



COMISIÓN DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PRESIDENCIA

DOÑA MARÍA SOLEDAD ROMERAL MARTÍN

Sesión celebrada el día 17 de septiembre de 2013, en Valladolid

ORDEN DEL DÍA

1. Comparecencia de la Excm. Sra. Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, SC/000144, a solicitud del Grupo Parlamentario Socialista, para informar a la Comisión sobre:
 - Respuesta a las reclamaciones formuladas por las familias de las personas en situación de dependencia.
2. Proposición No de Ley, PNL/000851, presentada por los Procuradores D. Francisco Ramos Antón, D. Julio López Díaz y D.^a María Sirina Martín Cabria, instando a la Junta de Castilla y León a realizar determinadas actuaciones en relación con la residencia para personas mayores del Puente de Hierro (Palencia), publicada en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, n.º 249, de 6 de junio de 2013.

SUMARIO

	Páginas
Se inicia la sesión a las once horas cinco minutos.	10819
La Presidenta, Sra. Romeral Martín, abre la sesión.	10819
Intervención del Procurador Sr. Alonso Díez (Grupo Socialista) para comunicar sustituciones.	10819
Intervención de la Procuradora Sra. Álvarez-Quiñones Sanz (Grupo Popular) para comunicar que no hay sustituciones en su Grupo.	10819

Páginas**Primer punto del Orden del Día. SC/000144.**

El Secretario, Sr. Jurado Pajares, da lectura al primer punto del Orden del Día.	10819
La Presidenta, Sra. Romeral Martín, comunica la sustitución en la comparecencia de la Excelentísima señora Consejera por el Ilustrísimo señor Director General de Familia y Políticas Sociales.	10819
Intervención del Sr. De Pablos Pérez, Director General de Familia y Políticas Sociales, para informar a la Comisión.	10820
La Presidenta, Sra. Romeral Martín, abre un turno para la formulación de preguntas u observaciones por parte de los Portavoces de los Grupos Parlamentarios.	10823
En turno de Portavoces, interviene el Procurador Sr. Alonso Díez (Grupo Socialista).	10824
En turno de Portavoces, interviene el Procurador Sr. González Suárez (Grupo Mixto).	10827
En turno de Portavoces, interviene la Procuradora Sra. Álvarez-Quiñones Sanz (Grupo Popular).	10828
Intervención del Sr. De Pablos Pérez, Director General de Familia y Políticas Sociales, para responder a las cuestiones planteadas.	10829
En turno de réplica, interviene el Procurador Sr. Alonso Díez (Grupo Socialista).	10835
En turno de réplica, interviene el Procurador Sr. González Suárez (Grupo Mixto).	10837
En turno de réplica, interviene la Procuradora Sra. Álvarez-Quiñones Sanz (Grupo Popular).	10838
En turno de dúplica, interviene el Sr. De Pablos Pérez, Director General de Familia y Políticas Sociales.	10839
La Presidenta, Sra. Romeral Martín, abre un turno de preguntas para los Procuradores que no han intervenido en el debate.	10844
En turno de preguntas, interviene la Procuradora Sra. Agudíez Calvo (Grupo Socialista).	10845
Contestación del Sr. De Pablos Pérez, Director General de Familia y Políticas Sociales.	10845

Segundo punto del Orden del Día. PNL/000851.

El Vicepresidente, Sr. Dúo Torrado, da lectura al segundo punto del Orden del Día.	10847
Intervención del Procurador Sr. Alonso Díez (Grupo Socialista) para retirar la proposición no de ley.	10848
La Presidenta, Sra. Romeral Martín, levanta la sesión.	10848
Se levanta la sesión a las doce horas treinta y cinco minutos.	10848



[Se inicia la sesión a las once horas cinco minutos].

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Buenos días, Señorías. Se abre la sesión. Antes de dar lectura al Orden del Día, ¿algún Grupo Parlamentario quiere comunicar alguna sustitución? ¿El Grupo Socialista?

EL SEÑOR ALONSO DÍEZ:

Sí. Don Javier Muñoz Expósito sustituye a don Fernando Rodero, doña Mercedes Martín Juárez sustituye a doña Esther Pérez y don Pedro González Reglero sustituye a doña Teresa López Martín.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Gracias. ¿Por parte del Grupo Parlamentario Popular?

LA SEÑORA ÁLVAREZ-QUIÑONES SANZ:

No hay sustituciones. Muchas gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Gracias. Pues por parte del señor Secretario se dará lectura al punto del... al primer punto del Orden del Día.

SC/000144

EL SECRETARIO (SEÑOR JURADO PAJARES):

Buenos días. Gracias, señora Presidenta. Primer punto del Orden del Día: **“Comparecencia de la Excelentísima señora Consejera de Familia e Igualdad de Oportunidades, número 144, a solicitud del Grupo Parlamentario Socialista, para informar a la Comisión sobre respuesta a las reclamaciones formuladas por las familias de... de las personas en situación de dependencia”.**

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Gracias. Pues, en sustitución de la Excelentísima señora Consejera, comparece esta mañana el Ilustrísimo señor Director General de Familia y Políticas Sociales, don Carlos Raúl de Pablos Pérez, a quien quiero dar la bienvenida y agradecer su presencia esta mañana, y que ya, sin más, le cedo la palabra.

EL DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES (SEÑOR DE PABLOS PÉREZ):

Pues muy buenos días, señora Presidenta. Señores y señoras Procuradores. Comparezco ante esta Comisión de las Cortes de Castilla y León para informarles sobre el tema planteado por el Grupo Parlamentario Socialista con el título “Res-



puesta a las reclamaciones formuladas por las familias de personas con situación de dependencia”.

En primer lugar, y para que no exista ningún tipo de duda, la Administración de Castilla y León -y, en este caso, en el caso que nos ocupa, la Gerencia de Servicios Sociales- resuelve las peticiones, recursos, reclamaciones o quejas que le plantean los ciudadanos sobre los derechos y prestaciones derivados de su situación de dependencia. Y ello no solo porque las Administraciones Públicas tienen la obligación legal de resolver de manera expresa todas las solicitudes o peticiones que le formulen los ciudadanos -prevista tanto en el Artículo 42 y siguientes de la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como en la Ley Orgánica 4/2001, de doce de noviembre, reguladora del Derecho a Petición-, sino porque es el proceder indubitado, continuado, invariable, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León desde su creación. Es decir, no es nada nuevo.

Por ello, he de reiterar que se ha dado, se da y se dará oportuna y motivada contestación a cuantas reclamaciones, quejas, peticiones o solicitudes presenten los ciudadanos, ya no solo en el ámbito de la dependencia, sino también en el resto de los ámbitos de competencia de los servicios sociales de Castilla y León, puesto que para nosotros las reclamaciones de cualquier ciudadano, sea la materia que sea, nos importan igual.

Entrando ya en el contenido concreto de la presente comparecencia, entendemos que, cuando el Grupo Parlamentario Socialista plantea el término “reclamaciones” en su solicitud de comparecencia, no se refiere al concepto jurídico de reclamación previa a la vía judicial -contemplado en la Ley de Procedimiento Administrativo-, sino que se refiere, con carácter general, a todo tipo de escritos dirigidos a la Administración por parte de los ciudadanos, en los que estos demandan información o plantean peticiones o quejas, sugerencias, etcétera, en concreto, en materia de dependencia.

Estas reclamaciones pueden llegar a la Administración a través de diferentes vías: a través de órganos institucionales -como puede ser el Procurador del Común, el Defensor del Pueblo, la Casa Real o el Gabinete del Presidente-, a través de medios telemáticos -como son el Buzón del Presidente, el Sistema de Información y Atención al Ciudadano (SIAU), el libro de quejas y sugerencias-, mediante la presentación directa de todo tipo de escritos a la Consejería o a la Gerencia de Servicios Sociales, o mediante la interposición de recursos administrativos.

Por empezar por estos últimos, muchos de los escritos presentados por los ciudadanos, en los que se manifiesta su disconformidad con una resolución administrativa, aunque no lleven la calificación de recurso, son tramitados como tales por aplicación del Artículo 110.2 de la Ley 30/92, y, en consecuencia, con carácter previo a su resolución, es preciso cumplimentar todos los trámites previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la Ley de Gobierno de Castilla y León y en el resto de normas que le son de aplicación.

Así ha ocurrido con un gran número, con un buen número de los escritos presentados por los ciudadanos dependientes o sus familiares, en los que formalmente no se planteaba un recurso, si bien, aplicando el precepto anteriormente señalado, de la manifestación de disconformidad de la resolución administrativa, se infiere que



se trataba de un recurso administrativo, con lo que el ciudadano se beneficia de un procedimiento reglado y garantista de sus derechos. Como les señalaba, en estos casos nos hallamos ante un procedimiento administrativo regulado y sometido a controles de legalidad, que garantizan que la resolución de los mismos se ajusta a derecho.

En los trámites... entre los trámites que son de obligado cumplimiento y que no dependen exclusivamente del órgano administrativo que tramita el recurso, sino que requieren la intervención de otros órganos o del propio interesado, podemos destacar los siguientes:

En primer lugar, es necesario acreditar el cumplimiento de los requisitos formales del recurso, lo que, en materia de atención a la dependencia, tiene especial importancia, principalmente en lo que se refiere a la legitimación para recurrir y a la acreditación de la representación con la que actúa la persona que interpone el recurso cuando... cuando, como ocurre en numerosas ocasiones, no es el propio interesado. Es habitual que los recursos interpuestos en materia... en esta materia se firmen por persona distinta a la del interesado, aun cuando este tiene capacidad de obrar por no estar legalmente incapacitado. Es habitual también que en estos casos, junto con el escrito de recurso, no se acompañe ninguna otra documentación, con lo que el órgano administrativo de tramitación del recurso debe proceder a la... a subsanar el recurso mediante la firma por el interesado, o bien mediante un documento que acredite que el firmante actúa en representación de la persona dependiente. Todo ello, en virtud de la Ley 30/92, Artículo 32.

En segundo lugar, es... es necesario hacer... necesario realizar las comprobaciones que exige la resolución del fondo del asunto, a fin de determinar si procede su estimación o desestimación. Y, en el curso de esas comprobaciones, en ocasiones es preciso solicitar al recurrente que aporte documentación en la que sustenta su petición, cuando no es coincidente con los datos con los que dispone la Administración. Por ejemplo, es relativamente frecuente que el interesado alegue que determinados bienes inmuebles ya no son de su propiedad. Si el cambio se ha producido con posterioridad a la fecha en la que se ha obtenido los datos por parte... o de la Dirección General del Catastro, el interesado deberá acreditar documentalmente esta situación.

En tercer lugar, una vez analizado el fondo del asunto y elaborada la propuesta de resolución, es necesario un informe jurídico que confirme que dicha propuesta está ajustada a legalidad. Por eso comentaba que, en la medida de lo posible, en general -no solo con este tipo de... de escritos, o de reclamaciones, por parte de los ciudadanos-, y por aplicación de la ley, evidentemente, lo que hace la Administración es interpretar como recurso, siendo la interpretación más favorable para que se beneficien de este procedimiento garantista, en el que interviene incluso la Asesoría Jurídica, que emite un informe sobre la legalidad de la propuesta que se... que se somete al mismo.

Solo después de cumplimentar todos esos trámites, es posible dictar una resolución y notificarla al interesado. En definitiva, como he señalado anteriormente, se ha procurado la interpretación más favorable a los interesados... la interpretación más favorable a los intereses de los ciudadanos en sus reclamaciones o quejas; no solo de dependencia, sino también en el resto de materias competencia de la Gerencia de Servicios Sociales, considerándolas y tramitándolas como recurso administrativo



siempre que así se ha podido inferir del contenido de los mismos; reiterando que la Administración siempre resuelve los recursos interpuestos por los interesados, como exige el Artículo 42 de la Ley 30/92, sin perjuicio de que la cumplimentación de todos los trámites exige un plazo de tiempo que siempre se preocupa... se adecúe al establecido por la norma.

