosas puedan mantener en vigor el título mientras al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos legalmente previstos. No obstante, en estos casos su vigencia se entiende exclusivamente respecto de esos miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo

las condiciones para formar parte del mismo (ascendientes y demás hijos) y no será aplicable a los hijos que ya no las cumplen.

Con esta nueva regulación, pues, procede que en casos como el examinado se mantenga la vigencia del título reconocido a la unidad familiar mientras al menos uno de los hijos siga cumpliendo los requisitos necesarios, aunque tal vigencia se extienda únicamente a los que sigan cumpliendo tales condiciones. Pretendiendo con esta nueva regulación evitar que cuando los hermanos mayores vayan saliendo del título (por dejar de cumplir el requisito de edad o por ser independientes económicamente) el/los hermano/s que sigan cumpliendo los requisitos no pierdan las mismas condiciones que los otros venían disfrutando y, de esta forma, que no se dé la paradoja de que tales hermanos menores que han generado para la familia el derecho al título no puedan disfrutar de estos mismos beneficios, evitando una situación de discriminación entre hermanos.

Habiéndose, pues, igualado legalmente en derechos a todos los hermanos con esta modificación normativa, procedía la renovación del título reconocido a la familia objeto del citado expediente, teniendo en cuenta que dos de los hijos (al menos) cumplieran los requisitos legalmente previstos. Por lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que en el momento de analizarse la procedencia de la renovación del Título de Familia Numerosa (...), se tenga en cuenta lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 40/2003 (tras la reforma introducida por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), de manera que (en caso procedente y de reunirse los requisitos exigidos) se extienda la vigencia de dicho reconocimiento en beneficio de los hijos que sigan cumpliendo las condiciones necesarias mientras al menos uno de ellos continúe reuniendo las mismas".

En la fecha de cierre de este Informe anual se está a la espera de conocer la postura de la citada Administración.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

Sigue siendo objeto de discrepancias ciudadanas la política en materia de conciliación de la vida familiar y laboral de esta Comunidad Autónoma. Su número durante este ejercicio sigue aproximadamente la tendencia reducida del pasado año. Han sido, en concreto, 9 las quejas formuladas en 2017, las mismas que en 2016.

La totalidad de las reclamaciones registradas en este ejercicio están relacionadas con las escuelas de educación infantil de primer ciclo. No cabe duda de la especial relevancia que presentan estos recursos para facilitar 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, por ejemplo, ocurría en los expedientes **20170282** y **20170289**, en los que se denunciaba la existencia de irregularidades en el funcionamiento de dos escuelas infantiles municipales de Palencia (de titularidad municipal, pero gestionadas de forma indirecta), como la falta de higiene y limpieza, el calor excesivo, el incumplimiento de la jornada laboral, la inexistencia de calendario laboral, etc.

Uno de estos centros se trataba de una escuela de educación infantil de titularidad municipal creada al amparo del Acuerdo 124/2010, de 16 de diciembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se crean Escuelas de Educación Infantil de Primer Ciclo. Y así figuraba en el Registro estatal de centros docentes no universitarios. Por el contrario, el segundo recurso denunciado no estaba creado jurídicamente como escuela infantil. Se había iniciado el procedimiento para su creación como tal, emitiéndose informes desfavorables por no aportar la documentación exigida y declarándose, pues, la caducidad del proceso. No figuraba inscrito, por tanto, en el citado Registro de centros docentes.

Pese a ello, este centro funcionaba como recurso de educación infantil de primer ciclo (0 a 3 años) de titularidad municipal sin estar autorizado para ello por la Administración educativa. Y, asimismo, utilizaba la denominación de escuela infantil, reservada exclusivamente para los centros educativos públicos creados al amparo de la Orden EDU/904/2011, de 13 de julio, por la que se desarrolla el Decreto 12/2008, de 14 de febrero, por el que se determinan los contenidos educativos del primer ciclo de Educación Infantil en la Comunidad de Castilla y León y se establecen los requisitos que deben reunir los centros que impartan dicho ciclo.

Considerando que esta situación de irregularidad no podía seguir prolongándose, su regularización implicaba necesariamente su creación como tal escuela infantil.

Se trataba, por tanto, de asegurar el cumplimiento de la legalidad. Pero también de salvaguardar la correcta prestación del servicio en ambas escuelas, garantizando la eficacia de la práctica asistencial y educativa. Para lo que se debían inspeccionar las supuestas deficiencias

denunciadas en el expediente con el fin de evitar riesgos en la buena prestación del servicio y adoptar, en su caso, las medidas oportunas para su subsanación.

Con ello se pretendía velar por la situación de los niños escolarizados en ambos recursos, de forma que la atención redundase en beneficio de sus capacidades y se adecuara a sus necesidades asistenciales. Por lo que se formuló al Ayuntamiento de Palencia la siguiente resolución:

"1. Que en caso de cumplirse por el Centro (...) los requisitos que deben reunir los centros que impartan el primer ciclo de educación infantil en la Comunidad de Castilla y León, se promueva su creación jurídica como Escuela de Educación Infantil de titularidad municipal.

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

3. Que una vez se produzca, si procediera, la creación jurídica del centro como Escuela de educación infantil de primer ciclo de titularidad municipal, se dé a conocer públicamente que el centro está autorizado por la Administración educativa para impartir el primer ciclo de educación infantil.

4. Que en el supuesto de no solicitarse o denegarse por la Administración educativa dicha autorización de funcionamiento como centro de primer ciclo de educación infantil, se acuerde la consecuente imposibilidad de impartir el primer ciclo de educación infantil. Y en caso de reunir las condiciones y requisitos de un recurso para la atención y cuidado infantil de los previstos en la Ley de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, se promueva su autorización ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades como centro de apoyo a las familias dirigido a la conciliación de la vida familiar y laboral.

5. Que en ejercicio de la función de control se proceda a fiscalizar la gestión del servicio público prestado de forma indirecta en los centros en cuestión en relación con las deficiencias denunciadas en los expedientes examinados para garantizar una adecuada práctica asistencial y educativa. Dictando, en caso de constatarse la existencia de posibles irregularidades, las órdenes oportunas dirigidas a asegurar la debida prestación del servicio, imponiendo las correcciones pertinentes de cometerse

alguna infracción o procediendo, en caso de resultar pertinente y previos los trámites oportunos, a la resolución del contrato”.

De igual modo, se formuló una resolución a la Consejería de Educación a fin de que se adoptaran las medidas legales oportunas con el Ayuntamiento de Palencia, al impartirse sin autorización en uno de los citados recursos el primer ciclo de educación infantil, exigiendo, además, la puesta en conocimiento de las familias afectadas (e incluso en cualquier publicidad exterior) de la consecuente imposibilidad de impartir el primer ciclo de educación infantil hasta tanto se produjera su creación jurídica como escuela infantil.

Ambas resoluciones fueron aceptadas.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

2.1. Personas con discapacidad

La realidad de las personas con discapacidad ha ido cambiando en las últimas décadas, produciéndose un avance importante en la promoción de políticas activas por parte de los poderes públicos dirigidas a la igualdad de oportunidades, teniendo su reflejo en la adopción de nuevas medidas legislativas para la supresión de barreras, en la puesta a disposición de instalaciones adaptadas y en la consolidación del principio de "un diseño para todos".

Ello no significa, sin embargo, que no quede mucho por hacer. De hecho, la problemática específica de las personas en situación de discapacidad viene planteándose reiteradamente año tras año. Incluso en los últimos ejercicios se ha experimentado un incremento progresivo del número de reclamaciones. En concreto, han sido 81 las formuladas en 2017. Fueron 60 en 2016, 38 en 2015 y 31 en 2014.

Este aumento progresivo y continuado 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 por los ciudadanos 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 56 quejas.

Se ha pretendido, pues, garantizar el derecho a disfrutar de un entorno accesible para todos en igualdad de condiciones, a través de la adaptación de las vías públicas, de las edificaciones de uso público, de uso privado, del transporte público 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. Ámbito en el que esta institución ha reclamado la eliminación de los retrasos en su tramitación y, por otra parte, cuestionado las valoraciones realizadas o los reducidos plazos de validez o vigencia de los grados establecidos en algunos casos, instando las revisiones oportunas.

