



Boletín Oficial

de las

Cortes de Castilla y León

VII LEGISLATURA

AÑO XXVII

26 de Agosto de 2009

Núm. 221

SUMARIO

	<u>Pags.</u>		<u>Pags.</u>
III. ACUERDOS Y COMUNICACIONES.			
Procurador del Común de Castilla y León			
ACUERDO de la Mesa de las Cortes de Castilla y León por el que se ordena la publicación del		Informe anual correspondiente al año 2008 remitido por el Procurador del Común de Castilla y León.	14410

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Efectivamente, las necesidades asistenciales que presentan las personas mayores y su situación de vulnerabilidad, demandan la necesidad de actuar con una especial diligencia en su custodia, aplicando un régimen de atención que prevenga posibles resultados lamentables.

Siendo deseable, pues, el ofrecimiento a los usuarios del centro residencial en cuestión de una especial cautela en su atención, adaptada a sus propias condiciones físicas o psíquicas y orientada, además, a conseguir las cotas más altas de bienestar, se consideró conveniente por el Procurador del Común formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que en desarrollo de un proceso de mejora de la calidad en la atención a los usuarios de la Residencia para personas mayores (...) de León, se requiera a la entidad titular la adopción de las medidas oportunas para proporcionar, con el personal adecuado, una correcta protección a los residentes, mediante un régimen de atención y control o unos cuidados especiales adaptados a sus necesidades asistenciales y suficientes para asegurar la prevención de los riesgos inherentes a sus propias condiciones físicas y psíquicas".

Dicha Administración ha puesto de manifiesto con posterioridad al cierre de este Informe la aceptación en todos sus términos de la resolución, para lo que se darían las instrucciones oportunas a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de León, a fin de que se adopten las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

1.1.5. Servicios de apoyo de carácter no residencial

Uno de los objetivos de la política social de esta Comunidad Autónoma es el mantenimiento de la persona mayor en su medio habitual con una adecuada calidad de vida, proporcionando a la familia los apoyos necesarios para el desarrollo de su labor en mejores condiciones.

El apoyo en el ámbito familiar se ha convertido, pues, en un mecanismo fundamental del Sistema de Acción Social de Castilla y León para posibilitar que aquellos mayores que no pueden vivir de forma independiente puedan seguir permaneciendo en su entorno, mediante la puesta en marcha de diferentes actuaciones con las que la administración pretende garantizar los cuidados en sus domicilios para aquellas personas mayores que lo requieran, permitir el ejercicio de la función de cuidador de forma más adecuada y suplir o complementar los cuidados prestados por la familia, posibilitando la disposición de tiempo para su descanso, mediante servicios de respiro.

A la consecución de tales objetivos se orientan tanto algunos servicios sociales básicos, que si bien se dirigen a la población en general, encuentran en el colectivo de personas

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

mayores un elevado índice de usuarios (ayuda a domicilio, teleasistencia), como determinados servicios sociales específicos dirigidos a este mismo sector de la población (estancias diurnas, temporales...).

Pero también este tipo de fuentes de apoyo genera algunas reclamaciones ante esta institución para mejorar las condiciones de acceso a los servicios existentes y el bienestar del entorno familiar. Ha sido el caso de las estancias diurnas y la ayuda a domicilio.

1.1.5.1. Servicio de estancias diurnas

El servicio de estancias diurnas constituye una buena fórmula para favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno habitual y ofrecer a los familiares cuidadores los necesarios momentos de respiro que ayuden a armonizar la asistencia que debe prestarse a sus mayores con el resto de sus obligaciones.

Existen, sin embargo, algunos supuestos de retraso excesivo en la viabilidad del acceso a esta clase de recursos de carácter social. Así se reflejaba en el expediente **Q/953/07**, en el que se comprobó el largo periodo de tiempo transcurrido desde la presentación de la solicitud de acceso a una plaza de estancia diurna hasta que la persona solicitante pudo disponer de forma efectiva de la misma (año y medio).

Su permanencia durante dicho periodo en lista de espera para la adjudicación de la plaza demandada era reveladora de una limitada disposición de servicios de estancias diurnas ofertados por la administración autonómica y, por tanto, de un desequilibrio entre la demanda existente y la oferta de recursos.

Puede comprenderse que un sistema de servicios sociales orientado por los principios de universalidad y gratuidad arrastre algunas demoras para acceder a los limitados recursos disponibles, pero siempre que los plazos no superen unos límites tolerables que conduzcan a una verdadera desasistencia. Las demoras de meses o años provocan que los ciudadanos permanezcan en espera sin determinación orientativa o aproximada del momento del acceso a la plaza, teniendo que acudir, en muchos casos, a la iniciativa privada para satisfacer su necesidad asistencial concreta.

Debemos ser conscientes, no obstante, del esfuerzo presupuestario realizado por la Administración de esta Comunidad Autónoma en su política de atención integral a las personas mayores en el incremento del número de plazas de estancias diurnas, de forma que en 2006 la Gerencia de Servicios Sociales ya disponía en sus centros de 467 plazas y 329 concertadas y conveniadas con otras entidades para prestar este mismo tipo de servicio. En 2008 la oferta aumentó a 477 plazas en centros propios y a 495 en plazas concertadas.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Estos datos reflejan la ampliación de plazas impulsada por la administración autonómica en el marco del Plan Regional Sectorial de Atención a Personas Mayores en Castilla y León (aprobado por Decreto 57/2005, de 14 de julio, de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades) para ampliar un 170% la concertación de este tipo de servicio.

Sin embargo, ante la necesidad de ir resolviendo adecuadamente el problema de las listas de espera en atención diurna, esta institución valoró la necesidad de continuar con ese incremento de plazas impulsado para evitar situaciones que se prolonguen más tiempo de lo aceptable o razonable.

De hecho, la citada planificación, en sus Indicadores de resultado, establece que en 2007 existirán 394 nuevas plazas de estancias diurnas concertadas por la administración regional. Los datos reales, sin embargo, han demostrado que (según la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades) desde 2003 sólo se han concertado por la Gerencia de Servicios Sociales 350 nuevas plazas.

El Procurador del Común, por ello, estimó conveniente formular a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que continúen los esfuerzos de la política social de la Administración de esta Comunidad Autónoma en la ampliación de nuevas plazas de estancias diurnas para personas mayores, propias o concertadas, manteniendo o reanudando la actuación prioritaria desarrollada en este ámbito en los últimos años para reducir las listas de espera a unos tiempos razonables y adaptar el número de plazas ofertadas a la demanda real existente".

Esta resolución fue aceptada por la citada Administración.

1.1.5.2. Ayuda a domicilio

Uno de los mecanismos que sirven para fomentar la permanencia de las personas mayores en su entorno sociofamiliar es la prestación social básica de ayuda a domicilio, concebida para facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas mayores en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

Se trata de uno de los servicios públicos más utilizados en España. En el ámbito de Castilla y León, concretamente, la cobertura supera el 3% con más de 16.000 usuarios, el 60% de los cuales se encuentran en el medio rural y en el caso de las personas mayores de 75 años

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

alcanza al 6,6% de la población, según los datos ofrecidos en el II Plan Sociosanitario de Castilla y León.