Lo mismo podemos decir de las peticiones de información, quejas y sugerencias que llegan a través de otros cauces –al Procurador del Común y al Defensor del Pueblo–, a los que se contesta y se facilita información... la información que solicitan, como puede comprobarse en sus respectivos informes anuales, que, en el caso del Procurador del Común, incluso dedica un apartado específico para abordar las quejas recibidas provenientes del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia; en el que, por cierto, también dice que se han... se... digamos, considera que el Sistema de Promoción de Atención a la Dependencia y... de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia ha acreditado considerables mejoras y un funcionamiento bastante bueno, en comparación con otros informes, como otros Procuradores del Común de otras Comunidades Autónomas, en los que detecta graves deficiencias en la aplicación del sistema de la dependencia.

Todas estas... todas estas preguntas recibidas... también está un segundo bloque de asuntos, como pueden ser todas las preguntas recibidas a través de las diferentes vías telemáticas –el Buzón del Presidente, el libro de quejas y sugerencias, el sistema de información–, que reciben también puntual contestación; lo mismo que las que se... llegan a través de otros órganos internos o externos de la Comunidad –escritos dirigidos al Presidente de la Junta o a la Casa Real, por ejemplo–.

En cuanto a los escritos presentados directamente a la Consejería o a la Gerencia de Servicios Sociales, y que no tienen la consideración de recurso administrativo, hay que realizar una diferenciación entre los numerosísimos escritos y documentos que tienen entrada todos los días.

Por una parte, se encuentra un importante volumen de escritos en los que, en puridad, no es preceptiva una contestación directa y específica al escrito concreto del ciudadano, por estar enmarcados en los trámites ordinarios de un procedimiento administrativo, cuyo ejemplo paradigmático son las aportaciones de documentación en un expediente ante los requerimientos de la Administración. Ejemplos típicos: aportación de documentación acreditativa de representación, aportación de documentos o... o certificados, números de cuenta corriente, por ejemplo. En estos casos, el ciudadano no espera ni requiere respuesta expresa de su escrito, si bien, en sentido lato, de hecho, son contestados de forma global cuando se resuelve el procedimiento administrativo en cuya tramitación se ha interpuesto.

Otro bloque de los escritos a los que tampoco se realiza una contestación expresa, por su propia naturaleza y con carácter excepcional, son aquellos en los que se manifiesta una felicitación, agradecimiento por la atención, diligencia o deferencia prestadas. En esos casos, no solemos contestar –cuando nos felicitan, que también nos felicitan–.

Por último, están el resto de escritos en los que se plantea una petición o reclamación en los que... en la que no se trata... que no se trata de recursos administrativos o no pueden considerarse como tales. En estos casos, y en el asunto que nos



ocupa, todos ellos reciben –requieren y reciben, como anteriormente he señalado– una contestación expresa, si bien, en muchos casos, la respuesta al ciudadano se concreta dando cumplimiento a las actuaciones que son demandadas por él en su escrito, es decir, resolviendo una... resolviendo un acto administrativo, resolviendo un procedimiento, revocando un acto desfavorable, etcétera. Es decir, no se contesta directamente al administrado, porque es más operativo, si alguien nos pide: “Oiga, mire, no me ha resuelto usted mi procedimiento de dependencia, que llevo más de seis meses”, es más... es más operativo resolverle directamente el expediente de dependencia que no contestarle que le voy a resolver el expediente de dependencia. Le resolvemos directamente el expediente, y le damos cumplida satisfacción a lo que había pedido en su escrito.

En el resto de escritos en los que no procede o no se puede atender directamente la petición del interesado –es decir, resolver lo que él quiere... el administrado quiere–, son... son contestados oportunamente. Hay que tener en cuenta que cada vez que se produce un cambio normativo –como ha sucedido con las modificaciones operadas el año pasado en el ámbito de las prestaciones de dependencia–, hay un incremento sustancial de las demandas de información y peticiones por parte de los ciudadanos; y así lo reconoce y deja constancia el propio Procurador del Común en su informe de dos mil doce en relación al número de quejas de los ciudadanos relativas al Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

El deber de la Administración –que es lo que hace siempre– es atender a estos requerimientos, pero sin desatender la gestión del resto de los asuntos. Las peticiones de información, solicitudes, quejas, sugerencias, recursos que tienen entrada en la Administración de manera continuada –todos los días– y de la misma... se les va dando contestación de la misma forma en el que han entrado en la misma, priorizando aquellos asuntos que afectan directamente a los derechos de los ciudadanos sobre los que se limitan a manifestar una opinión sobre una Administración o sobre una normativa vigente y su aplicación, sin perjuicio de que siempre son contestados.

Para finalizar, reiterar que tanto las reclamaciones a las que se refiere el título de la comparecencia como el resto de los escritos y peticiones formuladas por los ciudadanos sobre el conjunto de competencias de la Gerencia de Servicios Sociales... –porque para nosotros, como les digo, nos da igual; es decir, cualquier escrito de cualquiera de las competencias no tiene una especial relevancia en las reclamaciones que puedan plantear... mayor que la que pueda haber en el ámbito de la Renta Garantizada de Ciudadanía, por ejemplo, o una reclamación sobre una valoración de discapacidad; para la... para la Gerencia de Servicios Sociales la importancia es la misma y el asunto hay que tratarse con la misma importancia y detenimiento– como les decía, tanto las reclamaciones a las que se refiere el título de la comparecencia como el resto de escritos o peticiones formuladas por los ciudadanos en el conjunto de competencias de la Gerencia son analizadas, estudiadas y contestadas oportunamente, de conformidad con las prestaciones... con las prescripciones legales que les he referido anteriormente.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. ¿Algún Grupo solicita la suspensión de la...? ¿No? Pues, para fijar posiciones, formular preguntas o hacer observaciones, se procede a la



apertura de un turno de los Portavoces de los Grupos Parlamentarios. Por parte del Grupo Parlamentario Socialista, tiene la palabra, por un tiempo máximo de diez minutos, don Jorge Félix Alonso Díez.

EL SEÑOR ALONSO DÍEZ:

Sí. Gracias, señora Presidenta. Bueno, en primer lugar, aclarar que tenemos diversas comparecencias pendientes, algunas tan importantes como saber cómo se está desarrollando la Ley de Servicios Sociales; y cuando se nos planteó que vendría el Director General, no es que sea lo que nosotros deseáramos, porque, además, queríamos que viniera la Consejera, pero, con la experiencia que tenemos, es que, al final, como no se producen las comparecencias, preferimos, desde luego, que venga el Director General, que no que al final no venga nadie. Y por eso, pues estamos hoy aquí con la comparecencia frente al Director General.

Dicho esto, tengo que decir que, después de escucharle, me sorprende que tengamos peticiones... o sea, reclamaciones presentadas a la Junta desde octubre del año pasado, que se han contestado, en este caso, en agosto de este año -todas estas que no se han contestado-, y usted venga a decirme que se contestan puntualmente. De verdad, yo no sé si es que vivimos en mundos diferentes o qué es lo que ocurre aquí. Quiero decir, porque está claro que aquí hay reclamaciones planteadas a la Junta en relación con la dependencia que se han presentado en octubre del año pasado, cuando entraron... empezaron a recibir las cartas y a enterarse de lo que les estaba pasando, y no se les ha contestado. Ya digo que... que me sorprende, por eso, que venga aquí y me diga que todo está bien, que contestan a todo el mundo, que todo está resuelto; porque, desde luego, esa no es la realidad.

La verdad es que me alegro que les feliciten, como decía usted, porque ya somos una referencia a nivel mundial, pero yo les pediría que fueran un poco más modestos y, realmente, pues bajemos a la tierra y atendamos a los castellanos y leoneses, que son los que les han puesto, al final, en el Gobierno y ante los que tiene que atender sus necesidades.

Me gustaría saber cuántas personas han formulado en este último año, desde que empezaron los recortes, desde que se aprobó la famosa Orden 644, cuántas personas han prestado reclamaciones en relación con la Ley de la Dependencia.

Y yo además le puedo decir que en la última interpelación que hubo en relación con la dependencia a la Consejera, yo ya la pregunté que por qué no se contestaba a las personas cuando se hacen reclamaciones, y la verdad es que no recibí ninguna respuesta. O sea, por eso digo que hoy me sorprende que venga aquí y nos dé todas esas explicaciones que se nos han dado.

Y máxime, tengo que insistirle que no solo tiene que contestarles por todo lo que ha dicho, sino porque la propia Ley de Servicios Sociales dice que los beneficiarios del sistema -de servicios sociales, se entiende- tendrán los siguientes derechos específicos, además de los reconocidos en la normativa estatal: a formular quejas y reclamaciones sobre la atención y las prestaciones recibidas y a obtener, en todo caso, contestación a las mismas, así como a presentar sugerencias a dichas cuestiones. Desde luego, todas estas personas no han recibido esa respuesta, ni se está respetando con ellas la Ley de Servicios Sociales. Y, desde luego, nos parece lamentable que, pues haya pasado casi un año y no se haya respondido a esas personas desde la Consejería. Y luego, luego, además, haré una referencia de por qué alguno de los casos ya ha empezado a contestarse.



¿Qué reclamaban las personas en situación de dependencia, fundamentalmente las de estas quejas que nos han llegado, a la Consejería? Pues había dos... dos tipos de reclamaciones. Una dirigida a manifestar su disconformidad con lo que les estaba pasando. La verdad es que, con esas cartas que les mandan, la mayoría de las personas no entienden muy bien qué es lo que quieren decirles, pero lo que tienen claro es que las reducciones de las cuantías son muy significativas, y manifestaban su... su protesta por lo que les estaba pasando. Ustedes han dicho, y la Consejera lo repite constantemente, que solo se había recortado un 15 % las cuantías de los cuidados en el entorno familiar, cosa que no es cierto. No es cierto porque el 15 % se ha recortado sobre el máximo que podrían recibir, pero, a partir de ahí, a partir de las fórmulas que han aprobado, se puede llegar a recortar hasta un 90 %. Por eso a algunas personas se les ha quedado, pues con 12 euros o con 22 euros o 31 euros; y se les quedaba con eso porque se garantizaba que se les iba a dar ese mínimo, que, si no, a algunos hubiera salido hasta negativo el cálculo de lo que les correspondía la prestación. Y eso era lo que fundamentalmente estaban reclamando. Con lo cual, yo creo que es necesario quedar claro que, realmente, si hay reclamaciones es porque no se ha recortado un 15 % a mayores de lo que ya había recortado el Gobierno del señor Rajoy, sino que se ha recortado mucho más, mucho más, en la medida de que algunos llegaban al 90 %.

A nosotros nos... nos satisface que recientemente el Procurador del Común haya dicho que va a hacer un análisis, va a hacer un informe sobre realmente lo que está ocurriendo con la dependencia en Castilla y León, y nos satisface porque es lo que estaba haciendo falta. Cuando se han presentado otro lote de reclamaciones –concretamente 30 personas reclamaron a la... al Procurador del Común por los recortes que se habían producido–, pues, lógicamente, el Procurador del Común consulta a la Consejería y la Consejería, pues da su discurso, su explicación, su explicación, que no se corresponde con la realidad. Por eso digo que me parece que después de que haya hecho aquel informe, pues en este momento se esté planteando el hacer un análisis más exhaustivo, porque, realmente, las quejas no cesan.

Y, además, quiero hacer hincapié en aquel informe que hacía en su momento el Procurador del Común, en el que decía... -lo digo porque en el último Pleno la Consejera volvía a hacer una interpretación interesada de lo que decía el Procurador del Común, quiero decir, y me... y me supongo que sí que habría leído la resolución– pero decía, textualmente, dirigido a las personas con cuidados en el entorno familiar, que en el supuesto de las personas en situación de dependencia que, por distintas circunstancias, continúen con la prestación económica de cuidados en el entorno familiar, se adopten las acciones compensatorias que resulten oportunas para suplir la pérdida económica padecida que permita asegurar la calidad de la atención que requieren y el desarrollo de su vida con dignidad. Lo digo porque el Procurador del Común también está diciendo que a los... personas que cuidan a sus familiares, que tienen esa prestación, se les debe garantizar una calidad de atención y un desarrollo con dignidad. Por eso, no se corresponde con lo que el otro día decía la Consejera, que decía que el Procurador del Común decía que todo se estaba haciendo muy bien, que es lo que suelen repetir constantemente.