Sin olvidar la intervención desarrollada en relación con los centros de atención a personas con discapacidad. Habiéndose instado el impulso de la política residencial para dar cobertura a las demandas insatisfechas de plazas residenciales.

También las barreras en la comunicación auditiva han sido objeto de atención, siendo necesario reclamar a la Administración autonómica la promoción de un servicio de intérpretes de lengua de signos en la provincia de León para dar cobertura a las necesidades de todas las personas sordas en los distintos ámbitos de la comunicación.

Para todo ello se han formulado 23 resoluciones, 18 a la Administración local y 5 a la Administración autonómica. Esta última ha aceptado todas. Por su parte, 8 han sido aceptadas por las administraciones locales correspondientes.

2.1.1. Grado de discapacidad

2.1.1.1. Procedimientos de reconocimiento del grado de discapacidad

Continúan siendo objeto de reclamación ciudadana los problemas relacionados con las demoras en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento o revisión del grado de discapacidad.

Puede destacarse el expediente **20170699**, en el que se constató la ausencia de resolución del procedimiento objeto de la queja, habiendo transcurrido más de un año 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 revisión del grado de discapacidad presentada por (...) en fecha 31 de agosto de 2016 ante la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Burgos 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 de los expedientes **20162477**, **20162483** ó **20170208**, y tras el inicio de las gestiones de investigación realizadas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se resolvieron por la Administración autonómica los correspondientes procedimientos de reconocimiento o revisión del 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. Como, por ejemplo, se refleja en el expediente **20162353**, en el que se manifestaba la disconformidad con el reconocimiento a un menor de tan solo un grado de discapacidad del 15%.

Dicha valoración no pudo ser compartida, pues además de las limitaciones funcionales en extremidades y columna vertebral por las que se había reconocido dicho grado, eran diversas las deficiencias y limitaciones causadas por la acondroplasia padecida por el menor, que podían dificultarle la realización de las actividades básicas de la vida diaria y la actividad física al mismo nivel que el resto de los niños. Sin embargo, no se le había valorado ni reconocido discapacidad alguna por esta última patología, de forma que no había podido alcanzar el grado de discapacidad del 33%.

Debido a las características propias de esta patología (físicas y de modo especial las psíquicas), con una marcada manifestación de la misma, sin posibilidad de remisión y difícilmente disimulable, en un informe jurídico promovido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y el Real Patronato sobre discapacidad



del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, se concluye que sería oportuno aceptar una categoría o valoración propia de la acondroplasia como situación generadora de discapacidad con un diagnóstico clínico que garantice un mínimo del 33% de discapacidad.

Entendiendo aplicable esta consideración al caso examinado, y con la finalidad de eliminar cualquier discriminación en la valoración del menor, de evitar el desajuste entre su situación real y la reconocida por la Administración y su eliminación del sistema de protección de la discapacidad, se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda, a través de los trámites que resulten oportunos, a realizar una nueva valoración de (...) (que incluya la consideración de las deficiencias y limitaciones causadas por la acondroplasia acreditadas en los informes clínicos señalados u otros que pudieran ser aportados) con la finalidad de revisar su situación, de forma que adaptando la aplicación del baremo o instrumento de valoración a los criterios recogidos en la presente resolución, se considere aceptar una valoración de la acondroplasia como situación generadora de discapacidad con un diagnóstico clínico que garantice un grado mínimo del 33% y se elabore un nuevo dictamen técnico ajustado a las circunstancias y necesidades reales de (...), resolviendo en consecuencia sobre la modificación del grado de discapacidad reconocido en el sentido apuntado".

La resolución fue aceptada parcialmente con posterioridad al cierre de este Informe, en el sentido de proponer a la familia realizar una nueva valoración, estando en tramitación el procedimiento correspondiente.

Por su parte, en el expediente **20162531** el reclamante manifestaba su disconformidad con el establecimiento de un plazo corto de validez (hasta el 6 de julio de 2017) del grado de discapacidad del 84% y movilidad reducida factor A (silla de ruedas) reconocido a una persona en fecha 6 de septiembre de 2016.

No cabe duda que la normativa vigente posibilita la revisión constante de la persona con discapacidad cuando se prevea una mejora de sus circunstancias. Pero, evidentemente, se exige una previsión de cambio de la sintomatología. Lo que resulta incompatible con una situación de cronicidad.

Por ello, la fijación de ese reducido plazo de vigencia en el caso examinado tuvo que ser necesariamente cuestionada, pues no parecía que el diagnóstico médico del interesado se

correspondiera con una rápida previsión de mejoría de sus circunstancias desde la fecha del último reconocimiento. Por el contrario, presentaba una sintomatología de carácter crónico.

Todo ello revelaba la necesidad de detectar si existía un desajuste entre la situación real padecida por dicha persona y la reconocida por la Administración, pareciendo razonable considerar la posibilidad de analizar la posible contradicción de la valoración efectuada para llegar a una conclusión sobre el acierto o no del plazo de validez cuestionado. Para lo que se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se proceda, a través de los trámites que resulten oportunos, a analizar la situación patológica real de (...) de acuerdo al diagnóstico clínico de los informes médicos existentes, con la finalidad de decidir sobre la conveniencia de modificar el periodo de vigencia referido en la resolución de 6 de septiembre de 2016 por la que se le reconoce un grado de discapacidad del 84%, con movilidad reducida factor A (utilización de silla de ruedas) y necesidad de concurso de tercera persona, estableciendo como mínimo (de ser procedente conforme al resultado de dicha intervención) el plazo de validez de dos años desde la fecha de la resolución conforme al artículo 11.2 del Real Decreto 1971/1999".

Dicha Administración comunicó que se había fijado una nueva caducidad o plazo de validez del grado de discapacidad reconocido (4 de mayo de 2020).

2.1.1.2. Tarjeta acreditativa del grado de discapacidad

En el art. 3.1 de la Orden FAM/859/2010, de 11 de junio, por la que se crea la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y se regula el procedimiento para su expedición, venía a establecer lo siguiente: "Podrán ser titulares de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad las personas que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al treinta y tres por ciento, cuyo expediente de valoración de grado de discapacidad obre en poder de la Administración de la Comunidad de Castilla y León".

Dicha norma, en consecuencia, impedía otorgar dicha tarjeta sin atenerse al sistema de valoración de la discapacidad establecido con carácter general, respondiendo a la voluntad de la Administración autonómica de no proceder a su emisión si no se contaba con el reconocimiento expreso del grado de discapacidad por parte de los centros base de esta Comunidad Autónoma.

No obstante, se defendió la posibilidad de que aquellas personas a quienes les haya sido reconocida una pensión de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas, puedan alcanzar un grado del 33% a través de la exclusiva

aplicación de la normativa estatal ahora vigente (RDLeg 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social). Esto es, sin necesidad de acreditar ninguna de las demás calificaciones o sintomatologías del RD 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y clasificación del grado de discapacidad y, en definitiva, sin haber obtenido dicho reconocimiento expreso por parte del organismo correspondiente.

Este criterio dio lugar a que se formulara una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (de la que se dio cuenta en el Informe anual de 2015), a fin de que se procediera a la modificación del criterio mantenido hasta el momento en la referida Orden en relación con la emisión de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad, considerando que ostentan o tienen atribuida la condición de persona con discapacidad los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, sin serles exigible para poder acreditar un grado de discapacidad igual al 33% una resolución expresa del órgano competente de esta Comunidad Autónoma en tal sentido a través del procedimiento de determinación o reconocimiento de tal circunstancia regulado en el citado RD 1971/1999.

Aceptando la resolución, la citada Consejería comunicó en su momento que realizaría la modificación recomendada.