Regulada esta Prestación por el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, abarca atenciones de carácter personal, de carácter doméstico y de relación con el entorno, así como otro tipo de apoyos psicosociales y socioeducativos. Se utiliza también como un servicio de apoyo a la dependencia.

Se ha reclamado, sin embargo, la ampliación del contenido de esta prestación social básica, incluyendo otros servicios suplementarios para la mejora de las condiciones de habitabilidad de la vivienda, que complementen y posibiliten las actividades básicas de la prestación. Demanda social planteada en el expediente **Q/1944/07** y apoyada por esta Procuraduría con el fin de adecuar la prestación al momento actual y mejorar, así, las condiciones de vida y el bienestar de sus beneficiarios.

Una de las modificaciones que con esta finalidad fue propuesta por el Procurador del Común se centró en la ampliación del contenido de esta prestación, dado que el tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de su norma reguladora y las nuevas necesidades surgidas del aumento de la dependencia, aconsejaban adecuar el contenido de la prestación al momento actual, con el fin de afrontar los nuevos retos asistenciales surgidos para promover el bienestar mediante un sistema que atienda los problemas específicos actuales, capaz de asumir las nuevas demandas sociales y facilitar mayores apoyos que favorezcan la permanencia en el entorno familiar y social.

Así se ha hecho en otras Comunidades Autónomas (Madrid, Canarias, Islas Baleares), incluyendo otras modalidades de atención distintas de las contempladas en Castilla y León, como las ayudas complementarias para la mejora de las condiciones de habitabilidad de la vivienda, con el fin de complementar las actividades y tareas básicas de la prestación (acondicionamiento de la vivienda: limpiezas a fondo, pintura, reparaciones y otras tareas que requieran la actuación de especialistas y posibiliten el mantenimiento de unas condiciones mínimas de higiene; y adaptaciones funcionales del hogar).

Pero también, por otro lado, se echaba en falta que en la normativa reguladora de este servicio quedara unificada la ayuda a domicilio como prestación básica del Sistema de Acción Social junto con la derivada de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, proponiéndose, por ello, el desarrollo de una modificación con tal finalidad. Con ello, y aun cuando en ocasiones sea necesario distinguir entre ambas ayudas, se evitaría la creación de dos servicios distintos con los correspondientes medios humanos y materiales o con distintos requisitos y contenido. Iniciativa ya puesta en práctica en otras comunidades autónomas.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Ambas propuestas fueron trasladadas a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades mediante la siguiente resolución:

"Que se proceda a adecuar la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio a las necesidades asistenciales actuales y a los cambios sociales relacionados con la dependencia, a fin de mejorar, así, las condiciones de vida y el bienestar de sus beneficiarios, valorándose, con esta finalidad, la adopción de las siguientes modificaciones, previos los trámites oportunos, en la normativa vigente de esta Comunidad Autónoma reguladora de este servicio:

1. Unificar la Ayuda a Domicilio integrada en el Sistema de Acción Social junto a la derivada del Sistema de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2. Ampliar el contenido actual de la prestación, incluyendo otras ayudas adicionales que complementen las actividades básicas del servicio para avanzar en la respuesta de la política social a las carencias asistenciales existentes y facilitar mayores apoyos que promuevan y favorezcan la permanencia en el entorno sociofamiliar".

Aceptando la primera de las indicaciones, dicha Administración comunicó que se habían realizado los ajustes necesarios para que el baremo del mencionado servicio sea el instrumento único que dé respuesta, de manera adecuada y completa, a las exigencias de valoración objetiva y precisa de las diferentes situaciones de necesidad.

En relación con el segundo punto de la resolución, se comunicó que el citado contenido no era incompatible con la existencia de otras ayudas y prestaciones para mejorar los apoyos para la permanencia de las personas en el entorno sociofamiliar (ayudas económicas en el entorno familiar, teleasistencia, asistencia personal, lavandería, catering, etc.).

1.1.6. Procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia

La implantación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha evidenciado, con carácter general, una escasa previsión por parte de los poderes públicos para abordar las numerosas demandas ciudadanas dirigidas al reconocimiento de la situación de dependencia y de las prestaciones correspondientes, originando incumplimientos en los plazos procedimentales previstos y, consecuentemente, una manifiesta decepción en sus potenciales destinatarios, persistiendo muchas de las necesidades insatisfechas como con anterioridad al nuevo marco legal.

Esta institución, concretamente, es concedora de un importante volumen de solicitudes referidas a personas mayores con una notable demora en su resolución y/o en el

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

acceso a los servicios y prestaciones previstos. Algunas de ellas, a título de ejemplo, quedan reflejadas en los expedientes **20080920**, **20081009**, **20081097**, **20081336** y **20081375**. Otras muchas corresponden a personas con algún tipo de discapacidad pero que no pertenecen al colectivo de personas mayores, estando incorporadas en el apartado 2.1 de este Área I ("Personas con discapacidad").

El análisis de los casos citados permitió constatar el excesivo retraso producido en la tramitación de los correspondientes procedimientos, bien sea en la fase de reconocimiento de la situación de dependencia o, con carácter general, en la fase del proceso de concesión de los servicios o prestaciones correspondientes. Concretamente, demoras de entre siete y catorce meses sin finalizarse la correspondiente fase del proceso y, en consecuencia, sin dictarse la oportuna resolución. Razón por la que las personas interesadas se encontraban todavía pendientes de acceder a las prestaciones del sistema. La mayoría de los casos, incluso, correspondían a personas calificadas con un Grado III de Gran Dependencia, niveles 2 y 1 que no habían comenzado a recibir la atención reconocida pese a que su efectividad debía haberse producido durante el año 2007.

Esta situación, además, es fiel reflejo de la problemática que a nivel general se está produciendo en el ámbito de esta Comunidad Autónoma, en la que se está incumpliendo el calendario establecido en la Disposición Final 1ª de la Ley 39/2006 para la aplicación progresiva de la misma. Así se dedujo mediante la tramitación de una actuación de oficio iniciada por esta institución para garantizar un desarrollo adecuado de dicha norma y una gestión eficaz en la implantación del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia en Castilla y León, de cuyo resultado se da cuenta en el apartado de actuaciones de oficio de este Informe.

Se está produciendo, por tanto, una vulneración de la vigente normativa de aplicación por la falta de cumplimiento de los plazos para resolver. Y aun cuando no se duda del esfuerzo realizado por la administración autonómica y local para la puesta en práctica del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en esta Comunidad, es evidente que estamos en la mitad del segundo año desde su entrada en vigor, plazo establecido en la norma para que las personas valoradas con el Grado III, 2 y 1 y Grado II, 2 se encuentren percibiendo con regularidad los servicios y prestaciones establecidos en los arts. 17 a 25 de la Ley.