¿Y por qué interpreto yo que acuden a comparecer en las Cortes ahora? Pues porque estas personas, cuando han visto que no se les contestaba, se han dirigido al Procurador del Común, y, al dirigirse al Procurador del Común, ¡qué casualidad!, se dirigen al Procurador del Común y entonces ya se produce la comparecencia. Lo cual



me parece bien. Quiero decir, me parece que, por lo menos, está teniendo efecto que no se conformen, de que se dirijan a otras instituciones, porque es un derecho que tienen, y hoy la Junta se esté planteando en algún caso ya contestar, y en otros casos, pues esperemos que contesten en breve. En consecuencia, yo entiendo que hoy vienen a... a contestar no porque haya una voluntad de transparencia, sino porque se sienten obligados como consecuencia de que el Procurador del Común ya les ha dicho que por qué no están contestando a la gente o por qué se ha dirigido a la Consejería a informarse sobre estas reclamaciones, que no estaban siendo contestadas.

Y es que el... el problema de fondo es que ustedes siguen negando la realidad, siguen negando que haya personas que estén realmente sufriendo los recortes que han padecido en el entorno familiar, y siguen insistiendo que lo mejor es acudir a un centro residencial. Indudablemente, nosotros decimos que lo de acudir a un centro residencial es una opción que nos parece totalmente legítima, vamos, y fundamental, pero que tiene que ser una opción de las familias. Hay familias que prefieren cuidar a sus padres o a sus hijos porque consideran que están mejor atendidos si les atienden ellos, y ese derecho no se le puede negar, porque lo dice la Ley de Servicios Sociales y porque, además, es algo de humanidad. Quiero decir, ¿quién puede obligar -que es lo que está haciendo en este momento la Consejería- a acudir a un centro residencial o llevar a un centro residencial... unos hijos llevar a sus padres? Si es que... es que no puede ser. O sea, es que eso es algo de lo que ustedes están empeñados y están... están haciendo que los recortes, en los cuidados en el entorno familiar, con eso obliguen a eso, a llevarles a un centro residencial.

Y es más, el caso este que les decía, que sí que les han contestado, es que en la contestación vuelven a insistir en lo mismo: esta persona se queja de que con la cantidad que le han dejado... -porque esta persona dejó de trabajar para atender a su madre, y ahora lo tiene muy complicado volver a trabajar, y la situación económica en la familia, después de los recortes que le han hecho y que ya no trabaja, pues lo tiene muy complicado- se dirige a la Consejería manifestando su situación y le vuelven a insistir en la contestación que lo que tiene que hacer, ¿eh?... indicarle la posibilidad de cambiar de prestación de cuidados en el entorno familiar para poder adquirir unos servicios profesionales o, en definitiva, acudir a una residencia.

En consecuencia, es que el problema de fondo es que está ustedes empeñados en imponer su criterio sin tener en cuenta que con eso están perjudicando a las... a las familias.

Yo termino, porque yo creo que el problema que había era ese. Entiendo que... que las cosas, quiero decir, que nos traen hoy aquí se tienen que... que corregir. Yo les pediría que el... se fijen un plazo para contestar las reclamaciones. Si es como usted me dice, desde luego, no se corresponden con todos estos casos, y otros muchos más que me supongo que habrá, porque no solo serán los que se han dirigido al Grupo Socialista. Pues un plazo de 30 días nos parece que es un plazo razonable para contestar las reclamaciones. Y es lo que le plantearía: si usted se compromete a que van a contestar todas las reclamaciones que se hacen en un plazo de 30 días.

Y termino diciéndole que escuchen a las personas y no impongan sus criterios en contra de la voluntad de las familias, en contra de las personas, porque eso no es respetar, bajo nuestro criterio, los principios de la Ley de Servicios Sociales de Castilla y León. Gracias.

**LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):**

Gracias, señor Alonso. Por parte del Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra don José María González Suárez.

EL SEÑOR GONZÁLEZ SUÁREZ:

Muchas gracias, señora Presidenta. Y agradecer al señor Director General su asunción de una comparecencia que el otro Grupo de la Oposición había pedido y no correspondía al señor Director General, pero habitualmente... bueno, ya nos vamos acostumbrando a este tipo de situaciones.

Decir que... bueno, yo tenía una cierta esperanza de que con el título de... que se da a la comparecencia de "Respuesta a las reclamaciones formuladas por las familias de las personas en situación de dependencia", con los datos que se nos aportase desde la Consejería seríamos capaces de analizar aquí, en Castilla y León, no solamente con las reclamaciones que a nosotros nos trasladan directamente, o vía telefónica, o vía de mensajes o correos electrónicos, ciudadanos de... de esta Comunidad, sino con los análisis de la propia Consejería, ver cómo las reclamaciones en Castilla y León han cambiado respecto a la aplicación de la Ley de Dependencia durante el último año de contrarreforma de la Ley de Dependencia. A mí me hubiese gustado oír al señor Director General poner sobre la mesa datos numéricos, cantidades respecto al número de reclamaciones recibidas, conocerlas de forma provincializada y conocerlas también de forma... sobre qué tipo de reclamación hace la ciudadanía sobre su queja de incumplimientos de la Ley de Dependencia, que es lo que en realidad está ocurriendo en estos momentos.

Decir que sin estos datos, pues la comparecencia no pasa de ser un mero acto formal parlamentario, que sin estos análisis la aplicación de la Ley de Dependencia, por muchos titulares, medallas y automedallas que se pongan desde el Gobierno de la Comunidad, la realidad es que el sentimiento de la población -y la realidad, no solamente el sentimiento de la población- es la pérdida de calidad en los derechos que tenían, la pérdida de calidad y cantidad de los servicios recibidos por parte de la Junta de Castilla y León a través de la Consejería de Familia.

El sistema... la aplicación del sistema de dependencia en nuestra Comunidad durante los últimos tiempos ha visto que, a nivel estadístico, se incrementa la profesionalización, pero ese incremento de la profesionalización, dado el desconocimiento de los datos -porque ustedes no los dan a conocer-, viene a tapar la realidad, que es una reducción del número de horas de atención, una eliminación importante de las familias con derecho económico y, tal como decía don Jorge Félix en nombre del Grupo Socialista, con graves problemas en estos momentos de situación de crisis económica y social por parte de aquellas familias que habían apostado por la atención familiar, teniendo en cuenta la ayuda que se iba a recibir.

Por eso yo no voy a ir más allá. Sí me gustaría una mayor concreción en estos datos; y si no es posible en el día de hoy porque la Consejería no viniese en disposición de darlo a conocer a la Oposición, y al equipo que apoya al Gobierno, y a la ciudadanía de Castilla y León, sí sería interesante que se diesen a conocer estos datos. Porque el reflejo de la realidad es una pérdida de la calidad de la atención, una pérdida de la calidad del acceso al derecho en cuanto a la aplicación de recursos públicos en la atención a las personas en situación de dependencia. Y a mí me extraña



mucho que lleguen a los Grupos de la Oposición quejas de los ciudadanos que luego no se ven reflejadas en la respuesta del señor Director General. Gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Por parte del Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra doña María Álvarez-Quiñones.

LA SEÑORA ÁLVAREZ-QUIÑONES SANZ:

Muchas gracias, señora Presidenta. Pues en primer lugar, y en nombre del Grupo Parlamentario Popular, le damos la bienvenida a la Comisión y le agradecemos su presencia y su comparecencia, señor Director General.

Desde el Grupo Parlamentario Popular, conscientes de que vivimos en un momento extremadamente difícil, de crisis económica, en el cual los problemas sociales emergen todavía más, o en algunos casos se hacen más grandes, no podemos por menos que felicitar a la Consejería por la acción política, por la dedicación y, por supuesto, por su trabajo, el que realiza no solo en la vertiente asistencial, sino también en la administrativa, en la contestación de recursos y quejas, como nos ha explicado, señor Director General.

Hay una cuestión, y es que efectivamente puede haber algunas quejas que, lógicamente, por las garantías jurídicas que da la Ley 30/92, pues necesiten de mayor tiempo para resolverse, porque la Consejería, como no puede ser de otra manera, pues se tiene que adaptar al régimen de las Administraciones Públicas y al procedimiento administrativo común en la tramitación de todos estos escritos.

Creo que aquí no cabe ninguna posibilidad de poner en duda la transparencia de la Consejería y de la administración de la Consejería, puesto que, tal y como dice la propia Ley 30/92, que se aprobó además en las Cortes españolas durante un periodo de gobierno del Partido Socialista, pues el administrado, la ciudadanía, cada persona que tenga la condición de interesada o interesado y que además haya presentado un escrito, una queja, una reclamación, un recurso ante la Administración, tiene en todo momento derecho a tener vista del expediente y a ser conocedor de las actuaciones que se están... que se están realizando. Y además me consta que es así porque, al igual que en esta Comisión a veces surgen cuestiones concretas relativas a determinadas personas o quejas, también conocemos de las contrarias, de personas que se dirigen a la Administración, incluso por teléfono -y eso se puede hacer perfectamente-, y la Gerencia de Servicios Sociales y la Consejería atienden, en ese sentido, pues para saber cómo va determinado asunto o determinado expediente.

Luego la transparencia no es cuestión de voluntad, sino que es una cuestión de garantía jurídica. Y no solo está garantizada por ese marco, sino que nos consta que la Consejería se ajusta perfectamente a la legalidad. Por supuesto, también cuando tiene reclamaciones o quejas que le llegan a través del Procurador del Común. Y como quiera que la Consejería se ajusta siempre a la legalidad, nos encontramos que esto en algunas vertientes parece que supone un problema. Y me refiero concretamente, señor Director General, a que el hecho de las modificaciones que se han podido realizar en las prestaciones que recibían las personas dependientes, estando, como están, plenamente ajustadas a la norma, a la ley, que dice que deben primar los cuidados profesionales, pues resulta que la Consejería, al adaptarse, en un momento



de singulares dificultades y de crisis económica, totalmente a la norma legal, pues la Consejería empieza a ser objeto de observaciones, de preguntas, de petición de comparecencias, precisamente por ajustarse a la norma jurídica.

Luego vemos que no solo es que la transparencia no sea cuestión de voluntad, sino que también hay un marco legal que establece claramente que, con objeto de garantizar la atención y la calidad de los servicios, estos deben ser preferentemente de índole y de carácter profesional.

Por supuesto que somos sensibles, en el Grupo Parlamentario Popular, a que la reducción en lo que es la cuantía, el dinero de la prestación de apoyo al cuidador familiar no profesional, claro que, en una situación de caída de los ingresos, no solo del Estado y de la Comunidad sino también familiares, de incremento del paro, pueden suponer un problema económico a las familias. Pero es que de lo que se trata, en nuestro modo de ver, es de atender de la mejor manera posible a las personas dependientes, y eso se hace, en el marco jurídico de la Ley de la Dependencia, con servicios profesionales.

Con lo cual, les vamos a apoyar en ese sentido siempre, mucho más cuando resulta que es que la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades ha tenido un incremento en el número de plazas residenciales disponibles porcentualmente y taxativamente mayor al que ha habido en otras Comunidades Autónomas.

Y no podemos estar de acuerdo tampoco en esa pérdida de la calidad en la atención. Porque, mire, efectivamente, somos muy conscientes -y todos formamos parte de una familia- de lo que son los vínculos afectivos en la familia, pero aquí estamos hablando de cuidados a personas dependientes, que hay que seguir proporcionando, no como hacen otras Comunidades Autónomas, que ni los han reconocido o los han interrumpido. Y además de garantizarlos, hay que dar, por supuesto, prioridad a las personas que tienen mayor grado de discapacidad y, evidentemente, menor capacidad económica; las personas más dependientes y con menos capacidad económica.

En ese sentido, señor Director General, afirmamos, para cerrar ya nuestra intervención, de nuevo que entendemos que la transparencia no es cuestión de voluntad, aunque la Consejería tiene la voluntad de ser transparente, pero la garantía jurídica obliga a ello en la Ley 30/92, y no estamos de acuerdo, sino todo lo contrario, en la pérdida de la calidad de los servicios de Castilla y León, como, por otra parte, han afirmado diversas organizaciones profesionales y que no tienen ninguna vinculación política con el Partido Popular. Muchas gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias, señora Álvarez-Quiñones. Pues para contestar a las distintas cuestiones planteadas por los Grupos, tiene la palabra el Ilustrísimo señor Director General de Política... de Familia y Políticas Sociales.