Así, el 6 de marzo de 2017 se publicó en el Boletín Oficial de Castilla y León la Orden FAM/110/2017, de 15 de febrero, por la que se modifica la cuestionada Orden FAM/859/2010, de 11 de junio, por la que se crea la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y se regula el procedimiento para su expedición, de forma que el apartado 1º del art. 3 quedó redactado en los siguientes términos: "1. Podrán ser titulares de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad las personas residentes en Castilla y León que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al treinta y tres por ciento, cuyo expediente de valoración de grado de discapacidad obre en poder de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, así como los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, siempre y cuando residan en alguno de los municipios de Castilla y León".

Ello ha hecho posible que personas como las referidas, a título de ejemplo, en el expediente **20162538**, sean equiparadas (por tener reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total) a la condición de personas con discapacidad, pasando a ser titulares de la tarjeta acreditativa de un 33% de grado de discapacidad.

2.1.2. Centros de atención a personas con discapacidad

En ocasiones la situación de las personas con discapacidad precisa, para la satisfacción de sus necesidades, el ingreso en centros específicos para su atención. A pesar de ello, la asistencia pública residencial no siempre responde a las demandas formuladas para acceder a este tipo de atención. Por ello, vuelven a denunciarse como en ejercicios anteriores las dificultades en el acceso a estos recursos.

Destaca a este respecto la problemática relatada en el expediente **20161931**, referido a la paralización de los ingresos (a pesar de existir plazas vacantes susceptibles de ser ocupadas o cubiertas de forma automática), en un centro residencial de titularidad de la Diputación Provincial de Ávila.

Esta circunstancia no respondía en modo alguno a la verdadera demanda asistencial que se encontraba desatendida, traducida en una amplia lista de espera. Se estaba produciendo, pues, una clara restricción del derecho de asistencia, al no cubrirse de forma automática las plazas desocupadas por los solicitantes.

Es lógico que la permanencia en el listado de demanda se prolongue en tanto no se disponga de plazas vacantes para su posible adjudicación. Pero considerando que dicho recurso contaba con disponibilidad de plazas, la continuación en situación de lista de espera de muchos solicitantes merecía calificar como inadecuada la capacidad de respuesta ofrecida al desatender la obligación de garantizar públicamente la provisión de la prestación de atención residencial previamente reconocida a los interesados.

Siendo, por ello, necesario poner en marcha las acciones oportunas para impulsar la política residencial en el recurso en cuestión con la finalidad de dar cobertura a las demandas de plazas insatisfechas, se formuló a la Diputación Provincial de Ávila la siguiente resolución:

"1. Que se adopten las medidas necesarias para proceder de manera inmediata a la ocupación de las plazas residenciales que se encuentren vacantes en el Centro residencial (...), con la finalidad de atender las necesidades asistenciales de las personas que se encuentran en situación de lista de espera.

2. Que de forma automática se proceda a la cobertura de las plazas que queden vacantes o disponibles, evitando la paralización de los ingresos, de forma que el centro siempre alcance una ocupación total.

3. Que se lleven a cabo las actuaciones necesarias para proceder a la puesta en funcionamiento de la Unidad de convalecencia prevista en la Sala 3 del Pabellón 1, a fin de conseguir un aprovechamiento eficaz y rentable de este recurso público y aumentar la cobertura de plazas residenciales”.

La resolución no fue aceptada por la Administración.

2.1.3. Barreras

Como en años anteriores 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 del mayor número de demandas ciudadanas en el ámbito de la discapacidad. Incluso en este ejercicio se ha producido un aumento muy importante en el número de las reclamaciones presentadas en relación con años anteriores. Se han formulado, en concreto, 56 quejas. Fueron 29 en el año 2016, que seguía la tendencia de ejercicios anteriores, como en 2015, 2014 y 2013, en los que se registraron 17, 18 y 16 reclamaciones respectivamente.

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

2.1.3.1. Barreras en instalaciones públicas de uso público

Una de las premisas fundamentales que toda instalación pública ha de cumplir es el de la accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

Las piscinas, en consecuencia, no están excluidas del cumplimiento de tal obligación. Son equipamientos de ocio habituales tanto en complejos o centros deportivos municipales como en establecimientos turísticos. Siendo muy beneficiosos para todos los usuarios, lo son en especial para los de movilidad reducida, ya que favorecen su sistema muscular esquelético, circulatorio, respiratorio y estado físico en general. Sin olvidar que algunas personas con discapacidad simplemente desean disfrutar del baño y de la interacción social que se produce en estas instalaciones.

Pero cualquiera que sea su uso, el diseño de estos equipamientos debe resultar accesible y no representar riesgo alguno para los usuarios.

Se reclamaba, así, en el expediente **20170662** la instalación de una rampa de acceso en la piscina exterior de un centro de deporte y ocio ubicado en León, de titularidad del Ayuntamiento y gestionado por una entidad privada, con la finalidad de facilitar la entrada y salida a las personas con movilidad reducida y/o discapacidad.

Dicha piscina cumplía lo establecido en el art. 10.2 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, al contar con los medios técnicos necesarios para facilitar el acceso (entrada y salida) a la misma a las personas con movilidad reducida. Concretamente, con un elevador hidráulico. Lo que hacía suponer que quedaba garantizada la entrada y salida del vaso a las personas que precisaran de este tipo de ayudas técnicas y, por tanto, que resultaba accesible para los mismos.

No obstante, se valoró la conveniencia de contar con un acceso común al vaso de la piscina para todos los usuarios.

Como recomendación, desde el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, se sostiene que, complementando otras ayudas técnicas, es aconsejable la construcción de una rampa de obra en el interior del vaso de la piscina, dotada de sus correspondientes pasamanos y cumpliendo los requisitos técnicos que se establecen en la normativa para itinerarios accesibles, con el objeto de facilitar el acceso en condiciones de seguridad a todos los usuarios, tengan o no discapacidad, niños, personas mayores, etc.

Siendo, pues, el modo de acceso común más recomendable una rampa de obra con una pendiente suave dotada de pasamanos firmemente anclados que reuniera los requisitos necesarios de accesibilidad y seguridad, se consideró conveniente formular al Ayuntamiento de León la siguiente resolución:

"Que se proceda a analizar por los servicios técnicos competentes la conveniencia de instalar una rampa en el interior del vaso de la piscina exterior del Centro de deporte y ocio (...), con la finalidad de facilitar el acceso en condiciones de seguridad y autonomía a todos los usuarios, tengan o no discapacidad o movilidad reducida. Adoptando las medidas oportunas, en su caso, a fin de que se proceda a su construcción cumpliendo los requisitos técnicos y legales necesarios".

En la fecha de cierre de este Informe anual se está a la espera de conocer la postura de la Administración.

2.1.3.2. Barreras en establecimientos privados de uso público

Ejemplo de la existencia de barreras arquitectónicas en establecimientos, centros o locales de uso público se refleja en el expediente **20154172**, en relación con el acceso a un centro sanitario privado ubicado en la localidad de Aranda de Duero (Burgos).

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

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

Pues bien, contando el establecimiento de uso público en cuestión con un escalón en su entrada principal para poder acceder a su interior, se trataba de un espacio inaccesible por la existencia de barreras arquitectónicas que dificultaban o impedían el acceso al mismo.

Así, para convertir en accesible el centro en cuestión en condiciones de comodidad, seguridad e igualdad, se formuló una resolución al Ayuntamiento de Aranda de Duero a fin de que se adoptaran las medidas oportunas para exigir su adaptación a las exigencias legales en materia de accesibilidad y supresión de barreras, de forma que quedara garantizado el acceso desde el exterior a dicho centro mediante la colocación de una rampa que cumpliera las especificaciones técnicas exigidas o, en su caso, mediante la adopción de otras soluciones posibles que consiguieran un itinerario de acceso adaptado para todas las personas.

Aceptando la resolución, el citado Ayuntamiento requirió a la propiedad del citado centro para que subsanara las deficiencias comunicadas por esta procuraduría.

En el expediente **20160155**, se denunciaba la existencia de barreras arquitectónicas en una clínica dental también situada en la misma localidad de Aranda de Duero (Burgos), ya que la pendiente desde el exterior a la puerta de acceso era aproximadamente de un 15 % y el barrido de apertura no dejaba el espacio necesario en el vestíbulo de acceso.