De esta forma, y en relación con los casos citados, se defendió por esta Procuraduría la necesidad de agilizar los trámites para el reconocimiento de las situaciones de dependencia, para la posterior elaboración del PIA y resolución del reconocimiento de los servicios y ayudas del sistema. Ello como medida imprescindible para permitir a las personas interesadas el efectivo acceso a dichas prestaciones y, en definitiva, el pleno ejercicio de su derecho subjetivo.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Para ello el Procurador del Común formuló resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en los siguientes términos:

"Que en los casos planteados en los expedientes examinados, así como en todos aquellos que se encuentren en similar o idéntica situación, se adopten las medidas necesarias para agilizar la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y de concesión de las prestaciones, y dictar a la mayor celeridad la correspondiente resolución, poniendo fin, así, a la demora en la materialización de las prestaciones o servicios a los que las personas interesadas tengan derecho de acuerdo con la modalidad elegida".

Esta resolución ha sido aceptada con posterioridad al cierre del Informe, de forma que la Junta de Castilla y León ya ha adoptado las medidas necesarias para agilizar estos procedimientos.

1.2. Menores

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

El número de reclamaciones registradas durante 2008 (20 quejas) sigue la tendencia del ejercicio 2007 (22) y su objetivo se centra en la búsqueda de una protección jurídica eficaz para el ejercicio de los derechos de los niños y adolescentes de esta Comunidad Autónoma y una protección sociocultural suficiente para garantizar un desarrollo armónico de su personalidad en el orden psicológico o moral.

En atención a estas demandas ciudadanas, se ha supervisado la intervención administrativa dirigida a corregir las situaciones de desprotección, comprobándose, como en ejercicios anteriores, la eficacia en el desempeño de esa asistencia protectora desplegada para paliar las causas que conducen a la marginación y garantizar la primacía del interés del menor.

Han sido otros aspectos de la protección jurídica demandada los que han determinado la necesidad de defender los derechos de la infancia en desprotección. En unos casos, instándose mayores garantías en los procesos para el establecimiento del régimen de tutela de menores protegidos declarados incapaces a su mayoría de edad, y en otros, el control de la calidad de la atención prestada en los centros de menores y el respeto de sus derechos.

Esta defensa desarrollada en relación con este sector de la población se ha completado, asimismo, en el ámbito de la participación social y cultural, promoviéndose por esta institución una mejora de la información y divulgación de la calificación oficial por edades

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

de las películas emitidas en las salas de cine de esta Comunidad Autónoma, con el fin de proteger a los menores del acceso a contenidos nocivos para el desarrollo de su personalidad.

Para apoyar todos estos criterios protectores ha sido preciso formular 3 resoluciones a la administración autonómica (como en el ejercicio anterior), contando con su postura favorable para la consecución de las dos primeras propuestas señaladas.

1.2.1. Protección jurídica**1.2.1.1. Discrepancias con la acción o intervención administrativa del sistema de protección**

La protección proporcionada por las entidades públicas a los menores de edad se orienta hacia la adopción de las medidas protectoras necesarias a causa del incumplimiento o del imposible e inadecuado ejercicio de los deberes protectores que corresponde a los padres.

Esta intervención administrativa reparadora de las situaciones de desprotección se encuentra condicionada por diversas circunstancias (gravedad del caso, grado de colaboración de los padres y posibilidad de cambio de la realidad familiar), determinantes de la decisión correspondiente sobre las medidas de protección aplicables, dirigiéndose, por orden de prioridad, desde la preservación en el entorno familiar hasta la separación, bien provisional para proteger la integridad y seguridad del menor y establecer las condiciones que posibiliten la posterior reunificación, bien definitiva de la familia de origen, para promover su integración en un entorno de convivencia alternativo.

Esta acción de protección a la infancia en desprotección es, precisamente, la causa de buena parte de las reclamaciones presentadas en el ámbito de la defensa de los menores, especialmente cuando de la misma derivan rupturas familiares causadas por la separación del menor de su hogar familiar tras la correspondiente declaración de desamparo y asunción de la tutela por la entidad pública protectora. Y ello aun cuando su finalidad esté orientada hacia la protección de la integridad y seguridad del menor y a establecer las condiciones que posibilitan la posterior reunificación.

Ejemplo de estas discrepancias se refleja en el expediente **Q/1835/07**, en el que se manifestaba la disconformidad del reclamante con una medida de acogimiento en familia ajena acordada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales respecto de un menor protegido. O en el registrado con el número **Q/1917/07**, en el que se discutía la actuación protectora desarrollada por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales en relación con cuatro menores de edad, por haberse producido con el acogimiento residencial acordado la separación de la madre biológica.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*Procurador del Común de Castilla y León

La gravedad de la situación de desprotección, el grado de colaboración de los padres para su reparación y el pronóstico sobre la posibilidad de cambio de la situación familiar, son las circunstancias que determinan las medidas a adoptar en el marco de la acción protectora.

Condicionada, pues, la decisión de la entidad pública por este tipo de circunstancias, en ambos casos se llevaron a cabo por esta institución las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para confirmar el acierto o no del desarrollo de dicha intervención. Constatándose, así, que dicho organismo había ejercido sus facultades y deberes respecto de los menores conforme a las previsiones legales, a la situación existente y en beneficio de los mismos, estando precedida la adopción de las correspondientes decisiones de los estudios e informes técnicos necesarios emitidos por los equipos de protección a la infancia.

En el supuesto planteado en el expediente **Q/1839/07** se aludía a un menor de 14 años de edad, cuya guarda había sido asumida por la Gerencia Territorial de Servicios Sociales a instancia de su madre, como consecuencia de la imposibilidad de controlar las conductas inadaptadas de su hijo.

El motivo de las discrepancias planteadas en este caso frente a dicha intervención protectora, se centraba en la supuesta inadecuación del centro de protección elegido para el acogimiento del menor, al existir una situación de riesgo para su formación integral que hacía aconsejable separarle del ambiente en que se movía normalmente, solicitándose su traslado a otra provincia de esta Comunidad Autónoma por considerar esta medida más beneficiosa para su desarrollo, integración y recuperación.

Las gestiones desarrolladas al respecto por esta institución con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, permitieron conocer el inicio de un programa de intervención familiar dirigido a mejorar la relación entre dicho menor y la familia, con el objetivo prioritario de la reunificación. Para su desarrollo los profesionales encargados del mismo consideraban que su permanencia en el centro señalado permitía mantener sus vínculos familiares y, por tanto, facilitar la consecución del citado objetivo. Acordándose, así, a instancia de la propia madre, la prórroga del acogimiento residencial de su hijo en dicho recurso hasta la finalización del curso escolar, fecha en la que se esperaba que pudiera producirse la reunificación.