EL DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES (SEÑOR DE PABLOS PÉREZ):

Bueno, pues, por ir entrando, yo creo que, planteada en el primer turno de intervenciones cuál es la realidad del objeto de la comparecencia, yo creo que debemos poner las cartas encima de la mesa. Lo que se está intentando con esta compa-



recencia es dar carta de naturaleza a que un conjunto de reclamaciones instadas, alentadas y asesoradas por el propio Partido Socialista sean el termómetro, el termómetro para determinar que la atención a la dependencia es... [Murmulllos].

No, no, estoy... página web del propio Partido Socialista: "El PSOE solicitará la comparecencia de la Consejera de Familia ante su silencio en las reclamaciones de los dependientes". Y entonces, explican que comparecieron el señor Izquierdo y el señor Alonso, y ahí explican concretamente cuál es el objeto. Dice: "... han explicado hoy un balance de la dependencia, cinco meses después de que el PSOE de Valladolid se ofreció a la... se ofreció a la ciudadanía para asesorarle ante los enormes recortes llevados por la Junta de Castilla y León en materia de dependencia". "Fruto de esa campaña, se han registrado una serie de reclamaciones por parte de los afectados".

Entonces, mire -yo voy a entrar en todo, pero bueno-, es decir, hay un conjunto, y es que me da igual, hay muchas más reclamaciones que son de personas que no han tenido que ver nada con esa... con esa campaña que han hecho ustedes. Pero pretenden que ese conjunto... -que es lo que están persiguiendo y por lo que están preguntando- ese conjunto de reclamaciones que han presentado y que han alentado ustedes... que me parece bien, que es lícito que asesoren y que informen sobre... pero están... están intentando decir que, como hay un volumen de reclamaciones que han instado ustedes, eso es el termómetro de que hay un mal funcionamiento de la dependencia en Castilla y León. Y, señores, eso no tiene nada que ver.

Cualquier cambio normativo, cualquier cambio normativo supone, supone siempre un incremento de las demandas de información, de quejas, de reclamaciones de los ciudadanos, siempre, siempre. Y en este caso, creo que la Consejera... esto es un asunto en el que ustedes, de una forma directa, indirecta, de un lado, de otro, intentan incidir sobre el mismo asunto; entran por las reclamaciones, entran por otro lado... Creo que compareció la Consejera como tres o cuatro veces sobre este asunto. Es decir, todos los altos cargos; el que faltaba era yo, y ya he acudido a las Cortes para intentar explicar la situación de la dependencia.

Entonces, comentarles, comentarles que ya se les ha explicado que, evidentemente, un cambio normativo supone un incremento de las reclamaciones, supone un incremento... aunque solo sea, el incremento de las informaciones por parte de los ciudadanos, ¿por qué? Por un cambio normativo. Un cambio normativo que fue complejo, que la Consejera ha explicado que ha sido un cambio que no ha sido agradable, en el cual se ha tenido que reducir las prestaciones por cuidados en el entorno a las familias, la Consejera lo dijo expresamente en esta sede. Y en el que dijo que era una... ha sido la solución para intentar garantizar la viabilidad del sistema de dependencia y de los servicios sociales de Castilla y León. Y que, evidentemente, a una familia en la que la prestación de cuidados en el entorno se le ha visto reducida, no va a estar contenta y va a reclamar.

¿Eso es sinónimo de un mal funcionamiento de los servicios sociales? No. ¿Es un sinónimo de una mala aplicación de la Ley de Dependencia? No, porque, entre otras cosas, la Ley de Dependencia dice que se han de priorizar los servicios profesionales. Entonces, como hay que priorizar los servicios profesionales, es lo que ha hecho la Comunidad, ante la situación en la que nos veíamos.

Y es que, por mucho que intenten dar la vuelta a la realidad, hagan campañas, intenten movilizar a la... a los ciudadanos que puedan estar descontentos -que los



hay, que los hay, que es normal-, la realidad es muy tozuda, y los datos indican que la Comunidad Autónoma es la que mejor aplica la Ley de Dependencia de todo el país. Y es que el año pasado recibimos en junio del dos mil dos... del dos mil doce una valoración por la Asociación de Gerentes y Directores de un 9,6 en la valoración de dependencia; en enero bajamos a un 9,2, porque la Consejera, en aras a la transparencia, y no al ocultismo de datos que ha dicho usted, indicó que tuvimos que paralizar dos meses para adaptar el sistema informático, para adaptar el procedimiento a la nueva regulación, y volvimos a resolver; y en junio de dos mil trece hemos vuelto a tener una valoración de 9,6, que es la máxima... la máxima que tiene cualquier Comunidad Autónoma en España.

Entonces, está claro que, por mucho que intenten vincular reclamaciones con funcionamiento de la dependencia, no tiene nada que ver, porque cualquier cambio normativo supone un incremento de las reclamaciones.

Yo creo que, aclarado eso, que es importante, porque parece ser que únicamente porque haya reclamaciones o petición de información eso significa que haya un mal funcionamiento de la Ley de Dependencia, eso no es cierto y no debe... no debe ser... no debe ser admitido.

Comentaban que puede haber escritos y cuestiones que no se han contestado. Pues, evidentemente, la Consejera ya se lo dijo, se lo vuelvo a reiterar: háganos llegar esos escritos, porque, evidentemente, todos los días hay carpetas en el que se resuelven contestaciones, quejas, escritos de los ciudadanos, todos los días; probablemente algunas veces, a lo mejor, estén ya en el correo, ¿eh?, y se van a contestar. Es decir, que constancia de cuántas reclamaciones... Es decir, a ustedes les preocupa las reclamaciones que interpusieron en el marco de esa campaña informativa, pero no les preocupa el resto de las reclamaciones que haya podido hacer cualquier persona en el ámbito de la dependencia.

Entonces, cuando me pregunta por el número de reclamaciones, dice... pues no se... no se lo puedo decir porque en realidad no hemos computado ese número de reclamaciones. Nosotros lo que hacemos es recibirlas, estudiarlas y tramitarlas. Es más, intentamos que, en la medida de lo posible, esas reclamaciones, muchas de las que se presentaron -me imagino-, en las que nosotros podemos inferir que es un recurso administrativo, lo tramitamos como recurso administrativo, para garantizar la máxima transparencia y un procedimiento en el que se garantice incluso un informe jurídico en el que la Asesoría Jurídica de la Consejería examina la propuesta y la valoración que hace luego un administrativo.

Eso es lo que hemos hecho. Se están tramitando, se están valorando, estamos haciéndolo. ¿Que puede haber alguna que esté sin resolver? No se preocupe, se van a resolver, se van a resolver. Lo que le he dicho también es que el incremento de actividad de reclamaciones y quejas no puede paralizar el funcionamiento, no puede paralizar el funcionamiento de la Administración. Se están resolviendo, se van a resolver, se las va a atender a las personas, pero no puede paralizar el funcionamiento de la Administración.

Y cuando hay una... un cambio en normativa, la... el incremento de escritos es considerable. Se están resolviendo, ustedes mismos se están contestando. Iremos contestando, pero no porque el Procurador nos había preguntado por ello, sino porque se van contestando conforme van entrando, conforme van entrando.



Entonces, ¿que tendríamos que... que tendríamos que... que tendríamos que intentar hacer una mayor agilidad? Sí, pero es que, señor, cuando se... se está... se está... hay un gran número de escritos, se van contestando, permitiendo un funcionamiento ordinario a la Administración. Tenemos que seguir reconociendo derechos. Es decir, no podemos decir que resolvemos los recursos y dejamos de reconocer prestaciones de dependencia porque estamos resolviendo recursos; lo estamos haciendo. Entonces, en la medida de lo posible, se van tramitando. Y se van a contestar a todas las personas; no se preocupe, se van a contestar. Sus derechos van a ser... van a ser garantizados, porque se va a contestar.

Cuando usted indica que lo que estamos haciendo -y es el trasfondo de la comparecencia-: "Oiga, mire, lo que están haciendo ustedes es forzar a las familias a que tengan que elegir una residencia". No es cierto. Porque cuando se les ofrece, primero, lo que decía el Procurador del Común, que se intente arreglar la situación económica de estas familias que están en cuidados en el entorno, lo hace la Comunidad Autónoma. La Comunidad Autónoma ha incrementado un 74 % la cuantía de la prestación vinculada de Grado II, y un 20 % la de Grado III. Pero no es solo la prestación vinculada para "comprar" -entre comillas- una residencia, es que hay multiplicidad de servicios que se pueden prestar en el domicilio por profesionales. Es decir, a nadie le estamos diciendo que saque a su persona dependiente y le lleve a una residencia; se pueden recibir servicios profesionales -y usted lo sabe- en el domicilio.

Estamos trabajando para fomentar los servicios, multiservicios, sobre todo... los centros multiservicios, sobre todo en el ámbito rural. ¿Para qué? Para que haya una oferta de servicios que no solo se realicen desde la residencia o desde un centro de día, sino que se presten directamente en el domicilio de los... de los ciudadanos y que estos los puedan pagar con una prestación vinculada, cuya cuantía se ha incrementado. La cuantía de la vinculada, cuando se ha incrementado, se ha pensado en el servicio más caro, que es el de residencia, pero eso no es óbice para que una persona pueda solicitar una ayuda a domicilio, una teleasistencia, una... una asistencia de... de fisioterapia, una estimulación cognitiva, lo que fuera necesario, o varios de esos servicios combinados, o varios de esos servicios combinados, ¿eh?, y les... y les pueda recibir en su domicilio. Eso se puede hacer con una prestación vinculada; no tiene por qué salir la persona dependiente de su casa. Su familiar puede seguir atendiéndolo como familiar, con todo el cariño, con toda la atención, sin perjuicio de que reciba una atención magnífica, profesional, que garantiza su verdadera atención.

Entonces, cuando dicen que es que se les manda a la residencia, no es cierto. Con la prestación económica vinculada se pueden comprar servicios de profesionales en el domicilio del propio... de la propia persona dependiente. Con lo cual, no es que estemos forzando, todo lo contrario. Es que, además, puede haber personas que es que no sea aconsejable que vayan a una residencia, y lo aconsejable es que perciban servicios profesionales en su domicilio diferentes a una atención residencial. Con lo cual, no es cierto.

Lo decía del oscurantismo; da la sensación siempre que lo dice... -lo ha dicho hace poco con las... con las cuestiones de las personas mayores- da la sensación de que todo lo que hacemos es oscurantismo. Parece que estamos ahí en un sitio donde la Junta... No será por las veces que hemos comparecido, no será por las veces que hemos dado información, no será por la... Quiero decir, pero siempre somos



oscurantistas; es decir, hagamos lo que hagamos es oscurantismo. Bueno, pues si usted cree que es porque el Procurador nos ha forzado, pues me parece bien, pero no es cierto. Es decir, comparecemos porque creemos que tenemos que comparecer; porque, además, es bueno y es sano, y, además, es que es la propia esencia de la democracia; y, además, no porque nadie nos obligue ni porque nos... ni que... Y los escritos se están resolviendo no porque el Procurador del Común lo haya... lo haya comentado o nos haya preguntado por ellos, sino porque, simplemente, es nuestra obligación, y, además, es nuestro deber, y el respeto al ciudadano de contestarle a sus escritos. Lo que le digo que se hace con el... con el orden, se garantizan los procedimientos. Cuando hay un procedimiento administrativo, como un recurso, hay que garantizar que se cumplen todos los trámites, hay que garantizar que hay un informe de Asesoría Jurídica. Yo lo que no puedo es intentar resolver los recursos rápido sin cumplir el procedimiento.