En el art. 6.2 apartados a) y b) del 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 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no

discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (art. 2.3), se exige la carencia de desnivel en el umbral de las puertas de entrada y la existencia de un espacio que permita el acceso a los usuarios en silla de ruedas.

La posibilidad de que, como resultado de las gestiones de investigación desarrolladas con el Ayuntamiento de Aranda de Duero, se diera ese supuesto incumplimiento de esta normativa, hizo necesario determinar la existencia de las barreras arquitectónicas denunciadas y, en su caso, convertir en accesible el centro en cuestión.

Para ello se formuló una resolución a dicha Administración a fin de que procediera a determinar técnicamente si los espacios adyacentes a la puerta de entrada de la citada clínica cumplían los requisitos de accesibilidad exigidos, adoptando, en caso necesario, las medidas oportunas para exigir a su titular la supresión de las barreras que pudieran existir mediante la adaptación de tales espacios a las exigencias legales, de forma que quedara garantizada la existencia de un itinerario de acceso al establecimiento adaptado para todas las personas.

En contestación a dicha resolución el citado Ayuntamiento informó que, a salvo las tolerancias admitidas, se había requerido a dicha propiedad para que el espacio de acceso quedara libre respecto al mobiliario instalado.

2.1.3.3. Barreras en centros sanitarios públicos

Denunciada en el expediente **20162186** la existencia de barreras arquitectónicas en la entrada de un centro de salud de Palencia, se llevaron a cabo las gestiones de investigación oportunas con la Consejería de Sanidad, de cuyo resultado se pudo constatar que las puertas de acceso al citado edificio cumplían las previsiones contenidas en la normativa de accesibilidad. No obstante, dicha Administración confirmó que para facilitar el acceso a las personas en silla de ruedas o con mayores dificultades en su entrada al centro, se había habilitado en la puerta de entrada un timbre a baja altura para que los usuarios que lo necesitasen pudieran pulsarlo, habiendo recibido el personal correspondiente las instrucciones oportunas para acudir, previo aviso, a facilitar dicho acceso.

En el expediente **20162187** se denunciaba la existencia de barreras arquitectónicas en una habitación de aislamiento para el tratamiento de iodo radiactivo del Hospital Clínico de Valladolid, cuyo baño no reunía las condiciones de accesibilidad necesarias para posibilitar el acceso de las personas en silla de ruedas.

Tras las gestiones desarrolladas con la Consejería de Sanidad, se confirmó por dicha Administración que tenía previsto intervenir en el aseo de una de las habitaciones del Servicio

de medicina nuclear destinadas al tratamiento de iodo radiactivo, dotándole de nuevas dimensiones, de un plato de ducha rebajado y de un inodoro específico separador adaptado a los requerimientos normalizados de protección radiológica.

2.1.3.4. Barreras en el acceso a edificaciones de uso privado

La insuficiente o deficiente accesibilidad en las entradas o accesos a las viviendas puede suponer una de las principales causas de discriminación para las personas con discapacidad.

Este problema ha sido denunciado, en concreto, en el expediente **20170212**, al señalarse que un edificio de la ciudad de León no contaba con un itinerario accesible, al no cumplir la entrada al mismo las condiciones de accesibilidad necesarias.

Aunque la ejecución de las obras para mejorar la accesibilidad de la entrada al edificio correspondía a la comunidad de propietarios, esta obligación debía estar sometida al control administrativo.

Ello responde necesariamente a la obligación de las administraciones públicas, en aplicación de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras de Castilla y León, de desarrollar las actuaciones necesarias para la eliminación y supresión de barreras. Como puede ser, por ejemplo, la adopción de las medidas necesarias para la realización de obras de adaptación necesarias en las viviendas, así como en los elementos y servicios comunes de los edificios para que sean utilizables por todos (art. 58.2 de la Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad).

Este poder de control o supervisión (y el consecuente sancionador) corresponde precisamente al cumplimiento de las exigencias establecidas en la citada Ley 3/1998. Así, el art. 11 establece que el acceso desde el exterior a las edificaciones de uso privado está sometido a las mismas condiciones que las previstas para los edificios de uso público, respecto de los que se exige un itinerario accesible que enlace la vía pública con el acceso a la edificación. Tipificándose como infracción las acciones u omisiones que contravengan las normas contempladas en dicha Ley.

Atendiendo, por tanto, a la responsabilidad que en el caso examinado correspondía al Ayuntamiento de León para procurar el cumplimiento de los requisitos señalados en materia de accesibilidad, se formuló a dicha Administración la siguiente resolución:

"Que en el supuesto de que se determinara la oposición de la Comunidad de propietarios del edificio ubicado en (...) de León al cumplimiento de los requisitos básicos de accesibilidad universal o a la realización de los ajustes razonables en esta

materia en relación con el acceso al interior de este inmueble (de ser cierta la existencia de barreras), se proceda a efectuar los requerimientos oportunos o a dictar las órdenes pertinentes a fin de que dicha propiedad proceda (si fuera necesario, previos los acuerdos oportunos) a adoptar las medidas necesarias para suprimir las barreras u obstáculos existentes, convirtiendo en accesible la entrada o acceso que comunica el edificio con la vía pública y utilizable por los habitantes del inmueble y por las personas en general en condiciones adecuadas de comodidad y seguridad. Y en caso de inobservancia de tales mandatos, se proceda a depurar las responsabilidades a que hubiera lugar”.

En la fecha de cierre de este Informe anual no se conoce la postura de ese Ayuntamiento al respecto.

En el expediente **20170482** se denunciaba la realización de unas obras en una acera del municipio de La Adrada (Ávila) que obstaculizaban la entrada a una vivienda, suponiendo una barrera que dificultaba a sus propietarios (con un hijo menor de edad con un grado de discapacidad del 69% y movilidad reducida) el acceso a la misma.

Teniendo en cuenta que el art. 34 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, exige el cumplimiento de una serie de requisitos para la protección y señalización de obras en el espacio de uso público, correspondía al Ayuntamiento de ese municipio ejecutar legalmente las obras necesarias en sus calles y vías públicas, pero respetando las condiciones de accesibilidad exigidas para evitar cualquier tipo de barrera a sus vecinos y garantizar la libertad y autonomía de movimiento de todas las personas en general y, en especial, de las personas con discapacidad y con dificultades de movimiento y evitando cualquier riesgo, peligro o perjuicio posible.

Por ello, fue preciso formular al Ayuntamiento de La Adrada la siguiente resolución:

"Que se proceda a la adopción de las medidas oportunas para que la ejecución de las obras en la zona de la parcela (...) de La Adrada (así como cualquier otra que legalmente sea preciso ejecutar) cumpla los requisitos de accesibilidad exigidos y no impida de forma alguna el acceso a dicha propiedad en condiciones adecuadas de comodidad y seguridad, eliminando cualquier barrera que pudiera condicionar, dificultar o impedir la entrada o invadir el espacio de paso libre exigido y evitando cualquier perjuicio o riesgo posible, y así garantizar de manera real y efectiva el derecho de los propietarios en particular, y de las personas en general, a disfrutar de un entorno accesible y seguro”.

Dicha Corporación comunicó finalmente que la obra había sido finalizada cumpliendo los requisitos de accesibilidad exigidos y no impidiendo de forma alguna el acceso a la propiedad señalada.

Por su parte, en el expediente **20150035** se reclamaba la eliminación de las barreras arquitectónicas que impedían el acceso a las veinticinco viviendas con entrada en la parte superior de una plaza de la localidad de Villablino (León), a causa de las numerosas escaleras existentes. Barreras confirmadas por la propia Administración municipal, señalando que esta situación no cumplía la normativa de accesibilidad vigente dentro de los espacios públicos libres, a lo que se añadía el deficiente estado de conservación de la zona.