Con posterioridad, sin embargo, la madre del citado menor había vuelto a solicitar la continuación de la guarda administrativa. Precisamente, como consecuencia de la notificación de una sentencia por un delito de maltrato familiar, en la que se condenaba al menor a una medida de libertad vigilada por un periodo de dos años y prohibición de residir en el domicilio familiar en tanto no se consiguiera su plena inserción familiar y la resolución de los problemas

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

existentes en su seno, se propuso por la comisión de valoración de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales asumir de nuevo la guarda para la ejecución de dicha resolución judicial, decretándose el acogimiento residencial en otro recurso y la búsqueda de una familia acogedora, con el fin de proporcionar al menor un ambiente familiar reparador y más integrador para su interés.

Quedando, así, condicionada la situación del menor al cumplimiento de la citada sentencia y continuando, en consecuencia, la guarda administrativa interesada por la madre, se acordó el archivo del expediente.

1.2.1.2. Procesos de incapacidad de menores tutelados por la entidad pública de protección a la infancia

La práctica desarrollada por las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales en relación con los procesos de incapacidad de aquellos menores bajo su tutela legal, que se inician a su instancia antes de que éstos alcancen la mayoría de edad, ha sido objeto de discrepancia ante esta institución.

Se ha examinado, por ello, el criterio concreto aplicado por la administración autonómica para la declaración judicial de incapacidad de dichos menores de edad sometidos a su acción protectora y para el establecimiento del correspondiente régimen de tutela.

Para analizar los detalles del contenido y finalidad de los trámites del proceso que puede desarrollarse cuando concurre en el menor protegido alguna de las causas de incapacitación legalmente previstas (con su previsible persistencia después de la mayoría de edad), se partió de la función que ostenta la Administración de esta Comunidad Autónoma, como entidad pública competente en materia de atención, protección y tutela de menores, cuando constata que un menor se encuentra en situación de desamparo, consistente en acordar la declaración de dicha situación y asumir su tutela por ministerio de la Ley en cumplimiento y conforme a lo dispuesto en el art. 172.1 del Código Civil (art. 81.1 y 125.4 b) de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León).

Durante el ejercicio de dicha tutela puede ocurrir que se constate la concurrencia en el menor protegido de cualquiera de las causas de incapacitación legalmente previstas y se prevea razonablemente que las mismas persistan después de alcanzar la mayoría de edad. En estos casos, la entidad pública de protección deberá promover lo antes posible ante la autoridad judicial competente el oportuno proceso declarativo de incapacidad a los efectos de que ésta pueda ser acordada antes de que el menor cumpla los dieciocho años de edad (art. 69 del Decreto 131/2003, de 13 de noviembre, por el que se regula la acción de protección de los

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

menores de edad en situación de riesgo o desamparo y los procedimientos para la adopción y ejecución de las medidas y actuaciones para llevarla a cabo).

En cumplimiento de dicha obligación, la administración autonómica inicia los trámites oportunos para la declaración judicial de incapacitación del menor protegido. Así, desde la correspondiente Gerencia Territorial de Servicios Sociales se elabora la propuesta de iniciación de la incapacitación. A ello le sigue la formulación de la correspondiente demanda de incapacitación ante el órgano judicial competente, en la que, además, es posible que se pretenda el nombramiento de tutor al alcanzar la mayoría de edad a favor de una fundación tutelar de carácter privado de las existentes en esta Comunidad.

Puede ocurrir que en la sentencia declarando la incapacidad del menor se nombre como tutora del incapaz a la Junta de Castilla y León. Caso en el que, previsiblemente, se procederá a la interposición del correspondiente recurso de apelación dirigido a la consecución de un pronunciamiento expreso sobre el nombramiento de tutor a favor de una institución privada de las señaladas.

Los motivos que se alegan para fundamentar este interés de la administración autonómica en desplazar el ejercicio de la tutela, al alcanzar el incapaz la mayoría de edad, a una fundación tutelar de carácter privado, se centran en la circunstancia de que la protección de dicho incapaz no puede ser ejercida por la entidad pública a la que se atribuye la protección de menores, al carecer de esa competencia una vez que se cumple la mayoría de edad.

Efectivamente, la tutela del menor protegido por parte de la entidad pública de protección a la infancia cesa cuando se produce la mayoría de edad y, necesariamente, debe establecerse otro régimen de tutela para dicho momento con la finalidad de que no se origine situación de desprotección alguna.

Ahora bien, el reconocimiento expreso de una tutela pública automática de incapaces (a raíz de la entrada en vigor de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la normativa tributaria con esta finalidad) ha determinado desde entonces que, en algunos casos, la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León haya tenido que asumir la tutela.

Sin embargo, la asunción de la tutela de incapaces no siempre cuenta con el agrado de dicha Administración. Esta institución conoce que la Junta de Castilla y León en determinados supuestos ha mostrado su disconformidad, en vía de recurso, con su nombramiento como tutora efectuado a través de la correspondiente resolución judicial, proponiendo, por ello, ante la autoridad judicial competente a una de las entidades tutelares privadas para la asignación del cargo.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Por ello, es reducida la iniciativa pública en el ejercicio de las funciones tutelares de incapaces, demostrando la práctica habitual que la protección tutelar de aquellas personas incapacitadas que carecen de parientes, éstos no son idóneos o están imposibilitados para ejercer el cargo, está siendo asumida por las entidades tutelares privadas que a tal efecto han sido constituidas en esta Comunidad Autónoma.

Resulta apropiado, pues, contar con la participación de tales instituciones privadas en el establecimiento del régimen de tutela para después de la mayoría de edad de aquellos menores protegidos declarados incapaces, y que, por tanto, puedan ser oídas por el órgano judicial antes de adoptar su decisión sobre el nombramiento de tutor.

Sin embargo, se ha denunciado ante esta Procuraduría la falta de intervención de tales entidades en dicho proceso. Concretamente en el expediente **20080042**, en el que se aludía a la existencia de situaciones anómalas e irregulares en las que dichas entidades se encuentran inesperadamente con nombramientos de los que no han sido informadas previamente y que pueden acarrear algunas consecuencias indeseadas.

Apoyándose, por tanto, desde esta institución la necesidad de que se favorezca la intervención de las entidades tutelares privadas en los citados procesos, el Procurador del Común formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que en los procesos iniciados para la declaración judicial de incapacidad de menores protegidos y el establecimiento del régimen de tutela a su mayoría de edad, se facilite que las Fundaciones Tutelares existentes en esta Comunidad Autónoma puedan ser oídas por la autoridad judicial para asegurar que su nombramiento, en caso de producirse, revista todas las garantías necesarias a favor de una asunción y ejercicio eficaz del cargo tutelar.

Que para el logro de dicha participación (a través de la cual tales entidades tutelares puedan valorar el caso concreto, examinar si disponen de los medios suficientes para cumplir las obligaciones derivadas de la asignación de la tutela y exponer ante el órgano judicial su postura, criterio o razonamiento sobre la eficacia y conveniencia de su nombramiento) se proceda en el momento de la formulación de la correspondiente demanda de incapacidad (o en cualquier otro trámite adecuado) a precisar, para conocimiento del órgano competente, la existencia de todas las Fundaciones Tutelares de Castilla y León con el fin de que puedan ser preguntadas sobre su idoneidad para la asignación del cargo y no puedan ser nombradas o no tengan conocimiento de su nombramiento sin haber sido oídas en el procedimiento".