Y, por último... ¡ah!, bueno, dice que negábamos la realidad, que lo que estábamos haciendo es deteriorar la... la atención en... en la dependencia. Yo creo que no. Y es que, además, mire, tienen ustedes un poco un sentido... Es... es curioso, porque lo que dice su partido en otras Comunidades Autónomas es que ojalá hagan... hagan ustedes lo de Castilla y León, y ustedes aquí son los únicos que no lo ven. Es decir, en muchas Comunidades Autónomas el informe de los Directores es un informe objetivo. Es decir, la actuación, les guste o no les guste, la actuación de la dependencia en esta Comunidad Autónoma es buena. ¿Que se puede mejorar? ¡Pues claro que sí! Estamos trabajando en ello. ¿Y que con la situación que... la que tenemos hemos intentado hacerlo mejor y se ha procurado atender a las personas? Sí. Sigue... sigue habiendo personas atendidas. Somos la Comunidad Autónoma... seguimos dando altas. Es decir, en comparación con otras Comunidades Autónomas... El ejemplo paradigmático de la gestión socialista, que es Andalucía, el Procurador del Común de Andalucía ha manifestado públicamente que se ha paralizado la Ley de Dependencia en Andalucía; y que reconozcan... en vez de prestaciones familiares, que se reconozcan cuidados... en ese cuidado... que no se reconozcan tantos cuidados en el entorno y que se reconozcan prestación de ayuda a domicilio y otro tipo de prestaciones. Eso lo ha dicho públicamente el Procurador... -digo- el Defensor del... del Pueblo Andaluz, eso lo ha dicho públicamente; cosa que aquí no lo ha dicho. Me parece muy bien que haga un informe el... el Procurador del Común, fenomenal. Quiero decir, será un... un elemento que nos sirva para ratificar el funcionamiento... el buen funcionamiento de la dependencia en Castilla y León.

En cuanto a los plazos para resolver los... los escritos, le digo que se van a resolver. No le puedo garantizar un plazo porque, si es un procedimiento administrativo, como se trata de un recurso, como hay, es decir, yo no le... yo no puedo forzar ese procedimiento y resolver -como le he comentado- sin las debidas garantías. Es decir, por mucho que yo intentase "correr" -entre comillas- y tenga hechas todas las propuestas de los recursos, si me falta el informe de Asesoría Jurídica, yo no puedo resolver sin el informe de Asesoría Jurídica, por ejemplo. O si la... los escritos no tienen acreditación de la representación, como ocurre muchas veces, porque escribe un familiar en vez de la propia persona dependiente, y, no estando incapacitada, tengo que reclamarle, y eso supone un... un tránsito de papeles, de acreditaciones y tal, yo no me puedo saltar esos trámites. Entonces, se va a dar lo más pronto posible -y, si puede ser, inmediatamente- respuesta a esos escritos. Además, me gustaría que me los diera, pues para tener yo interés personal en esos escritos; que a mí me inte-



resan todos, todos los que hacen todos los ciudadanos, no solo esos, no solo esos. Entonces, le digo que se va a contestar lo antes posible.

En cuanto al señor González, pues eso, comentarle un poco... el principio era que usted también dejaba entrever la idea de que las reclamaciones eran el termómetro del funcionamiento de la dependencia. Creo que ya me ha escuchado, tengo que discrepar de usted; creo que no es un termómetro. Los ciudadanos, evidentemente, tienen derecho; pero es que un buen funcionamiento de aplicación de la ley no evita que haya reclamaciones y quejas de los ciudadanos, siempre hay reclamaciones y quejas de los ciudadanos. Pero es que en un momento de implantación de la nueva ley siempre hay reclamaciones y quejas de los ciudadanos; es que incluso cuando se implantó la propia Ley de Dependencia, que... que era beneficiosa para todo el mundo, hubo cantidad de reclamaciones porque la gente no... o no conocía, o no sabía, o pensaba que tenía más derecho de lo que le correspondía... Es decir, que siempre hay reclamaciones por parte de los ciudadanos. Y eso es una garantía y un derecho.

Pero claro, el que ustedes basen en que una reforma, como produce reclamaciones, eso supone que es horrible y que está... ¿no? Hace poco ha presentado la Consejera un balance sobre el primer año de... de la... de la aplicación tras la reforma de la dependencia, y seguimos estando... es decir, tenemos incluso algunos valores, como la generación de empleo, en la que están subiendo, en la que se están... se está incrementando los servicios profesionales frente a los servicios para cuidar en el entorno familiar. Entonces, por mucho que intenten hacer ver que la... que la realidad es diferente, no, no, no está. Es decir, no es eso, no es lo que pretenden ustedes.

Dice que hay una pérdida de calidad. Nosotros entendemos que no, nosotros entendemos que no. El que se garantice una atención por parte de los cuidadores profesionales es todo lo contrario. Nadie dice que no... que no pueda optar por que un familiar pueda... pueda cuidarse, puede optar. Nosotros lo que queremos es que se priorice -como dice la ley- y que se atienda profesionalmente. Pero eso no... eso, ¿que sea un deterioro de la calidad? Es todo lo contrario; lo que se está garantizando es que a la persona dependiente se le atiende por una persona profesional y se le atiende en las necesidades que... que requiere. Y eso es todo lo contrario a una pérdida de calidad.

Dice que se ha reducido el número de horas. Pues sí, evidentemente, en algún ámbito la reforma estatal se ha reducido el número de horas. Pero también es cierto que, en determinadas ocasiones, el... el número de horas tampoco era una garantía de un... de una atención mejor; en algunos casos existía una cierta deriva en el número de... de intensidad de horas, en el que no estaba ajustado a la realidad de la dependencia que tiene la persona. Pero, con independencia de esa determinación del número de horas, se atiende a las personas y se está dando una atención de calidad a todo el mundo, una atención profesional, una atención que es lo que necesitan las personas con dependencia.

Y comentaba usted de los datos. Ya le he dicho, no existe una... no, no nos dedicamos a hacer una... unas estadísticas sobre cuántos recursos o cuántas reclamaciones o cuántas quejas; son innumerables. Es decir, sería coger el registro diario de una Consejería... -de cualquier Consejería, ya no solo la nuestra, con este ámbito- el registro diario de cualquier Consejería (los escritos, quejas, reclamaciones, recursos que se ponen) sería... bueno, tendríamos que dedicar a un... a una buena parte



de los funcionarios únicamente para hacer un registro de quejas y reclamaciones, que su... que su utilidad, ¿para qué sería? ¿Para dar un termómetro de cuál es la conflictividad? La conflictividad no significa la... los ciudadanos pueden reclamar; eso no significa la calidad de la regulación o la calidad de la aplicación de la norma por parte de la Administración. Simplemente los ciudadanos lo que hacen es reclamar, porque entienden que sus derechos no han sido... Lo que hay que ver es cuántos se estiman, si los tribunales rechazan las... las reclamaciones que hace la Administración, si continuamente... eso puede ser un termómetro. El que existan reclamaciones y quejas por atenciones es un derecho que tienen; o muchas veces lo que hacen es pedir información, o simplemente manifiestan su disconformidad con una norma, nada más. Y eso tampoco es un termómetro de entender... de entender que hay una mala aplicación de la Ley de Dependencia.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues, en un turno de réplica, por parte del Portavoz del Grupo Parlamentario Socialista, don Jorge Félix Alonso, por un tiempo máximo de cinco minutos.

EL SEÑOR ALONSO DíEZ:

Gracias. Bueno, en primer lugar, ustedes siempre se justifican con el tema de otras Comunidades, otros grupos... Mire, en el informe del Procurador del Común de este año, que tendremos oportunidad en breve de conocerle, dice que una de cada tres reclamaciones están relacionadas con la sanidad y la dependencia; récord histórico de quejas al Procurador del Común.

Quiero decir, si lo que tienen que hacer es mirar más hacia los ciudadanos de Castilla y León, que son lo... ante los que tienen la responsabilidad de gobernar, y buscar menos justificaciones a partir de mirar lo que hacen otros. Porque lo... nosotros no hemos dicho que esté mal gestionada la dependencia, no. Ustedes lo que han hecho ha sido una reforma de la dependencia con recortes, que no es lo mismo que esté mal gestionada la dependencia.

Y la... la gestión, dentro de los recortes que se han hecho, puede ser buena; pero si los recortes son los que nos llevan a... a tratar lo que hoy estamos tratando aquí. Por eso vamos a... a distinguir las cosas. Ustedes escuchen a los castellanos y leoneses y dejen menos de compararse, porque eso a las personas que les han hecho los recortes no les sirven; de nada les sirve que le hayan dado un 9,6, como dice usted -sobre 12, no sobre 10, ¿eh?, porque está hecho sobre 12-, porque... porque con eso, desde luego, no... no resuelve sus problemas familiares y de atención.

Desde luego, hay una cuestión que ha dicho. Dice que van resolviéndose las reclamaciones según van entrando. Oiga, mire, ¿este de octubre del año pasado es según van entrando? Porque, claro, si están resolviendo las reclamaciones de antes de los recortes, pues, indudablemente, tendrán que contestar una cosa distinta a las que tienen que contestar a partir de los recortes. Eso lo ha dicho usted literalmente: "Vamos resolviendo conforme están entrando".

Y es verdad que la Consejera nos ha pedido que le diera yo los datos de las reclamaciones. Pero si es que no son datos del Partido Socialista. Si es que lo que



queremos es que contesten a todas las personas. ¿Que hay personas que se han dirigido a nosotros para decirnos que no les contesta la Junta, que no les atiende la Junta? Sí, pero queremos que la resolución sea para todos, no para los que vayan al Partido Socialista. ¿Pero qué tipo de... de sociedad piensan ustedes que estamos potenciando? Nosotros queremos que se resuelva para todos. Y las personas que se dirigen a nosotros es simplemente una muestra de lo que está pasando en el conjunto de la Comunidad, que esa es lo que queremos que se resuelva.

Desde luego, lo que está claro es que la gente viene al Partido Socialista, pues porque la Junta no le está resolviendo los problemas. Porque quien tiene problemas, y se siente que está atendido por la Administración –o por quien está gobernando–, lógicamente, no se dirige a la Oposición. Y, si se dirige a la Oposición, es porque ustedes no están haciendo las cosas bien.

Desde luego, en relación con el tema de los servicios profesionales. Los servicios... hablar solo de servicios profesionales es una verdad a medias. Es una verdad a medias, porque los servicios profesionales pueden ser públicos o privados, y ustedes dicen que dan una cantidad de dinero para contratar servicios profesionales, y dice que puede atenderse hasta en el propio domicilio. Efectivamente, la ayuda a domicilio se hace en el propio domicilio. Pero, si la ayuda a domicilio se hace a través de la prestación económica vinculada, se está haciendo al margen de la ayuda a domicilio que se concede a través de las Corporaciones Locales; con lo cual, estamos privatizando el servicio a domicilio, y se pierde el control de ese servicio.

Por eso, cuando hablamos de servicios profesionales, tienen ustedes que quedar claro que están hablando de servicios profesionales privados, y que están devaluando los servicios profesionales públicos, porque cada vez hay más plazas vacías en las residencias públicas y concertadas, porque se están reduciendo las... conciertos –que, en definitiva, son plazas públicas– de forma acelerada cada mes, y lo mismo ocurre con los centros de día. En consecuencia, dejen ya de mezclar el tema de los servicios profesionales, porque realmente se está hablando de servicios profesionales privados. Y ocultar que se están reduciendo los servicios públicos es, pues no decir la verdad de lo que está pasando.

Hay una realidad que tenemos en la Comunidad, y es que este... los datos que teníamos a treinta y uno de agosto, respecto a cuando empezaron los recortes, es que en Castilla y León hay 5.000 personas menos atendidas con la Ley de la Dependencia; y ese es un dato objetivo –dato que nos facilita el Ministerio de Sanidad y de Asuntos Sociales, o sea, que no es un dato del Partido Socialista–; y eso, pues da un... una foto real de lo que está pasando en Castilla y León: que, al margen de no sé qué estudios, en Castilla y León hay 5.000 personas atendidas menos con la dependencia desde que empezaron los recortes.

Y termino. El proceso que han puesto en marcha no es un proceso complejo –como decía usted–, es un proceso con recortes. Proceso con recortes, porque, si no fuera con recortes, lógicamente, no habría el descontento que tenemos en la Comunidad. Muchas gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues, también en un turno de réplica, por parte del Grupo Parlamentario Mixto, tiene la palabra don José María González Suárez.

**EL SEÑOR GONZÁLEZ SUÁREZ:**

Sí. Muchas gracias, señora Presidenta. Señor Director General, usted cumple con su papel de defender lo mal realizado por la Junta, y nosotros cumplimos con nuestro papel de dar a conocer e intentar que la Junta lo haga mejor, porque detrás del mejor hacer de la Junta están los servicios a los ciudadanos que tienen derechos.