Efectivamente, el art. 11 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, establece que el acceso desde el exterior a las edificaciones de uso privado está sometido a las mismas condiciones que las previstas para los edificios de uso público, respecto de los que se exige un itinerario accesible que enlace la vía pública con el acceso a la edificación, con las características establecidas en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras.

Ello unido al ineludible deber de conservación fundamentado en el interés público y en la obligación de velar por la seguridad de los viandantes, de los habitantes del inmueble y de sus vecinos y también de las cosas.

Fue preciso, por ello, instar al Ayuntamiento de Villablino la ejecución de las obras necesarias para garantizar la accesibilidad y su responsabilidad en la obligación de procurar una adecuada movilidad y desplazamiento peatonal y la seguridad de los ciudadanos, a través de la siguiente resolución:

"Que por ese Ayuntamiento se desarrollen sin más dilación las actuaciones necesarias para garantizar las condiciones de accesibilidad exigidas en el acceso a las viviendas objeto de este expediente (...), ejecutando las adaptaciones u obras precisas para eliminar los obstáculos o barreras que suponen las escaleras públicas que dan paso o entrada a tales viviendas y, así, asegurar un itinerario accesible y utilizable a los habitantes del inmueble y a las personas en general en condiciones adecuadas de comodidad y seguridad y evitar cualquier perjuicio o riesgo posible. Ello unido a la necesidad de realizar las obras de conservación o rehabilitación necesarias en las citadas escaleras públicas y en el templete para evitar su situación de peligro y, así, velar por la seguridad de los viandantes y de los ocupantes de las viviendas y para conseguir un entorno accesible y seguro para todos los ciudadanos".

Dicho Ayuntamiento, sin embargo, comunicó que no disponía de partida presupuestaria para dicha obra, de forma que si a lo largo de 2018 se convocaban subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas, se valoraría su ejecución.

2.1.3.5. 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 **20170264**, en el que se reclamaba el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad de los pasos de peatones de distintas vías de la ciudad de Soria.

Tras las gestiones desarrolladas con el Ayuntamiento de ese municipio, pudo constatarse que, reconociéndose por los servicios técnicos municipales la falta de rebajes de al menos alguno de los extremos de los pasos cuestionados, se propuso solventar el problema incluyendo las obras de remodelación correspondientes en el proyecto de reparación de aceras que se ejecutaría en unos meses.

En el expediente **20170317**, por su parte, se hacía referencia a la barrera urbanística que obstaculizaba un paso de peatones en Cacabelos (León), al haberse ubicado un bolardo delante de la zona de vado peatonal. También en este caso se procedió por el Ayuntamiento de dicha localidad, tras la intervención de esta institución, a corregir las deficiencias que obstaculizaban dicho paso de peatones.

Destaca, a su vez, la problemática referida en el expediente **20170449**, en el que se denunciaba el incumplimiento de las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa vigente en relación con una plaza de la ciudad de Soria, al estar compuesto su pavimento de adoquines que impedían o dificultaban el tránsito de las personas con movilidad reducida.

Efectivamente, los pavimentos no solamente deben ser duros y estables (como exige el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, así como la Orden Ministerial VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados). También deben impedir discontinuidades en el desplazamiento, con una rasante adecuada, sin juntas, aberturas o piezas sueltas, sin rugosidades que dificulten el paso de personas con bastones, muletas o sillas

de ruedas y con un relieve que no dificulte el rodamiento de estas o el uso de los citados elementos técnicos. De hecho, el citado Decreto exige que sean continuos.

Así, los estándares de accesibilidad no pasan solamente por la necesidad de hacer posible el desplazamiento lineal, sino que exigen un uso peatonal más cómodo, adaptando los itinerarios a las necesidades de las personas que los utilizan, garantizando la comodidad y la seguridad del recorrido. Por lo que para su aplicación al caso examinado se formuló al Ayuntamiento de Soria la siguiente resolución:

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

El citado Ayuntamiento no consideró necesario adoptar ninguna medida para la creación de un recorrido accesible en esa zona, al entender que dichos recorridos ya existían en su configuración actual.

En el caso del expediente **20162340**, se constató que el pavimento de algunos itinerarios peatonales o vías de la localidad de La Mata (Segovia) no reunían las condiciones de dureza establecidas en el art. 20 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, así como en la Orden Ministerial VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Correspondiendo, por tanto, al Ayuntamiento de Santiuste de Pedraza la responsabilidad en la ejecución de las obras necesarias en las calles y vías públicas de ese municipio para garantizar una adecuada movilidad peatonal, se formuló una resolución para que se procediera al cumplimiento de las condiciones de pavimentación necesarias y adecuadas, con la finalidad de garantizar de manera real y efectiva el derecho de todos a disfrutar de un entorno accesible.

En contestación a la resolución, el citado Ayuntamiento comunicó que se estudiaría la posibilidad de ejecutar obras de pavimentación en vías públicas que fueran financieramente sostenibles para el municipio.

Tampoco en el caso de los expedientes **20170843** y **20170233**, las condiciones de pavimentación de una vía de la localidad de Moral de Sayago (Zamora) y de otra en Pinilla de Los Moros (Burgos) respectivamente, eran adecuadas en su totalidad, al incumplirse la normativa de accesibilidad antes citada, siendo preciso formular una resolución a los Ayuntamientos de estos municipios en el mismo sentido apuntado con anterioridad.

En el primero de los casos no se conoce la postura de la Administración en la fecha de cierre de este Informe anual. En el segundo, el Ayuntamiento de Pinilla de Los Moros comunicó que no se tenía intención de levantar el pavimento de la calle cuestionada por tener necesidades más urgentes y calles en peor estado. No obstante, se matizó que cuando se contara con ayudas suficientes se procedería al levantamiento y posterior pavimentado de la calle.

Mobiliario urbano

La incorrecta ubicación del mobiliario urbano supone en muchos casos una barrera urbanística. Pese a ello, es habitual que en los itinerarios de las vías públicas de nuestros municipios nos encontremos con múltiples obstáculos de esta naturaleza que obligan a las personas con movilidad reducida a modificar el recorrido natural para alcanzar su destino.

Ese era el caso, en concreto, que se denunciaba en el expediente **20170477**, en relación con las farolas situadas en uno de los lados de un paseo de la ciudad de Soria.

Efectivamente, dichas farolas se encontraban situadas al lado de las fachadas de los edificios del paseo en cuestión, esto es, ubicadas en el itinerario peatonal sin respetar el espacio de paso libre mínimo y sin discurrir junto a la banda exterior de la acera. Ubicación que incumplía lo dispuesto en la normativa vigente (Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, y Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados) y podía suponer un grave problema de falta de accesibilidad y de seguridad para las personas con discapacidad en general, pero en este caso especialmente para las personas invidentes o con discapacidad visual.

Por ello, fue preciso formular al Ayuntamiento de Soria la siguiente resolución:

"Que considerando la necesidad de que las farolas del Paseo del Espolón referidas en este expediente no supongan obstáculo o riesgo alguno para la deambulación de ningún peatón, se proceda a la adopción de las decisiones oportunas para que su ubicación respete las exigencias contenidas en la normativa de accesibilidad, dejando

libre la línea o banda de la fachada de las edificaciones y la anchura y altura de paso mínimo, de forma que quede garantizado el tránsito o la circulación en condiciones óptimas para la movilidad de forma autónoma, continua y segura de todas las personas en general, de las personas con discapacidad en particular y, en este caso, en especial de las personas invidentes o con discapacidad visual”.

En la fecha de cierre de este Informe anual se está a la espera de conocer la postura de la Administración a la resolución.

Fueron también objeto de reclamación, a través del expediente **20170478**, los bancos ubicados en el mismo itinerario peatonal de la ciudad de Soria. Pero en este caso, por el contrario, las gestiones de investigación desarrolladas con el Ayuntamiento de dicho municipio, no permitieron concluir que estos elementos del mobiliario urbano vulneraran las condiciones de accesibilidad exigidas en la normativa vigente.

En el caso del expediente **20170233**, se denunciaba la existencia de un itinerario peatonal en la localidad de Pinilla de los Moros (Burgos), en el que no resultaba posible el paso de los peatones a lo largo de todo el recorrido a causa de las plantas existentes en la acera.