Mostrando dicha Administración su conformidad con la citada resolución con posterioridad al cierre de este Informe, se ha comunicado por la misma que el procedimiento y

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

actuaciones de la entidad pública de protección de menores en los supuestos descritos en este expediente, se están ajustando a las consideraciones y objetivos de esta Procuraduría.

1.2.1.3. Centros de menores

El funcionamiento de los centros destinados a la atención de menores con medidas de protección, tanto propios de la Administración de esta Comunidad Autónoma como de titularidad privada o pública de otras administraciones, así como de los centros destinados al cumplimiento de medidas impuestas a menores infractores por resolución judicial, es causa también de reclamaciones ante esta institución, instándose no sólo la adecuación de los centros a la legalidad vigente, sino también que la atención que se preste a los mismos responda a unos niveles de calidad exigibles que garanticen el respeto de los derechos de los menores y de los profesionales a su cargo y una adecuada asistencia ajustada a las características del tipo de recurso.

Empezando por los centros destinados a la ejecución de las medidas impuestas por los jueces de menores, es la Gerencia de Servicios Sociales la Administración que, al amparo de la LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, ha suscrito convenios de colaboración con diferentes entidades, destinados a la ejecución, entre otras, de las medidas de convivencia en grupo educativo impuestas a menores y jóvenes en virtud de resolución judicial, para lo que tales entidades ponen a disposición de la administración autonómica plazas en centros residenciales, asumiendo la atención de los menores y la prestación de los cuidados que precisen durante su permanencia en los mismos.

Estos centros colaboradores destinados a la ejecución de medidas impuestas judicialmente están regulados actualmente por el Decreto 37/2004, de 1 de abril, por el que se regulan los requisitos mínimos y específicos de autorización para la apertura y funcionamiento de los centros destinados a la atención de menores con medidas o actuaciones de protección. Su Disposición Adicional establece el régimen de autorización de los centros para la ejecución material de medidas impuestas en aplicación de la LORPM.

Bajo este régimen jurídico se encontraba el centro referido en el expediente **Q/2050/07**, destinado al cumplimiento de medidas de convivencia en centro educativo previstas en la LORPM para la inserción de los menores dentro de un entorno de socialización positivo a través de una convivencia normalizada, cumpliendo el grupo la función de la familia en lo que respecta al desarrollo de pautas socioafectivas prosociales.

Pero, precisamente, dicha intervención socio-educativa fue cuestionada en la citada reclamación, al denunciarse la utilización de un modelo autoritario, limitativo y restrictivo con los menores, sufriendo un claro abuso de autoridad y actuaciones que violaban sus derechos

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

fundamentales, se les faltaba al respeto y se les amenazaba, encontrándose, incluso, en un estado de indefensión que les impedía denunciar su situación por temor a ser derivados al Centro Regional Zambrana.

Ahora bien, según informó a esta institución la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, no constaba que se hubiera recibido en el Servicio de Atención y Reinserción de Jóvenes Infractores ninguna queja a este respecto. Tampoco, al parecer, se habían utilizado otros cauces de denuncia, como a través de la Unidad de Intervención Educativa o de las correspondientes familias.

Sin embargo, no se había advertido por dicha Administración que la defensa de los derechos de los menores en cuestión se había articulado a través de la presentación de la queja ante esta institución, al amparo de la vía recogida en el art. 11 de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León. De forma que con su tramitación esta Procuraduría no pudo obtener del correspondiente servicio de protección a la infancia el desarrollo de las oportunas actuaciones de supervisión y control a las que el centro en cuestión estaba sometido, conforme a lo dispuesto en el Capítulo IV del Decreto 37/2004, de 1 de abril, con la finalidad de comprobar y evaluar la calidad de la atención prestada a los menores y el respeto de sus derechos. Desconociéndose, por ello, la veracidad o no de los hechos denunciados en el expediente.

Era necesaria, en consecuencia, la aplicación de los correspondientes mecanismos de control para constatar la eficacia de la práctica asistencial y educativa, la correcta prestación del servicio y su adecuación a unos niveles de calidad exigibles. Y a la vista de su resultado, dirigir al centro, en caso procedente, las directrices necesarias para asegurar la mejora de la calidad de los servicios prestados y de la atención dispensada a los menores.

Con la finalidad, por tanto, de garantizar la protección y el bienestar de los menores internos en dicho centro, el Procurador del Común estimó oportuno formular la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"1. Que se proceda a la adopción de las medidas oportunas para el desarrollo de las actuaciones de supervisión o control necesarias en el Centro (...) (mediante la realización de visitas, entrevistas y cualquier otro medio procedente), con la finalidad de constatar la realidad de los hechos objeto de la presente reclamación, comprobando y evaluando el cumplimiento de los requisitos exigibles, la adecuada prestación de los servicios y programas, el correcto funcionamiento de la actividad y, especialmente, la calidad de la atención prestada a cada menor y el respeto de sus derechos.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

2. Que como resultado de tal supervisión, si fuera necesario, se dirijan al centro las instrucciones necesarias para garantizar el ajuste de la actividad a las exigencias legalmente establecidas, así como para mejorar la calidad de los servicios prestados y de la atención dispensada a sus jóvenes usuarios”.

Aceptando la resolución, por dicha Administración se ha elaborado una guía para la supervisión y control de los centros específicos destinados a la ejecución de medidas impuestas al amparo de la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en la cual se contempla la remisión de las instrucciones necesarias para garantizar el ajuste de la actividad a las exigencias legalmente establecidas.

1.2.1.4. Servicios de intervención familiar

Constituye un derecho básico de los menores mantener la relación y los contactos con ambos progenitores y sus parientes o allegados más próximos, siempre que dicha relación no sea contraria a los intereses de aquéllos. Incluso en los supuestos de menores sujetos a la acción protectora de la administración pública, en los que no se produce una separación total con la familia de origen, y en los casos de crisis matrimonial o de ruptura de la pareja.

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

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

Sin embargo, vienen repitiéndose en los últimos años las reclamaciones relacionadas con el funcionamiento o actividad de tales recursos. En este ejercicio, concretamente, se ha demandado el control del destino de las cantidades aportadas por la Administración de esta Comunidad Autónoma para el desarrollo de esos servicios de carácter social (**20080642**).

Como resultado de las gestiones realizadas al respecto por esta institución con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se constató que la financiación pública aportada se encontraba sometida a la necesidad de justificación del gasto o rendición de cuentas. Obligación que, según la citada Administración, se había realizado adecuadamente hasta ese momento, sin que se hubiera detectado irregularidad alguna.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Pero con independencia del sometimiento a dicho control, se ha reclamando, asimismo, ante esta institución en el expediente **20080624** el desarrollo reglamentario de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, para proceder a la regulación de los requisitos y condiciones de los puntos de encuentro familiar y someter, así, estos servicios de intervención familiar al cumplimiento de unas normas comunes de funcionamiento que permitan su supervisión administrativa y garanticen la calidad de la atención prestada.