Dicho esto, me llama poderosamente la atención de que usted, siendo Director General de una Consejería como la de Familia, que, bueno, trabaja con un... un sector de población, es conocedor de la problemática que tiene la población y de las dificultades que tiene la población en muchas ocasiones para llegar y hacer una reclamación, que acabe su contestación a mi intervención diciéndome que las reclamaciones que son atendidas por los jueces son las que el... marcan el termómetro. Sinceramente, yo creo que no sé si habrá una en toda la Comunidad, no sé si habrá cinco ciudadanos de Castilla y León que hayan llegado con su reclamación y su denuncia a los tribunales, cuando les cuesta trabajo acercarse al Procurador del Común, en muchas ocasiones por desconocimiento de que tengamos en esta Comunidad una figura como la del Procurador del Común, que puede intentar ayudar a que sus derechos sean mejor atendidos por la Administración Autonómica o por cualquier Administración. Con lo cual, a usted no le sirve que las reclamaciones marquen el estado del servicio público que da la Junta de Castilla y León, pero a nosotros no nos sirve que usted diga que las reclamaciones no son un síntoma.

Las reclamaciones son un síntoma claro de la aprensión que tiene la ciudadanía del mal funcionamiento del sistema, porque, por cada diez ciudadanos que sufren... que tienen sentimiento de desatención por parte de la Junta de Castilla y León, solamente uno va a hacer alguna reclamación, que en muchas ocasiones es oral y que en algunas es de forma escrita. Entonces, eso hay que tenerlo muy en cuenta.

Y, mire usted, voy a seguir insistiendo, por mucho que me diga, en la generación de empleo. Yo creo que es la tercera ocasión que se lo oigo a alguien en nombre de la Consejería de Familia la creación de empleo que ha habido durante el último año -los últimos 16 meses, creo que oí en una de la... de las ocasiones- alrededor de la aplicación de la Ley de Dependencia.

Yo no le discuto que puede haber ese número de personas contratadas, lo que sí le discuto es que sean empleos. Se considera un empleo cuando es a jornada completa. Si en Castilla y León se hubiese aplicado la Ley de Dependencia tal como se señalaba en un principio de la puesta en marcha de la aplicación de esta ley, hoy tendríamos realmente 40.000 puestos de trabajo a tiempo completo. Y eso no es la realidad; la realidad es que puede haber 50.000 puestos de trabajo de 5 horas semanales. ¿Que es importante? Bueno, pues, ante la situación que estamos viviendo, es que una hora a la semana es importante para una familia.

Una hora a la semana de puesto de trabajo, y casi una hora a la semana de atención por la Ley de Dependencia, porque, claro, la reducción de las horas de atención... yo, cuando hablaba de cantidad, me refería al número de ciudadanos que tienen derecho y no son atendidos, y al número de horas que son atendidos. Yo ya he hablado de algo que podría resultar una ironía, pero, claro, cuando hablas de la desatención de ciudadanos, no estás hablando de ironías, estás hablando de



situaciones trágicas; y las situaciones trágicas se derivan de que, de esa reducción de horas a la semana, pueda haber personas que tengan que acabar -voy a poner un ejemplo- calentando la comida que les llevan, porque se la llevan dos horas antes de que tengan que almorzar, que tengan que comer. Y, a lo mejor, tiene incapacidad física para poder alimentarse con la comida en condiciones.

Yo voy a insistirle en algo que le he planteado al principio, y no es que quiero que exista un departamento de estadística en la Consejería de Familia. La Consejería de Familia tiene que dedicarse a lo que tiene que dedicarse, pero me preocupa enormemente que la Consejería de Familia, sin existir un departamento de estadística, no se haga un análisis de la calidad y la cantidad y el tipo de reclamaciones que recibe, para dar respuesta no a ese ciudadano concreto, sino para analizar por qué se... por qué ocurren ese tipo de casuísticas que dan lugar a la reclamación.

Y decirle que no voy a hacer... aprovechar esta comparecencia para felicitar al Grupo Socialista por su página web, pero es tremendamente grave que a veces tengamos que asumir funciones que no son de la Oposición, que son del Gobierno, y la primera la del asesoramiento. Porque yo ya he dicho, incluso en una comparecencia de la señora Consejera de Familia, que, a veces, hay que tener un máster en literatura administrativa para entender algunas cartas que se envían desde la Consejería de Familia. Gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Gracias. Por parte del Grupo Parlamentario Popular, tiene la palabra doña María Álvarez-Quiñones.

LA SEÑORA ÁLVAREZ-QUIÑONES SANZ:

Simplemente una cuestión que me gustaría comentar al señor Director General. Nosotros, el Grupo Parlamentario Popular, no traemos aquí casos particulares, pero no podemos estar de acuerdo del todo en que a las personas dependientes, a las familias de las personas dependientes, a las personas con riesgo de ser dependientes o a los futuros dependientes, que podemos ser cualquier persona de Castilla y León, no nos importe qué pasa con la generalidad de la dependencia, y que nos importe únicamente nuestro caso. Nosotros no podemos estar de acuerdo con eso, señor Director General.

Y es obvio, porque es que resulta que, hace pocos años, concretamente en la etapa final del Gobierno Socialista del señor Rodríguez Zapatero, se hizo ya una reforma en la Ley de la Dependencia, con la cual nosotros somos exactamente igual de críticos que con la deuda de más 400 millones de euros que debe el Estado a Castilla y León. Y lo he dicho muchas veces, no nos importa al Grupo Parlamentario Popular de estas Cortes quién ocupe en ese momento el Palacio de la Moncloa.

Bueno, pues resulta que con esa reforma, que lo que preveía era la no retroactividad en la aplicación del derecho a recibir prestaciones de la Ley de la Dependencia, pues lo que ocurrió fue que las Comunidades Autónomas que más tardaban en reconocer ese derecho a los dependientes -entre las cuales, por cierto, no estaba la nuestra, porque era la primera y la que menos tardaba-, pues resulta que hubo un montón de personas dependientes que, siendo ciudadanía española, pero no de Castilla y León, vieron su derecho peor atendido que en esta Comunidad.



Por eso, nosotros, va a ser muy extraño, yo creo que no lo va a ver en toda la legislatura, que traigamos aquí un caso o una decena de casos particulares. Pero tenemos muy claro qué es lo que ocurre cuando se toman decisiones que afectan a colectivos. Y en el caso de la retroactividad de la Ley de Atención a la Dependencia, en la mayoría de las Comunidades Autónomas supuso una merma real y no en Castilla y León, que era... o menos que en Castilla y León, que era quien primero y con más celeridad reconocía ese derecho.

No pensaba haber intervenido, pero es que, mire, señor Director General, si no le digo esto, hoy no me voy a gusto de la Comisión. Muchas gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues en un turno de dúplica, tiene la palabra el Ilustrísimo señor Director General.

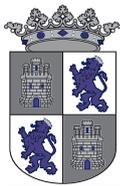
EL DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES (SEÑOR DE PABLOS PÉREZ):

Sí que quiero hacer una puntualización para que no se malinterpreten mis palabras. Yo no... no se puede entender que, de lo que haya comentado yo, no examinemos el contenido de las reclamaciones. Yo le he dicho que no puede ser el termómetro de la gestión, pero sí que es cierto que se examinan.

Es más, fíjese si se examinan y se tienen en cuenta las reclamaciones de los ciudadanos, que ustedes no han comentado que esta modificación de dependencia se ha hecho como en dos tramos: salió el Real Decreto... -digo a nivel autonómico, ¿eh?- salió el Real Decreto 20/2012, e inmediatamente nosotros fuimos la primera Comunidad Autónoma, la primera en la que, para que entrase en vigor el uno de agosto, se asumieron y se modificaron las... las oportunas modificaciones de dependencia.

Pero, evidentemente, nos llegaron quejas, nos llegaron reclamaciones en la que los ciudadanos Grado II no les daba el dinero. Porque las premisas de nuestra reforma es que tiene que haber servicios, y que esos servicios, con la prestación económica vinculada y su capacidad económica, pueden ser adquiridos por las personas dependientes. ¿Y qué ocurría? Y creo que la Consejera lo ha dicho, y nosotros somos transparentes, y cuando decimos que nos equivocamos o cuando paramos la maquinaria y decimos que la paramos y que no hemos dado altas, es que se ve, y es que además lo reconocemos y lo decimos públicamente, pues nos dimos cuenta de que había un error. ¿Y qué hicimos en diciembre? Volver a modificar la normativa de dependencia para incrementar el importe de las cuantías económicas de Grado II de la prestación vinculada, para garantizar que se pudiesen comprar esos servicios. Y eso se hizo.

Evidentemente, nos leemos las reclamaciones, todas, todas. Y evidentemente, cuando vemos que del contenido estamos cometiendo un error o hay algún problema, se corrige inmediatamente. Otra cuestión es que los ciudadanos tengan derecho a discrepar o a plantear quejas en las que nosotros, como Administración, consideremos que no tienen razón. Pues les diremos que no tienen razón, pero les contestaremos, y les vamos a contestar. Es que es muy diferente.



Entonces, yo quiero que quede claro. Es decir, por eso yo decía que no por el hecho de que reclamen es el termómetro, en el sentido de que no por mucha reclamación realmente hay un error. Sí que es interesante y es importante que, si los ciudadanos manifiestan rechazo o queja, hay que analizarlas, porque, evidentemente, somos Gobierno, como usted dice, y hay que atenderles, atender a las personas, no es por obligación sino porque es que es nuestro sentido de estar aquí, sentido de lo que es el respeto a la actividad pública, y además a lo que son los ciudadanos.

Pero, evidentemente, se analizan. Diferente es que la Administración luego considere que tienen o no tienen razón. Pero cuando realmente detectamos, por las reclamaciones de los ciudadanos, que nos hemos equivocado, porque no somos infalibles, o que alguna de las modificaciones tiene consecuencias que no son las deseadas, como ocurría, se han corregido inmediatamente, pero inmediatamente. Y, de hecho, se incrementó la cuantía de la prestación vinculada para corregir ese error, que nos llegó inmediatamente nada más que...

Entonces, como ve, sí que nos las leemos. Entonces, yo lo que quería es que como... quería comentarle, es decir... además, me parece muy bien que estén... discrepen, consideren que yo vengo a hacer el papel de la Junta. Yo les digo sinceramente lo que realmente creo. Pero, les digo, como la cuestión estaba planteada en que estas reclamaciones eran el ejemplo del mal funcionamiento de la dependencia y... no, no tiene por qué haber una conexión necesaria entre número de reclamaciones y un mal funcionamiento.

Sí que es cierto que hay que atender las reclamaciones y examinarlas, porque si los ciudadanos se quejan es por algo. Pero, después de examinadas, hay que valorar cualitativamente esas reclamaciones, y más cuando hay una campaña por el medio en el que se insta a hacer esas reclamaciones, que también era una de los objetos que yo quería poner de manifiesto.

Entonces, sí que quería puntualizarle eso porque es importante. Es decir, no hay que banalizar, porque, evidentemente -y usted lo ha dicho-, y creo que cuando hemos venido a esta casa siempre lo hemos hecho, estamos hablando siempre de personas. Entonces, hay que... cuando hablamos de personas... Entonces, quiero que quede claro, cuando he dicho eso de las reclamaciones, no quiero que se dé la sensación de que las reclamaciones como que nos dan igual; no, ni muchísimo menos. Lo que quería decir es que no se puede vincular necesariamente el hecho de que haya muchas reclamaciones a un funcionamiento o a una destrucción del... del sistema de atención a la dependencia, no, no tiene nada que ver.

Pero sí que es cierto que hay que analizarlas, y analizarlas cualitativamente, no cuantitativamente. Cuantitativamente, tiene alguna repercusión; si hay muchas reclamaciones, dices: bueno, pues, a ver qué ocurre, por qué están llegando tantas. Pero también es cierto que están en un marco de un inicio de una legislación, de una normativa, de una modificación de la normativa, en la que sí que es cierto que es comprensible que haya un incremento.