El incumplimiento de la anchura mínima de paso libre establecida en el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, así como el art. 18 de la Orden Ministerial VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, que establece como obligación que los árboles, arbustos, plantas ornamentales o elementos vegetales no invadan nunca el itinerario peatonal accesible, determinó la necesidad de formular al Ayuntamiento de Pinilla de los Moros la siguiente resolución:

"Que se proceda a la adopción de las medidas oportunas para el cumplimiento de las condiciones de pavimentación necesarias y adecuadas en todas las vías públicas de ese municipio, así como para la supresión de las plantas o elementos vegetales instalados en el itinerario peatonal de la calle (...) que impiden el paso peatonal, con la finalidad de garantizar el tránsito o la circulación en condiciones óptimas para la movilidad de forma autónoma y continua de todas las personas”.

La resolución, sin embargo, no fue aceptada.

Tampoco las terrazas de hostelería pueden invadir el espacio de paso libre mínimo. Así lo exige el Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras (art. 17.4). Por su parte, la Orden VIV/561/2010, de 1 de

febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados, exige la instalación del mobiliario urbano en las áreas de uso peatonal, de forma fija o eventual, sin invadir el itinerario peatonal accesible (art. 25.1 a). Y, además, la superficie ocupada por las terrazas de bares e instalaciones similares disponibles en las áreas de uso peatonal deberá ser detectable, evitando cualquier elemento o situación que pueda generar un peligro a las personas con discapacidad visual (art. 33.2).

Pese a ello, en el caso examinado en el expediente **20162031** se constató que se estaba produciendo una continua ocupación o invasión del espacio de paso libre constituido por el pavimento táctil de un itinerario peatonal accesible por el mobiliario de la terraza de un bar en la localidad de Aranda de Duero (Burgos), sin que constara intervención municipal alguna desde mayo de 2016 para su comprobación, corrección y, en su caso, sanción.

Se formuló, por ello, al Ayuntamiento del citado municipio una resolución para que se realizaran las comprobaciones oportunas con la finalidad de detectar los obstáculos o barreras existentes, desarrollándose tales medidas de control de forma continua para evitar permanentes o constantes incumplimientos. Y para que, de constatarse la existencia de barreras, se efectuaran los requerimientos oportunos para su inmediata eliminación.

En cumplimiento de esta resolución se llevaron a cabo diferentes comprobaciones por la Policía local en dicho establecimiento, sin que se comprobara en el momento de las inspecciones la existencia de una ocupación del pavimento táctil.

2.1.3.6. Estacionamiento de vehículos en las vías y espacios públicos

Estacionamientos reservados

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. Reserva también establecida en el 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 (art. 5).

Se impone, pues, la obligación incondicional de reserva de este tipo de plazas. La razón de esta exigencia no descansa únicamente en la necesidad de que estas personas encuentren un lugar fijo para estacionar su vehículo, sino también en la exigencia de garantizar

su accesibilidad en el momento de la subida y bajada del mismo o en el acercamiento a los itinerarios peatonales. Objetivo que sólo queda garantizado a través de unas plazas que, reuniendo unas condiciones específicas, aseguren su autonomía personal, no siendo por tanto adecuadas a esta finalidad las destinadas a la población en general.

Por ello, fue preciso formular una resolución al Ayuntamiento de Hoyos del Espino (Burgos), en el expediente **20170472**, para que procediera a la creación de las plazas de reserva de aparcamiento establecidas en la normativa vigente con las condiciones técnicas exigidas, a fin de garantizar la libertad deambulatoria y autonomía de dicha población y, en definitiva, su plena accesibilidad.

También en el caso del expediente **20162033** fue preciso recordar al Ayuntamiento de Mansilla de Las Mulas (León), a través de la correspondiente resolución, la necesidad de que ese municipio contara con las exigidas plazas de aparcamiento específicas para personas con movilidad reducida, instando a su creación.

Ambas resoluciones fueron aceptadas.

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.

Fue, precisamente, la falta de renovación por parte del Ayuntamiento de Vezdemarbán (Valladolid) de la tarjeta de estacionamiento solicitada por una persona con un grado de discapacidad del 38% y 7 puntos de movilidad reducida, la causa que motivó la presentación de la queja que dio lugar al expediente **20161910**.

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.

Y entre tanto se procedía a la resolución del procedimiento debía tenerse en cuenta que, según lo dispuesto en el art. 10 del RD 1056/2014, la presentación de la solicitud de

renovación de la tarjeta de estacionamiento en el plazo previsto, prorrogaba la validez de la emitida anteriormente hasta la resolución del proceso.

Así, se formuló al Ayuntamiento de Vezdemarbán la siguiente resolución:

"Que sin más dilación, y de no haberse efectuado en la actualidad, se adopten las medidas necesarias para continuar la tramitación y dictar la correspondiente resolución del procedimiento de renovación de la tarjeta de estacionamiento para persona con discapacidad iniciado mediante solicitud presentada por (...) el 27 de julio de 2016, verificando la validez, autenticidad e integridad del documento (certificado oficial de discapacidad) emitido electrónicamente a los efectos 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. Sin perjuicio de considerar la vigencia de la última tarjeta emitida hasta la resolución del proceso de renovación".

La resolución fue aceptada, otorgando finalmente la tarjeta solicitada.

2.1.3.7. Barreras en el transporte

Ha ocupado también la intervención de esta institución el problema de las barreras en los medios de transporte público.

En concreto, en el expediente **20154105** se denunciaba el incumplimiento de las condiciones de accesibilidad de los autobuses destinados al transporte público urbano de Ávila, dado que los vehículos de esa flota no disponían del espacio de alojamiento necesario para dos personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas.

Esta situación, confirmada a través de las gestiones desarrolladas con el Ayuntamiento de dicho municipio, implicaba un incumplimiento del art. 21.2 de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, que establece la obligación de que en los medios destinados al transporte colectivo de viajeros deberán adaptarse los espacios necesarios para que puedan viajar al menos dos personas en sillas de ruedas, disponiendo de los anclajes necesarios para asegurar las mismas. También recogida en el art. 41.2 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras, incumplimiento que constituye [según el art. 39.1 d) de la citada Ley] una infracción muy grave.

Se deterioraba, así, la calidad del servicio y disuadía de su utilización, de forma que las personas en silla de ruedas eran injustamente tratadas respecto al resto de viajeros al imponérseles unas barreras insalvables en su desplazamiento.

Por ello, se formuló una resolución al Ayuntamiento de Ávila a fin de que en los autobuses destinados al transporte público urbano se adaptaran los espacios de alojamiento necesarios para que pudieran viajar al menos dos personas en sillas de ruedas, disponiendo de los anclajes necesarios para asegurar las mismas.

La resolución no fue aceptada por el Ayuntamiento

2.1.3.8. Barreras en la comunicación

Las personas con discapacidad auditiva se constituyen como un grupo especialmente vulnerable, enfrentado a problemas de integración y con limitaciones en el acceso a sus derechos por la presencia de importantes barreras en la comunicación, dado que la mayor parte de la información se transmite por canales orales y auditivos. Pensemos, por ejemplo, en la marginación a la que se somete a una persona sorda cuando acude a los diferentes servicios existentes, tales como médicos, jurídicos, bancarios, administrativos, etc.

Las personas que optan, pues, por el uso de la lengua de signos pueden recibir y transmitir entre ellas todos los detalles de la comunicación. Pero no hay que olvidar que el problema surge cuando las personas sordas usuarias de la lengua de signos se comunican con las personas oyentes, dado que la mayoría de la población carece de conocimientos en la misma.

Surge, así, en esta Comunidad Autónoma el Servicio de intérpretes de lengua de signos española para la vida diaria, financiado desde la Gerencia de Servicios Sociales mediante una subvención nominativa a la Federación de Asociaciones de Personas Sordas de Castilla y León (Fapscl) y asociaciones integradas, con el objeto de eliminar las barreras de comunicación entre usuarios de lengua de signos y usuarios de lengua oral, procurando el entendimiento y acceso a la información en igualdad de condiciones para todas las partes participantes en el proceso comunicativo.