Las gestiones de información realizadas por esta institución con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades permitieron confirmar que entre las prioridades de dicha Administración, en materia normativa, estaba el desarrollo reglamentario de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León, en relación con los puntos de encuentro familiar.

1.2.2. Protección socio-cultural

La intervención del Procurador del Común durante este ejercicio en relación con la protección socio-cultural de la población menor de edad, se ha dirigido a promover una mejora de la protección de la infancia y adolescencia en la información y publicidad cinematográficas. Y más concretamente respecto a la divulgación de la calificación oficial por edades de las películas emitidas en las salas de cine de esta Comunidad Autónoma.

Así en el expediente **20080315**, se indicaba que en la práctica, cualquier persona (con independencia de la edad) puede tener acceso a las salas cinematográficas previo pago de la entrada (con la excepción de las obras de carácter pornográfico o de apología de la violencia, para las que existe la prohibición expresa de acceso de los menores a las salas), resultando conveniente, por ello, contar con información adecuada, suficiente y accesible en relación con su clasificación.

El art. 15 apartados 1 y 3 del RD 81/1997, de 24 de enero, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 17/1994, de 8 de junio, de Protección y Fomento de la Cinematografía, y se actualizan y refunden normas relativas a la realización de películas en coproducción, salas de exhibición y calificación de películas cinematográficas, establece la obligatoriedad de publicitar dicha calificación por edades de las películas.

Existe, además, un amplio consenso social sobre la utilidad de la calificación y orientación por edades de las películas de cine, así como de cuantos medios sirvan a los adultos para poder conocer con antelación la idoneidad para los menores de los estrenos cinematográficos.

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*Procurador del Común de Castilla y León

Ámbito en el que, por ello, no solamente se ha valorado la importancia de la publicidad de las calificaciones por edades en los lugares de obligado cumplimiento. También la necesidad de su inclusión en la información que sobre las películas se publica en la prensa escrita y en los suplementos semanales en su sección de cartelera. Ello como un instrumento de ayuda para padres y tutores y una buena práctica profesional y responsable de estos medios de comunicación.

Siendo consciente, precisamente, de los beneficios de la información sobre la calificación por edades en la cartelera cinematográfica, el Observatorio de Contenidos Televisivos y Audiovisuales (OCTA) promovió la elaboración de un informe preliminar sobre esta cuestión en junio del año 2006, en el que se puso de relieve que, salvo excepciones, los diferentes soportes de ámbito nacional no incluían el dato de calificación por edades en sus carteleras, ni en la relación por películas ni en la relación por salas.

Por este motivo, el OCTA impulsó la firma de un acuerdo voluntario con los diferentes agentes privados de la cadena de valor cinematográfica, responsables de facilitar y difundir la información sobre la calificación de las películas (distribuidores, exhibidores y prensa). Dicho acuerdo fue suscrito con la finalidad de que asociara esa información a las buenas prácticas profesionales y al compromiso con la protección de la infancia.

Con la denominación de "Declaración Institucional para proteger los derechos de la infancia y la adolescencia en la información y publicidad cinematográfica" fue aprobada el 11 de diciembre de 2006 con la voluntad manifiesta de sus firmantes de promover iniciativas para la aplicación de los sistemas de información sobre la clasificación por edades de las obras cinematográficas.

El seguimiento de dicha Declaración puso de relieve que diferentes periódicos españoles, particularmente de ámbito autonómico (La Vanguardia, Diario de Navarra, Diario Vasco, El Periódico de Cataluña, El Progreso de Lugo, Heraldo de Aragón, La Rioja...) sí incluían de forma generalizada la calificación de películas en sus secciones de cartelera. No era el caso, por el contrario, de los diarios editados y publicados en esta Comunidad Autónoma, que no constaban entre los que incluían dicha calificación por edades. Circunstancia que, según pudo comprobarse, seguía persistiendo.

No existiendo, pues, razones objetivas que impidieran a la prensa escrita de Castilla y León actuar con la misma sensibilidad, desde esta institución se ha apoyado la necesidad y utilidad de facilitar la información sobre la calificación de las películas, no sólo a través de las salas de exhibición o de la publicidad difundida sobre las mismas, sino también en la información ofrecida en los diferentes diarios y publicaciones semanales.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Bien es cierto que la Comunidad Autónoma de Castilla y León no tiene atribuidas funciones en materia de salas de exhibición y calificación de obras cinematográficas. Pero la competencia exclusiva asumida en el ámbito de la promoción y defensa de los derechos de la infancia, ha propiciado la atribución de algunas funciones específicas en relación con los medios audiovisuales (art. 32 de la Ley 14/2002, de 25 de julio, de promoción, atención y protección a la infancia en Castilla y León), debiendo fomentar que las entidades, asociaciones e industrias que actúan en ese ámbito establezcan sistemas de clasificación y elaboren códigos deontológicos para la protección de los menores y promover la implantación y uso de sistemas de advertencia o que impidan y dificulten que los menores puedan tener acceso a medios o servicios que puedan ser ilícitos o nocivos para su desarrollo físico o psíquico.

Por ello, el Procurador del Común formuló a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que se valore la posibilidad de fomentar entre las diferentes asociaciones, entidades e industrias responsables en Castilla y León (distribuidores cinematográficos, productores audiovisuales, exhibidores, editores y prensa) la necesidad de ofrecer una información y publicación adecuada, suficiente y accesible de la calificación por edades de las obras cinematográficas que se exhiban en las salas de cine de esta Comunidad Autónoma, mediante un acuerdo o código común de buena práctica profesional, indicador de su sensibilidad y responsabilidad social en la protección de la infancia, que comprometa a cada agente en su ámbito correspondiente a:

- *Facilitar a la prensa escrita información adecuada, con antelación suficiente, sobre la calificación oficial de los estrenos cinematográficos establecida por el Instituto de las Ciencias y Artes Cinematográficas.*
- *Incluir progresivamente en los diarios y suplementos semanales en su sección de cartelera dicha información de la calificación por edades de las películas.*
- *Tomar conciencia sobre la importancia y utilidad que dicha información tiene para los espectadores en general y, especialmente, para los padres y tutores, como mecanismo de ayuda para conocer con antelación la idoneidad para los menores de las películas emitidas.*
- *Y fomentar entre los ciudadanos la utilización responsable de dicha información en el control de los hábitos cinematográficos de los menores".*

Dicha Administración, aunque ya con posterioridad al cierre de este Informe no ha aceptado la necesidad de establecer un acuerdo o código común entre las diferentes asociaciones, entidades e industrias responsables en Castilla y León en relación con la

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

información y publicación de la calificación por edades de las obras cinematográficas que se exhiban en las salas de cine de esta Comunidad Autónoma, ha hecho suya la sensibilidad por el tema abordado, en lo que respecta a los menores, del que dará traslado en todas aquellas circunstancias en las que se de la concurrencia de dichos agentes, así como de la necesidad de cumplir en todos los casos con la normativa vigente.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que también podía existir algún supuesto incumplimiento de la normativa vigente en esta materia en relación con la publicidad difundida sobre las películas emitidas en unos cines ubicados en una capital de provincia de esta Comunidad, cuya supervisión quedaba excluida de las competencias de la Administración autonómica de Castilla y León, se dio traslado de ello al Defensor del Pueblo estatal a los efectos oportunos.