Diferente es que si dentro de dos años seguimos teniendo un volumen de reclamaciones alto, habría que preguntar que qué ocurre también. Pero en un principio de una normativa, que genera siempre, pues eso, información, quejas, reclamaciones, pues hay que analizar el contenido. Y hemos analizado el contenido, y de las principales cuestiones que detectamos de error... error o que había una... digamos que



un efecto no deseado en la modificación que hemos tenido, lo corregimos inmediatamente. Con lo cual, sí que se analizan las reclamaciones de las personas.

Por ir por orden, voy contestando... consideran que... me contaba el representante del Partido Socialista que... que la campaña de información, que hay un récord histórico de quejas y que... y que se dirigen al PSOE porque no lo hacemos la Administración. También lo ha comentado el representante de Izquierda Unida. Yo creo que no es cierto, es decir, los ciudadanos se dirigen a nosotros, se ha dado múltiples... múltiples explicaciones, lo que pasa es que los ciudadanos pueden acudir a diferentes formas de información. Diferente es que, también -y es lícito políticamente-, un partido quiera aprovechar el descontento de determinados ciudadanos para su provecho político, que también es lícito. Pero eso no significa que no se haga... no haga... la Administración no haga su obligación de informar. Se ha informado.

Evidentemente, a una familia en la que percibían una... una prestación económica de cuidados en el entorno familiar, en la que se le ha reducido el importe, pues, evidentemente, contentos no van a estar, lo que pasa que les hemos estado... les hemos explicado... -y no siempre lo hemos logrado, porque, evidentemente, no somos infalibles- les hemos intentado explicar que la opción que les damos es la prestación económica vinculada, que no solo es para una residencia -como les comentaba-, es para poder percibir servicios, que tiene un importe mayor a la que perciben, mucho mayor a la que perciben por cuidados en el entorno, y que garantizan una atención adecuada a su persona dependiente.

Lo hemos hecho, pero, evidentemente, no siempre se llega o no siempre las explicaciones le valen a un ciudadano, porque simplemente por el hecho: "Oiga, mire, me la han reducido; por mucho que me expliquen, me la han reducido", y es... es entendible; a quien le reduce, pues no va a estar contento, no va a estar contento. Pero hemos intentado explicarle y seguiremos insistiendo en explicarles en que la mejor opción para su persona dependiente es intentar acudir a los servicios, sin perjuicio de que ellos, al final, pueden elegir. Pero nosotros lo que les informamos, lo que les asesoramos, es que acudan a los servicios profesionales.

Cuando habla usted de que estamos privatizando la ayuda a domicilio, no es cierto; es decir, las cuantías del acuerdo marco, yo creo que aquí también hay que ser... hay que ser... vamos a ver, no hemos modificado... vamos, si estuviésemos reduciendo la ayuda a domicilio, se habrían producido unos despidos masivos en el personal de ayuda a domicilio; es un sector sensible, es un sector -como dice usted- muchas... hombre, es un personal eminentemente femenino, con unas jornadas... -como comentaban- sí es cierto que, en la inmensa mayoría de los casos, no son jornadas completas, sino... sino de... de determinado número de horas. Es decir, cualquier efecto en el que se hubiese disminuido o privatizado, se hubiese notado inmediatamente en el... el desempleo en este ámbito, cosa que no está sucediendo; ha habido algún ajuste, por la intensidad, pero no ha habido una pérdida de empleos masiva, ni mucho menos.

No se está privatizando, la cuantía de la ayuda a domicilio se mantiene en un acuerdo marco. Le recuerdo que esa ayuda a domicilio la financia también la Comunidad Autónoma, no solo no... es decir, la presta los... las Corporaciones Locales, pero se financia en parte por la Comunidad Autónoma, es decir, que no viene... [murmullos] ... y los usuarios, como todos los servicios sociales, evidentemente. Sí, señor.



Además, a lo mejor... quizás, a lo mejor, es lo primero que hay que decir: primero por los usuarios y luego por las Administraciones; tiene toda la razón.

Pero que le digo... quiero decir que no se ha reducido la ayuda a domicilio, no es nuestra intención y estamos haciendo... no, la ayuda a domicilio continuará prestándose desde el punto de vista público, seguirá en el marco del... del acuerdo marco, como está. Lo que sí que se brinda es la posibilidad de que determinadas personas que no hayan accedido a... a ayuda a domicilio municipal o que tuviesen motivo para la prestación puedan percibirla, si la quieren, por prestación vinculada; pueden solicitarla también al municipio, pero pueden...

Pero es que, cuando hablamos de servicios a... en el domicilio de la persona, no tienen por qué ser los tradicionales, es decir, una persona puede necesitar fisioterapia y la puede recibir en su domicilio. Es decir, que es que las... los perfiles y las necesidades de las personas son tan múltiples... Y es que, además, te permite flexibilidad la prestación económica, te permite que tú puedas escoger tu paquete de servicios que tú requieres. En muchos casos, la persona con una... cuando percibe una prestación, cuando es en el entorno familiar, parte de ese dinero, o ese dinero, tendría que dedicarse -que es la finalidad- a pagar esos servicios profesionales. Lo que decimos es que te vamos a dar más dinero para que compres esos servicios y para que, además, hagas un paquete de tus servicios; lo que necesites, lo que sea: si es un niño pequeño con discapacidad, pues puede ser logopedia, estimulación, fisioterapia, lo que necesite, lo que necesite; si es una persona mayor, lo que necesite.

Y esos servicios se pueden prestar... les puede comprar fuera, de manera... es decir, no en una residencia, en un centro; los puede percibir en su domicilio; puede ingresar en una residencia. Hay una flexibilidad; es... el que elige es la persona. Y, por ejemplo, en el ámbito de los conciertos, que también me hablaba usted, dice: "Estamos reduciendo el número de conciertos". Estamos potenciando la prestación vinculada; es mejor una prestación vinculada en la que nosotros no le decimos al señor que se vaya a Soria a la residencia, siendo de Aranda de Duero, sino que él puede elegir una residencia cerca de Aranda de Duero o en el propio Aranda de Duero y se la puede comprar con su prestación económica vinculada. Entonces, por eso, por eso, porque estamos potenciando los servicios profesionales.

Cuando dicen que... que estamos... somos la Comunidad Autónoma... que han desaparecido 5.000 personas. Somos la Comunidad Autónoma que más atención damos. En concreto, mire, los servicios suponen un 68 % -un 68,95 %- de las prestaciones frente a lo que es la media nacional, un 56, y somos los que menos personas tenemos en el denominado famoso "limbo de la dependencia", solo tenemos un 3 %. A la persona a la que se le reconoce un derecho, inmediatamente pasa a cobrar prestación de dependencia. Cuando habla usted de que en este último año ha habido una catástrofe y han desaparecido dependientes, no es cierto.

Mire, las personas con... con prestación, con derecho a prestación, se mantienen estables hace tiempo. Le voy a dar un dato para que se haga una idea. Ustedes dicen que están continuamente en descenso y tal; si fuera así, el esquema de cualquiera... además, es que son datos públicos, como ha dicho usted, son del SISAAD, es decir, que es que esto, cualquier persona coge un excel, mete los datos y sale una... sale una gráfica tan sencilla como esta. *[El orador muestra una imagen]*. Esto es junio-junio, me da igual que fuera julio-julio, y tal; pues si coge usted una época... -como hicieron ustedes cuando comparecieron públicamente, cogieron creo que ju-



lio-julio, y daba la casualidad de que julio del año era un pico y iba a valle, entonces, le salían mil y pico menos prestación-. Pero, como ven, mire, somos absolutamente transparentes: este bajón son los dos meses que paramos, y se ve; pero luego sube, y está así y hace picos; eso significa que hemos llegado al pleno... a la plena atención a las personas con... con dependencia. Cincuenta y cinco mil personas para dos mil quince... ya están en el dos mil trece.

Entonces, estas subidas y bajadas, claro, si usted compara este con este, pues sí, ha bajado cantidad, pero es que hay que mirar la tendencia. Si estuviéramos bajando, esto iría para aquí, pero es que no va así. Y le voy a dar un dato, mire: por ejemplo, aquí estaba en junio, 62.008; o en julio, 61.000. ¿Sabes cuántos...? Antes de la modificación, en enero o febrero de dos mil doce, ¿sabe cuántos había, personas con... con prestación? Sesenta mil cuatrocientos. ¿Qué significa, que ya estábamos anticipando los recortes en enero del dos mil doce? No, sino porque, sencillamente, ha llegado un momento en el que nos hemos estabilizado y en el que mensualmente entran o salen, y, depende del mes, hay meses que por varios motivos -fallecimientos, cualquier otro tipo, tramitaciones, tal- salen más personas; baja. Al mes siguiente, sube. Y es que hay picos de sierra. Entonces, no se puede decir que estamos bajando la atención, el número de atención, porque es que se ve.

Pues es que yo creo que es que esto... estos son datos del SISAAD, es decir, que se ve. Es que, además, si... cuando decimos que bajamos, es que se ve que bajamos, y luego se mantiene y va estable. Y es que, además, es que es de lógica; para que siguiera creciendo al ritmo que ha crecido durante dos años, tendría que ser toda la población de Castilla y León dependiente. Y es que llega un momento, estamos llegando... es decir, están entrando las solicitudes de las personas que entran en dependencia; y entran las que entran, las que necesitan, y habrá meses que haya más y otros que menos. No nos preocupa, nos preocupa que atendamos a todos, que seamos diligentes, que se lo reconozcamos pronto y que seamos los más eficientes a la hora de reconocer la prestación. ¿Por qué? Porque tenemos atendidas a todas las personas. Cuando llega un momento que estás atendiendo a casi todas las personas, pues vas a tener siempre esas fluctuaciones. Va a depender, pues eso, de los fallecimientos que hagan las personas, de que un mes entran más solicitudes y que luego, por tanto, se resuelvan más en otro; sube, baja, pero, como ve, no es un descenso pronunciado y continuado. Es decir, ¿estamos dilapidando la dependencia? No, se mantiene, se mantiene, nada más, se mantiene.

Por lo que comentaba el señor González, lo de la cuestión judicial tampoco era lo que yo quería decir; no... creo que no se ha interpretado bien o... probablemente, creo que no me he expresado bien, no era exactamente, yo no venía a decir... ni tampoco que... lo que ha comentado usted. No era... yo venía a decir que el hecho de las reclamaciones -que es lo que le he comentado- va vinculado al contenido, a la... no a la cantidad, sino a la calidad. Es decir, y cuando decía lo de las resoluciones, es cierto que... que, a lo mejor, los ciudadanos reclaman, llega a juzgados, no llegan todas las reclamaciones que se plantean, pero yo no lo estaba haciendo en esa... en ese ámbito, en... sino que estaba diciendo que es cuando los juzgados a una Administración la dicen reiteradamente que está incumpliendo una norma, y tal, es cuando hay, realmente, un toque de atención de incumplimiento de una norma.

Que las reclamaciones -como le digo- lo importante que tienen no es el número, sino atender a lo cualitativo de lo mismo. Y hay que ver también en qué momento se



plantean esas reclamaciones, si es al principio de un proceso de un cambio normativo o cuando se llevan diez años de una norma. Entonces, es eso a lo que iba. Pero, bueno, si... yo creo que se me ha... si no me he explicado bien, entonces, no quería decir exactamente eso.

Cuando habla de los empleos -comentaba- a jornada completa, nosotros utilizamos un sistema de cálculo de los empleos que es el mismo que utiliza la Asociación de Directores y... Directores y Gerentes de... de Servicios Sociales, y es un cálculo en el que... es el criterio, que es un criterio objetivo, en el que se pone unas ponderaciones en función de cada tipo de prestación, y cada tipo de prestación tiene en cuenta la... la masa laboral que... que mueve con el tipo de contratos que se generan, y eso sale una cuantía, sale una ratio en el que estamos duplicando la cuantía nacional; y eso supone que se han podido mantener o crear 4.000 empleos, que está funcionando. Pero no lo decimos nosotros, mire, lo ha dicho el Presidente de la Federación Española de Empresas de Dependencia, en el que dice que las soluciones que hemos dado en Castilla y León son los que... los únicos que pueden brindar un... una sostenibilidad al... al sistema.