Sin embargo, la labor de este servicio fue cuestionada en los expedientes **20160689**, **20160690** y **20160808**, considerando que en la provincia de León no estaba configurado para dar una completa cobertura a todos los afectados, produciéndose una precariedad en su prestación.

Efectivamente, según pudo conocer esta institución, teniendo en cuenta que en el año 2016 se habían prestado 784 servicios, y que sólo se disponía de un intérprete a jornada completa y otro a jornada parcial para atender las solicitudes de todas las personas, parecía evidente la falta de profesionales suficientes para ofrecer una adecuada asistencia a todas las demandas.

Era, por ello, necesario ofrecer una adecuada estabilidad al servicio, dotándole de un número apropiado y estable de profesionales que permitiera cubrir las necesidades de todas las personas sordas en los diferentes ámbitos de la comunicación. Para ello se formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que promoviendo la prestación del Servicio de Intérpretes de Lengua de Signos Española para la vida diaria (SILSE-VD) a las personas sordas y con discapacidad auditiva en la provincia de León, se adopten las medidas necesarias dirigidas a aumentar las partidas presupuestarias disponibles para la financiación del servicio, de forma que pueda ampliarse el número de intérpretes y aumentar las horas de su prestación para cubrir las necesidades de todas las personas sordas y oyentes en los diferentes ámbitos de comunicación. Ello sin perjuicio de que pueda considerarse como mejor alternativa la presencia de la figura de estos profesionales en algún organismo público (como el Centro Base o la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León) a disposición de todas las personas afectadas que necesitaran este servicio".

En contestación a la resolución, la Administración autonómica comunicó con posterioridad al cierre de este Informe anual que para el año 2018 se había incrementado en un 2,5% la subvención nominativa a la referida Federación de Asociaciones de Personas Sordas para la gestión del citado servicio.

2.1.4. Tutela pública de las personas con discapacidad

La institución tutelar tiene un cariz eminentemente protector y es sustitutiva y subsidiaria de la patria potestad, a la que suple, persiguiendo el objetivo de aseguramiento y garantía de la guarda de la persona, así como el de la protección de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones que al incapacitado correspondan. Lo que permite afirmar que la tutela, igual que la patria potestad, tiene un carácter debido, en el sentido de imponer al tutor el deber de ejercicio del cargo en beneficio del tutelado (como así establece el art. 216 del Código Civil).

Fue, precisamente, el incumplimiento de esta obligación la causa objeto del expediente **20162227**, al denunciarse la función desarrollada sobre un tutelado por la Fundación Acción Social y Tutela de Castilla y León (entidad pública territorialmente competente en el ámbito de Castilla y León para la protección jurídica y social de las personas mayores de edad), por su supuesta falta de imparcialidad y objetividad en la restricción de su derecho a relacionarse con dos de sus hermanos.

Aun cuando la actuación de la entidad tutelar pudo haberse llevado a cabo en beneficio del tutelado, lo cierto es que debía tenerse en cuenta que la prohibición de las visitas se había llevado a cabo sin intervención judicial alguna. Al mismo tiempo, una vez iniciadas las mismas, y no constando que su continuidad supusiera un perjuicio para el incapaz o que existiera un posible rechazo por su parte, su prohibición o restricción suponía una limitación añadida de sus derechos personalísimos que, como mínimo, requería una justificación válida y suficiente y una comunicación al Ministerio Fiscal y/o al Juzgado competente (en su función de su supervisión de la tutela), por ser necesaria autorización judicial para el establecimiento de límites al derecho a mantener relaciones con los hermanos.

Por tanto, correspondiendo al órgano jurisdiccional cualquier decisión al respecto, se estimó conveniente formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades una resolución, a fin de que se impartieran las instrucciones oportunas para que la citada Fundación pública diera traslado al Ministerio Fiscal y al Juzgado competente del ámbito personal de su tutelado, a fin de que se decidiera sobre el régimen de visitas con cada uno de sus hermanos de forma independiente y normalizada atendiendo a las circunstancias especiales concurrentes, de forma que cualquier limitación o restricción a este derecho a relacionarse con los mismos (en caso de revelarse el contacto o la vinculación perjudicial o dañina) fuese acordada exclusivamente por el órgano judicial competente.

La resolución fue aceptada, de forma que la entidad titular efectuó la oportuna petición al órgano judicial correspondiente, quien validó el calendario de visitas propuesto.

2.1.5. Discriminación de las personas con alzheimer

Se ha analizado en este ejercicio, a través del expediente **20171125**, la discriminación que para las personas afectadas por alzheimer genera el hecho de no encontrarse incluidas en el grupo de personas con discapacidad sino de personas mayores, considerando que esta situación no se corresponde ni con los parámetros de dependencia ni de discapacidad.

Los estudios realizados por las organizaciones y asociaciones del sector demuestran que, efectivamente, el alzheimer es una enfermedad neurodegenerativa asociada a la edad y, por tanto, es considerada como una discapacidad progresiva que afecta a las actividades diarias y que precisa una adaptación permanente de los cuidados a las facultades mentales y físicas potenciales de las personas afectadas.

El amplio consenso que a este respecto se ha consagrado en la actualidad, motivó la conveniencia de formular una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de

Oportunidades, para el reconocimiento de las personas con alzheimer como personas mayores con discapacidad a todos los efectos, y de los centros destinados a los enfermos de alzheimer como centros de atención a personas con discapacidad neurodegenerativa (con independencia de su catalogación, asimismo, como centros para personas mayores), con la aplicación de las ventajas económicas y asistenciales que, en su caso, de dicho reconocimiento pudieran derivar para los afectados, sus familias y asociaciones del sector.

No se conoce la postura de la Administración autonómica en la fecha de cierre de este Informe anual.

2.2. Salud mental

Continúa siendo reducido, como en los últimos ejercicios, el número de reclamaciones ciudadanas en defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental. Se han registrado solamente 4 quejas en 2017. Fueron 3 en 2016 y 8 en 2015.

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

Aunque esta disminución ha ido mermando la intervención supervisora sobre la organización y prestación de la asistencia psiquiátrica, seguimos siendo concededores de casos que reflejan la situación de desamparo y vulnerabilidad social en la que se encuentran algunas personas con trastornos mentales y que no reciben una atención sociosanitaria ajustada a sus necesidades. Supuestos en los que se ha tratado de lograr una atención efectiva y suficiente, con una intervención conjunta y coordinada de la asistencia psiquiátrica y social que asegure la prevención y tratamiento integral de estas situaciones con alto riesgo de marginación.

Las circunstancias del problema objeto del expediente **20150577** responden a la situación señalada. Se trataba del caso de una persona que vivía en condiciones de total abandono, falta de higiene y de alimentación, existiendo ratones y otras plagas en su vivienda, a la que no permitía la entrada a ninguna persona. Circunstancias confirmadas, además, por el Ayuntamiento de su municipio, que se dirigió a esta institución para comunicar la situación mental de dicha persona.

Se había declarado judicialmente su incapacidad parcial, y asumido su tutela por la Fundación Acción Social y Tutela de Castilla y León (entidad pública), cuya intervención en el ejercicio del cargo tutelar había sido insuficiente hasta ese momento para garantizar la atención y protección de su tutelado. La continuidad de las conductas desadaptadas reflejaban la ausencia de una evolución positiva en el abordaje de esta problemática.

Era necesario, pues, reclamar soluciones coordinadas que prestaran una atención personalizada, específica y ajustada a las especiales características concurrentes, formulándose para ello a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

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

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

2.3. Minorías étnicas

Continúa también siendo muy reducido el número de reclamaciones presentadas en relación con el tratamiento de los problemas relativos a la integración social de las minorías étnicas. Tan sólo han sido 2 las quejas formuladas en este ejercicio. Fueron 3 en 2016 y 2 en 2015.