1.3. Prestaciones a la familia

Como en ejercicios anteriores sigue siendo reducido el número de reclamaciones que se formulan en relación con las prestaciones destinadas a las familias de esta Comunidad. Fueron 2 en el año 2007 y 4 las registradas en 2008.

Pero todas ellas se utilizan por los interesados para denunciar la situación de necesidad padecida por las unidades familiares y demandar a la administración la concesión de las ayudas sociales y/o económicas necesarias para solventar sus necesidades básicas, eliminar sus desequilibrios económicos o puntuales estados de emergencia.

La intervención de esta institución en este ámbito se ha centrado, pues, en la supervisión de la actuación desarrollada por los servicios sociales para la constatación de las posibles situaciones de marginación denunciadas y para paliar o solventar sus consecuencias mediante el otorgamiento de las prestaciones económicas adecuadas a las circunstancias reales existentes.

En ningún caso ha sido preciso formular resolución a las administraciones implicadas, al constatarse el desarrollo de una intervención social adecuada en el abordaje de las distintas problemáticas planteadas.

Como ejemplo de esta actuación administrativa destaca el expediente **Q/1621/07**, relativo a la supuesta situación de necesidad padecida por una familia vecina de una localidad de la provincia de León, al carecer de recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades básicas de subsistencia y de alojamiento.

Desarrolladas las gestiones de información oportunas con la Diputación Provincial de León, se constató por esta Procuraduría que desde el centro de acción social competente ya se había procedido a tramitar expediente para la concesión de una ayuda de emergencia social,

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

teniendo en cuenta que, en función de los ingresos obtenidos por la unidad familiar de convivencia, concurría la situación de necesidad exigida en las bases de la convocatoria.

O el expediente registrado con la referencia **Q/1889/07**. También en este caso la situación de necesidad económica se encontraba en vías de solución, al haberse formulado por el órgano competente de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades propuesta de resolución de concesión de una prestación no contributiva de invalidez, encontrándose en trámite de fiscalización por la Intervención Territorial de Valladolid.

En otros supuestos, por el contrario, la intervención social desarrollada para dar respuesta a las problemáticas denunciadas no ha logrado el resultado esperado por el rechazo habitual de las familias a los distintos medios ofrecidos en atención a sus circunstancias o por la actitud poco favorable a su integración social. En estos casos el éxito de la intervención de los servicios sociales quedaba ligado a la aceptación voluntaria e implicación positiva de las familias respecto a las condiciones exigidas para su normalización.

Como en el caso relatado en el expediente **20080812**, en el que pese a ponerse a disposición de la unidad familiar en cuestión el apoyo económico y técnico necesario para paliar su situación necesidad, los miembros de tal unidad carecían, sin embargo, de motivación para el cambio y no mostraban colaboración con las orientaciones ofrecidas.

La continuación en este caso, pues, de la intervención desarrollada por el centro de acción social correspondiente, quedaba condicionada a la aceptación voluntaria e implicación positiva de la familia respecto a las medidas sociales propuestas para el abordaje de sus posibles necesidades.

Un resultado similar se produjo en el expediente **Q/1613/07**. La intervención de los servicios sociales municipales se había iniciado ya en el año 1985 para conseguir la integración socio-laboral, la estabilidad familiar y favorecer la escolarización de los menores integrantes de la familia. Desde entonces ésta había sido beneficiaria de múltiples prestaciones: ayudas para la adquisición de la vivienda; ayuda de emergencia social para la instalación eléctrica de la vivienda adquirida; ayuda de emergencia social para la adquisición de lavadora automática; ayudas económicas en concepto de rehabilitación de vivienda; subvención en concepto de gastos de agua, libros de texto y arreglos de fontanería; ayuda de emergencia social para gastos derivados de reparación del suelo de la vivienda; ayuda a la familia para material escolar y ayuda para leche artificial.

Sin embargo, a lo largo de los años los objetivos previstos no habían dado el resultado esperado dada la actitud de la unidad familiar desfavorable a su integración social. Circunstancia que, de hecho, había impedido el otorgamiento de ayudas sociales de emergencia en el año 2008, al incumplirse los requisitos exigidos para su concesión.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*Procurador del Común de Castilla y León

No obstante, los servicios sociales continuarían trabajando con la unidad familiar en cuestión a fin de alcanzar los objetivos inicialmente perseguidos y conseguir su normalización socio-económica y educativa, siempre condicionada a la implicación en el proceso de cambio y colaboración con las orientaciones ofrecidas. No sólo para la posible concesión de ayudas sociales o para la cesión de una vivienda, sino para conseguir de forma estable una integración familiar en el ámbito social, educativo y laboral.

1.4. Conciliación de la vida familiar y laboral

La conciliación de la vida familiar y laboral ha constituido un área estratégica de la política de esta Comunidad Autónoma en materia de igualdad de oportunidades.

Tratando, así, de remover los obstáculos que entorpecen la propia voluntad de las parejas de elegir la dimensión de su familia, se han articulado diferentes apoyos dirigidos a paliar el desembolso económico que supone la incorporación de nuevos miembros a la unidad familiar y a evitar incompatibilidades entre el desarrollo de la vida familiar y laboral de los progenitores.

No exenta de críticas, sin embargo, este tipo de política social, el número de reclamaciones registradas durante este año (11) ha experimentado un ligero incremento respecto a 2007 (4).

También a diferencia del ejercicio anterior, durante el año 2008 la intervención desarrollada por esta institución se ha centrado principalmente en mejorar algunos aspectos relacionados con uno de los apoyos que facilitan la armonización de las responsabilidades laborales y personales, como son los centros de atención infantil de naturaleza asistencial.

Las resoluciones formuladas (3) se han dirigido a flexibilizar los horarios de salida de los centros para crear condiciones propicias que faciliten a los progenitores la posibilidad de atender o cuidar personalmente a sus hijos por permitírsele su jornada laboral, a lograr la adaptación de estos recursos a las necesidades especiales de los menores con discapacidad y a favorecer el acceso a las ayudas convocadas para financiar las estancias en los mismos en condiciones de legalidad.

El grado de aceptación de los criterios mantenidos por esta institución ha sido positivo, esperando que su aplicación contribuya a mejorar el modelo asistencial de conciliación familiar y laboral de esta Comunidad.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

1.4.1. Horario de los centros infantiles de titularidad de la Comunidad de Castilla y León

Tratando de conciliar el derecho de los ciudadanos a desempeñar un puesto de trabajo con el derecho a atender sus responsabilidades familiares, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades viene mostrando un decidido impulso por ayudar a quienes prefieren dejar el cuidado de sus hijos en manos de centros especializados, potenciando, precisamente, este tipo de recursos que facilitan la armonización de responsabilidades laborales y personales, y de forma especial los dirigidos a la primera infancia.