Cuando se habla también de que solo queremos privatizar, nosotros seguimos manteniendo nuestros servicios públicos, es decir... Y es paradójico, pues me dice "no, es que está... están privatizando con la prestación vinculada, y, además, mire, y están quitando conciertos"; en la inmensa mayoría, los conciertos están en residencias privadas también. Eso estaría ya privatizado, ¿no?, yo creo. Es decir, que hay conciertos que son públicos, pero están en residencias privadas, muchos, muchos. Entonces, los servicios públicos se mantienen, los servicios públicos se mantienen, y lo que estamos haciendo es que, en vez de que la persona le digamos nosotros dónde tiene que ir, que pueda elegir dónde va, con una prestación, y se lo pueda comprar.

Me ha dicho que tenemos que insistir en la calidad de las reclamaciones; yo sí, insistir en la calidad y la... no tanto en la calidad de la prestación, y es lo que estamos haciendo. Puede que desde su punto de vista no estemos atendiendo, o no estemos atendiendo con la calidad que usted estima, pero creemos que, sin perjuicio de que siempre tenemos que mejorar y siempre tenemos que atender a todo lo que los ciudadanos nos digan para intentar mejorar, creemos que estamos dando una atención de... y atención a la dependencia satisfactoria. Que no solo lo decimos nosotros, pero eso tampoco -y no nos lo habrá oído nunca- nos sirve de... para poder relajarnos y considerar que esto ya se ha acabado. No, no; eso nos hace... nos obliga a continuar y a seguir atendiendo a las personas. Porque, como le he dicho siempre, detrás de cada decisión que se toma en esta... en esta Consejería, en la Gerencia de Servicios Sociales, siempre hay personas. Con lo cual hay que estar... si siempre en la gestión pública hay que ser delicado, hay que ser muy cauto a la hora de tomar decisiones, más en este ámbito, que son personas y hay personas detrás.

Entonces, le digo que nosotros seguiremos trabajando, que... que lamentamos que no tengamos el punto de... el mismo punto de vista, que yo creo que los datos son objetivos, pero que no... no obsta para que sigamos trabajando y que tengamos que mejorar muchas cuestiones.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues finalizado el turno de los Portavoces, se procede a un turno... a la apertura de un turno para que el resto de Procuradores presentes que



no hayan actuado como Portavoces de los Grupos Parlamentarios puedan formular de forma escueta preguntas o pedir aclaraciones sobre la información facilitada por el Director General. ¿Alguien desea formular...? Pues doña Ana... doña Ana María Agudíez Calvo.

LA SEÑORA AGUDÍEZ CALVO:

Muchas gracias. Pues sí, tengo alguna duda que quería que me aclarase el Director General. Decirle que la mayoría de las personas dependientes que han visto recortados sus derechos, ya le digo yo que no han reclamado. Fundamentalmente han acudido al Ceas, ¿eh?, donde han expresado sus quejas, y... y han sido muy pocos los que verdaderamente han reclamado sobre sus... sus recortes.

Pero ha tenido usted una intervención superamplia, y al final no me ha quedado muy claro el por qué no han... no han contestado a las personas que han reclamado en tiempo y forma.

También decirle que ha hablado usted de un centro de multiservicios en el ámbito rural. Este es un recurso que yo personalmente desconozco, y sí que me gustaría que me diese más explicaciones acerca de este recurso para el ámbito rural.

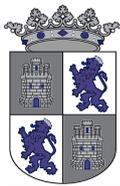
Y luego también decirle que me da la sensación de que no conocemos verdaderamente la realidad, que conocemos muchas más estadísticas. Y aunque hablamos de personas, no sabemos realmente lo que... lo que está pasando a las personas dependientes. Porque, si no, no es entendible cómo podemos decir que se la garantiza la calidad, cuando resulta que las personas dependientes de Grado III, que antes tenían -por decirle un ejemplo- 90 horas de intensidad mensuales en la ayuda a domicilio y ahora tienen un mínimo de 46 y un máximo de 70, y que además se está aplicando los mínimos, las mínimas intensidades, ¿cómo me puede explicar usted a mí que tiene los mismos derechos, que tiene una atención garantizada de calidad, que no se han perdido puestos de trabajo en el medio rural, en las auxiliares de ayuda a domicilio? De verdad, es que no lo entiendo, porque la realidad es todo lo contrario: los dependientes han perdido horas de ayuda a domicilio, que les atendían en sus propios domicilios; las auxiliares, muchas han tenido que dejar su empleo y dedicarse a otras cosas, y muchas han visto reducidas sus horas de contratación a más de la mitad. Consiguientemente, es que no... no sé... no... no debemos de tener el mismo lenguaje y no debemos de conocer las mismas realidades. Nada más, muchas gracias.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues para contestarla, tiene la palabra el Ilustrísimo señor Director General.

EL DIRECTOR GENERAL DE FAMILIA Y POLÍTICAS SOCIALES (SEÑOR DE PABLOS PÉREZ):

A ver si me aclaro con el micrófono. Se lo he explicado por qué no se ha contestado. Le he dicho que se están contestando a todas las reclamaciones, que no solo nos tenemos que fijar en esas en las que ustedes están preocupados, aunque me han dicho que se preocupan por todas, pero que vamos a contestarlas a todas. Si no se han contestado es porque están analizándose y estudiándose, y porque



además le he dicho que se van a... se van contestando conforme van entrando, y además priorizando el funcionamiento ordinario de la Administración. Entonces, habrá algunas que además sean recursos y que requieran una tramitación específica, que requieran unos trámites que a lo mejor se ha alargado más.

Ya le digo yo que aquí lo... lo fundamental es que se va a dar contestación a todas, que ha habido... que ha habido una dilación que se va a corregir, que se va a resolver, que... que lo hacemos siempre; que también es entendible porque se han incrementado el número de... de reclamaciones, como suele ocurrir habitualmente cuando hay un cambio normativo o cuando se modifica cualquier norma, ¿eh?, como ha ocurrido en este caso. Y más en este caso, que ya se lo hemos dicho, en la que se ha reducido un importe de una prestación, en la que las personas, evidentemente, a las que se les reduce la prestación, pues han... han solicitado información, han solicitado... han pedido que se le aclaren las circunstancias. Entonces, es lo que ha ocurrido.

En cuanto a los centros multiservicios, yo creo que la Consejera lo ha comentado. Quizás a lo mejor me he expresado mal: no es que sean solo para el ámbito rural, aunque sí que tienen un papel... o nosotros queremos que desempeñen un papel importante en el ámbito rural. La Consejera lo ha explicado, lo ha explicado abiertamente, porque forma parte de ese modelo que hemos diseñado para intentar garantizar que haya servicios profesionales accesibles a todas las personas. De nada sirve... de nada sirve que le puedas dar una prestación vinculada a una persona en el ámbito rural, si luego no tienes servicios para poder comprar. Creo que... vamos... yo... serán mis gafas, lo vemos diferente, pero bueno.

Yo le digo que le estamos potenciando esos centros multiservicios. En la actualidad hay sesenta centros, entre discapacidad y de personas mayores. ¿Qué es lo que... qué es lo que se procura? Tenemos vinculadas en el ámbito... sobre todo en el ámbito rural, pero también en las ciudades, pero fundamentalmente nos interesa más en el ámbito rural para hacer más accesible en el ámbito rural el acceso a los servicios, tenemos residencias en las que hasta ahora estas residencias se dedicaban a dar prestaciones... -u otro tipo de centros, centros de día- solo daban prestaciones a sus internos, a las personas que tenían ellos en la propia residencia. Con esta modificación, permitimos que estos centros puedan registrar servicios para poderles prestar a personas externas dentro de la residencia -o sea, que no son sus internos normales de residencia-, o bien fuera de la residencia, en un domicilio. Y eso es lo que estamos haciendo, y eso es lo que se llaman centros multiservicios. No es más que abrir la posibilidad de que estos centros que ya están radicados en el territorio, que están próximos a los ciudadanos, puedan prestar servicios a los ciudadanos que están ubicados en ese territorio, y que los puedan comprar esos servicios con una prestación económica vinculada.

¿Qué garantizamos? Pues, uno, que si también las residencias en algunos casos no tienen ocupadas todas las plazas, puedan rentabilizar su personal. Y es más, y si se alarga y funciona bien, y las personas compran... -como nosotros esperamos- y compran los servicios, a la larga permitiría que incluso esas residencias pudiesen ampliar la plantilla porque tendrían personal para atender a los internos y personal para atender a los que prestan servicios fuera de la residencia.

Eso son los... Yo creo que la Consejera lo ha explicado aquí varias veces. Fundamentalmente lo ha explicado cuando lo explicó... tuvo una comparecencia larga y



extensa para explicar las modificaciones, y explicó los multiservicios. Pero bueno, no hay ningún problema... y si quiere hablamos con más detenimiento.

Ese es el... el multiservicios. No es ningún invento, es simplemente, es simplemente... es echarle un poco de lógica e intentar aprovechar recursos que se hallan ubicados en el territorio para que presten esos servicios a más personas que las que están internas en esa residencia o en un centro de día o en otro centro de carácter social. Lo conocerá, porque usted es trabajadora de un Ceas. Es decir, lo conoce perfectamente, lo conoce perfectamente; con lo cual, me extraña que me lo pregunte, pero bueno.

Y... y en cuanto a... a la intensidad de las horas, sabe bien que la modificación de la intensidad de las horas se produjo por real decreto del Estado. La modificación del real decreto del Estado lo que hizo fue una media ponderada de lo que había en el ámbito nacional, de intensidad de horas en función del grado. Se establecieron estas cuantías. No ha sido una modificación que hemos planteado desde la Comunidad Autónoma; se establecieron esas cuantías. También es cierto que a mí no me consta que en todos los casos se esté dando la intensidad mínima; se está dando la intensidad... la intensidad que corresponde en función de las necesidades que tiene la persona.

Evidentemente, si se ha bajado a 70, ha bajado la... el número de horas que tienen estas personas. Ya le digo, por la modificación. Pero de ahí a que en todos los casos se esté dando la intensidad mínima, yo creo que esa afirmación tampoco... tampoco se ajusta a la realidad, porque lo que se hace también es... -y usted lo sabrá- los trabajadores sociales, en muchas corporaciones locales, lo que han hecho es revisar uno a uno cada uno de los expedientes de ayuda a domicilio, para comprobar cuál es la situación de esa persona, ya no solo por su... por su grado de dependencia, sino realmente la situación, los apoyos, cómo está, la edad que tiene. Todas las circunstancias que se valoran para decir: "Mire, a esta persona se la tiene que dar el máximo de la intensidad". Y hay personas que están recibiendo el máximo de la intensidad.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Pues si ha finalizado, pues agradecer la presencia y las explicaciones ofrecidas a la Comisión por parte del Director General de Familia y Políticas Sociales.

Y por parte del señor Vicepresidente, se dará lectura al segundo punto del Orden del Día.

PNL/000851 (Retirada)

EL VICEPRESIDENTE (SEÑOR DÚO TORRADO):

Segundo punto del Orden del Día: "**Proposición No de Ley 851, presentada por los Procuradores don... don Francisco Ramos Antón, don Julio López Díaz y doña María Sirina Martín Cabría, instando a la Junta de Castilla y León a realizar determinadas actuaciones en relación con la residencia para personas mayores del Puente de Hierro de Palencia, publicada en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León, número 249, de seis de junio de dos mil trece**".

**LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):**

Pues para la presentación de la proposición no de ley, tiene la palabra el Procurador don Jorge Félix Alonso Díez.

EL SEÑOR ALONSO DÍEZ:

Bueno, yo no exactamente para presentarla, porque no soy firmante. Es decir, yo es que no... desconozco por qué se introdujo esta PNL, habiendo otras cuatro más antiguas, y esta era la última que había pendiente. Pero después de que está convocada, pues por parte de los Proponentes se ha manifestado que en este momento están en conversaciones con la Consejería para buscar una solución y, en consecuencia, consideraban que no era procedente el que hoy se debatiera esto para facilitar esas conversaciones. Con lo cual, retiramos la proposición.

LA PRESIDENTA (SEÑORA ROMERAL MARTÍN):

Muchas gracias. Pues no habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

[Se levanta la sesión a las doce horas treinta y cinco minutos].