La problemática que ha sido objeto de las reclamaciones presentadas en 2017 se ha centrado en las dificultades de convivencia vecinales que ocasionan algunas familias de etnia gitana, estando actualmente en tramitación los expedientes abiertos al respecto.

Pero puede destacarse un expediente correspondiente al ejercicio pasado (**20160921**), resuelto este año, en el que se refleja también un supuesto problema convivencial provocado, en este caso, por diversas familias realojadas en viviendas sociales de Segovia (provenientes de asentamientos chabolistas desmantelados) como consecuencia de insultos propiciados hacia los vecinos, la suciedad acumulada en patios, portales y escaleras de acceso común a los portales de las viviendas, los vertidos de basura por las ventanas a los patios y a las tuberías de desagüe comunitario y el exceso de ruido y alboroto en los patios de acceso a los portales (especialmente en época estival).

En este caso, las medidas que, conforme pudo constatar esta institución, se estaban adoptando por el Ayuntamiento de Segovia para conseguir la adaptación de las familias en las viviendas, así como su integración en la zona donde se había llevado a cabo el realojo para la

adquisición de hábitos de convivencia, y las actuaciones educativas y de reparación integral de los inmuebles, determinaron en ese momento el archivo del expediente.

2.4. Mujer

Como ocurría en el ejercicio pasado, en 2017 se han registrado 3 reclamaciones ciudadanas en el ámbito de la atención a las mujeres.

Pero entre ellas puede destacarse la intervención desarrollada en el expediente **20170789**, en relación con el Procedimiento de actuación 2/2007 para los centros de emergencia de Castilla y León, suscrito entre la Junta de Castilla y León (Gerencia de Servicios Sociales) y Cruz Roja Española en 2017, con el objetivo de establecer principalmente el proceso de derivación a estos recursos (gestionados por la citada entidad privada), la acogida y atención en el centro y la derivación a otros dispositivos (centros de acogida y pisos tutelados).

Siendo únicamente beneficiarias del citado acuerdo las mujeres víctimas de violencia de género (y, en su caso, cualquier otra persona bajo su dependencia), dicho procedimiento parecía excluir entre sus beneficiarias a las mujeres víctimas de abandono familiar. Exclusión que se justificaba por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades manteniendo que los centros de emergencia son recursos que forman parte de la Red de atención a las mujeres víctimas de violencia de género de Castilla y León, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 13/2010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León (art. 24).

Así, según el criterio mantenido por la Administración autonómica, las mujeres víctimas de abandono familiar carecían de la posibilidad de acceder a un recurso de carácter urgente o de emergencia para su protección (de los destinados a violencia de género).

Sin embargo, por otra parte, la misma Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades mantenía que dichas situaciones tendrían cabida en la Red de protección a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León.

Pues bien, entre los recursos de esta Red se incluyen los centros de emergencia destinados a víctimas de violencia de género.

En consecuencia, manteniéndose por la Administración autonómica que las situaciones de las mujeres víctimas de abandono familiar tienen cabida en la citada Red de protección a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León, y formando parte de la misma los centros de emergencia social destinados a víctimas de violencia de género, se llegó a la conclusión de que las mujeres víctimas de abandono familiar cuentan con el derecho de acceso a este tipo de recursos. Y con ello, por

tanto, no resultaba apropiada su exclusión como beneficiarias del Procedimiento de Actuación 2/2007 para los Centros de Emergencia de Castilla y León.

Resultaba ilógico, y sin duda discriminatorio, que la creación de la Red de atención a las mujeres víctimas de violencia de género dejara sin régimen de asistencia alguna a las víctimas de abandono familiar. Las cuales, teniendo cabida en la Red de protección a personas y familias en situación de mayor vulnerabilidad social o económica en Castilla y León, disfrutaban del derecho de acceso a los recursos de alojamiento y emergencia social destinados a las víctimas de violencia de género. Lo que determinó la necesidad de formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que reconociendo a las mujeres víctimas de abandono familiar como beneficiarias de los centros de emergencia social dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género, se admita o acepte la posibilidad de aplicación a las mismas del Procedimiento de Actuación 2/2007 para los Centros de Emergencia de Castilla y León, suscrito entre la Gerencia de Servicios Sociales y Cruz Roja".

En la fecha de cierre de este Informe se está a la espera de conocer al respecto la postura de dicha Administración.

3. JUVENTUD

A pesar de la importancia de la participación activa de los jóvenes en los procesos de toma de decisiones en materia de juventud, siguen siendo poco frecuentes sus demandas en defensa de la realidad juvenil de esta Comunidad Autónoma. En este ejercicio se han registrado 5 reclamaciones.

Entre ellas, puede destacarse el problema objeto del expediente **20170175**, relativo a la disconformidad con la obligación de abono del curso completo por la estancia en las residencias juveniles dependientes del Instituto de la Juventud de Castilla y León a pesar de no prestarse los servicios durante las vacaciones de Navidad y Semana Santa por permanecer cerradas en esas fechas tales instalaciones juveniles.

Efectivamente, la normativa reguladora de la materia (Orden FAM/469/2012, de 14 de junio, por la que se establece el sistema de acceso a las plazas de residentes fijos) viene a establecer que las residencias juveniles no ofrecerán el servicio de manutención y alojamiento durante esas vacaciones académicas, si bien se reservará el derecho a la tenencia de enseres en la habitación (art. 16).

No obstante el establecimiento de dicha condición para tales estancias residenciales juveniles, se llevaron a cabo las gestiones oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para determinar la adecuación del precio público fijado al régimen residencial señalado. Como resultado de las mismas, se pudo constatar que para el cálculo del importe de los precios públicos ya se habían tenido en cuenta los periodos de apertura y cierre por vacaciones académicas sin servicios de manutención y alojamiento, y que el hecho de establecerse un precio idéntico en todas las mensualidades del curso docente obedecía a la finalidad de facilitar el pago a las familias.

Todo ello hizo innecesario efectuar pronunciamiento supervisor alguno al respecto, acordándose el archivo del expediente.

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

Viene siendo muy reducido el número de reclamaciones presentadas para reforzar las políticas de control sobre el cumplimiento de las limitaciones y prohibiciones establecidas para la venta y consumo de tabaco y alcohol. En este ejercicio tan solo se han registrado 2 quejas.

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

No obstante, las medidas que se adopten para reforzar la protección de la población no pueden traducirse en un exceso indebido de la intervención garantista, debiendo ajustarse en todo caso a la legalidad.

La supervisión del cumplimiento de esta exigencia, precisamente, ha centrado la intervención de esta procuraduría para garantizar el uso correcto de los mecanismos sancionadores puestos a disposición de la Administración en relación con las limitaciones y prohibiciones señaladas.

Destaca a este respecto el expediente **20162344**, en el que se mostraba la disconformidad del reclamante con un procedimiento sancionador seguido por el Ayuntamiento de Palencia contra un joven por el presunto consumo de bebidas alcohólicas en lugar no autorizado de la vía pública, de conformidad con lo establecido en el art. 12.3 de la Ordenanza reguladora para la promoción de la convivencia y la prevención de las drogodependencias en la ciudad de Palencia.

Como resultado de las gestiones de información desarrolladas con el Ayuntamiento de ese municipio no resultó posible discutir la veracidad de los hechos denunciados. Sin embargo,



no constaba que el recurso de reposición presentado contra la resolución sancionadora hubiera sido expresamente resuelto dentro del plazo hoy establecido en el art. 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Lo que determinó que se formulara a dicha Administración la siguiente resolución:

"Que, a la mayor brevedad y en el supuesto que no se haya llevado a cabo en la actualidad, se proceda a dictar resolución expresa del recurso de reposición formulado por (...) en fecha 20 de noviembre de 2014 contra la resolución dictada en el expediente sancionador (...), por la que se impuso una multa de 70 euros por el consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública, como infracción tipificada en la Ordenanza reguladora de la promoción de la convivencia y la prevención de las drogodependencias en la ciudad de Palencia".

La resolución fue aceptada por el Ayuntamiento.