El desarrollo de una red de centros infantiles para niños menores de 0 a 3 años (como medida incorporada en la Estrategia Regional para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, aprobada por Acuerdo 9/2004, de 22 de enero, de la Junta de Castilla y León), está permitiendo el necesario apoyo a las familias para cubrir determinadas situaciones derivadas de la atención a la infancia, evitando incompatibilidades entre el desarrollo de la vida familiar y laboral de los progenitores.

Pero el horario de atención en dichos centros infantiles dependientes de la Junta de Castilla y León vuelve a ser causa de importantes discrepancias entre las familias. Concretamente en los expedientes **2008968**, **20081472**, **20081536**, **20081624** o **20081643** se ha venido a mostrar una clara disconformidad con el régimen horario establecido en la ORDEN FAM/540/2008, de 31 de marzo, por la que se regula el procedimiento de admisión en las Escuelas Infantiles de 0 a 3 años, de titularidad de la Comunidad de Castilla y León. Concretamente, en relación al tiempo mínimo de permanencia obligatoria establecido entre las 9,30 y las 15,30 horas.

Dicha disconformidad se fundamentaba precisamente en la eliminación, a través de dicha norma, de la posibilidad de flexibilizar las salidas de los menores fuera del horario establecido cuando concurren causas convenientemente justificadas, tal como se había venido aplicando siguiendo el criterio mantenido por esta Procuraduría en la resolución formulada a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, y de la que se dio cuenta en el Informe Anual correspondiente al año 2006 (Área I, Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, apartado 1.3.2.)

Como resultado de las gestiones desarrolladas por esta institución con la citada Administración para resolver esta problemática, ha sido posible la modificación de la norma en cuestión, mediante Orden FAM/1713/2008, de 30 de septiembre, publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León de 6 de octubre de 2008.

Con dicha reforma, precisamente, se ha venido a recoger de forma expresa que "con carácter general el tiempo mínimo de permanencia obligatoria en la escuela infantil será de

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

9,30 a 13,30 horas”, dando, así, respuesta a las demandas de flexibilización del horario de salida y cumplimiento a la resolución formulada en su momento por esta institución.

1.4.2. Adaptación de los centros infantiles a los menores con discapacidad

Para armonizar la vida familiar y laboral, la Junta de Castilla y León también ha contemplado el establecimiento de medidas idóneas para favorecer la conciliación en el medio rural, como la puesta en marcha de servicios de atención a niñas y niños de 0 a 3 años en pequeños núcleos rurales en los que la demanda sea inferior a quince plazas.

En virtud de ello, la Junta de Castilla y León y las Diputaciones Provinciales de la Comunidad Autónoma firmaron el 10 de marzo de 2004 un Convenio Marco para implantar el Programa “Crecemos” en municipios de ámbito rural, con el fin de acercar a los núcleos rurales dichos centros asistenciales.

Al amparo de esta iniciativa se han ido creando centros de carácter asistencial dirigidos a niños de hasta 3 años, cuya progresiva puesta en funcionamiento ha facilitado la existencia de unos servicios seguros, fiables y profesionales que permiten compaginar el empleo junto con la adecuada atención de los niños.

Se denunció, sin embargo, ante esta institución a través del expediente **Q/984/07** que los centros correspondientes a la provincia de Ávila no contaban con los apoyos y medios necesarios para poder prestar a los menores con discapacidad, en condiciones de igualdad, una asistencia adecuada a sus características.

Efectivamente, aunque todos los Ayuntamientos de dicha provincia adheridos al Programa, según las gestiones de información desarrolladas por esta institución, mostraban una clara predisposición en la adopción de las medidas necesarias en caso de producirse la incorporación de niños con discapacidad, muchos de los centros no contaban con los medios materiales y personales necesarios para ofrecer una atención apropiada a estos posibles usuarios.

Se consideró entonces que la organización de estos servicios debía ser regulada sobre una base jurídica sólida y con criterios de calidad estrictos, de forma que también debían responder a las necesidades especiales que presentan los menores con discapacidad, al amparo del desarrollo reglamentario pendiente de la Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León.

Esta institución ha entendido, pues, que crear una red de servicios de atención infantil en el ámbito rural de esta Comunidad Autónoma que respondiera a las necesidades de todos los beneficiarios (incluidos los niños con discapacidad en igualdad de condiciones a las del resto de menores que no presentan deficiencias en su desarrollo físico y psíquico), merecía su

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

adaptación a unos criterios de calidad asistencial adecuados. Su regulación, además, debía ser abordada atendiendo también a las necesidades individuales de los menores con discapacidad como posibles beneficiarios de estos recursos infantiles.

El contenido de la correspondiente norma precisaba, en consecuencia, la inclusión de determinados criterios o requisitos dirigidos a la plena integración de estos menores en el desarrollo de su vida cotidiana en el centro y en sus condiciones de movilidad.

No se podía ocultar, sin embargo, que la exigencia de una serie de condiciones mínimas para el funcionamiento de estos centros de atención infantil en relación con los niños con discapacidad (como la adecuación de los espacios, de las infraestructuras, instalaciones, equipamiento, programas y del personal), entrañaba especiales dificultades para aquellos pequeños municipios que carecen de medios suficientes para diseñar un modelo asistencial especializado en el ámbito de la discapacidad en todas sus vertientes.

En atención, por tanto, al esfuerzo realizado por los ayuntamientos de ámbito rural para la conciliación de la vida familiar y laboral, y a la necesaria protección de los menores con discapacidad en su proceso de integración social, el Procurador del Común consideró apropiado formular resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en los siguientes términos:

"1. Que se proceda, previos los trámites oportunos, a la regulación de las condiciones y requisitos que deben reunir los Centros de atención infantil creados al amparo del Programa "Creemos", incorporando los criterios necesarios para su adaptación a las necesidades individuales de los menores de 0 a 3 años con discapacidad como posibles beneficiarios de estos servicios asistenciales.

2. Que con la finalidad de que estos centros dispongan de unas condiciones adecuadas que respondan objetivamente y con un nivel de calidad ajustado a las circunstancias especiales de los niños y niñas con discapacidad, se estudie la posibilidad de reforzar la ayuda ofrecida a los municipios de ámbito rural de la provincia de Ávila en el convenio de colaboración suscrito para el desarrollo de dicho Programa (si fuera necesario en el ámbito de la correspondiente Comisión Mixta), de forma que, aunando voluntades, pueda apoyarse el esfuerzo desarrollado por los ayuntamientos en la puesta en marcha de este modelo asistencial, aumentando, en función de las disponibilidades presupuestarias, dicha colaboración en la financiación de los gastos de mantenimiento o funcionamiento y en las inversiones en obras de creación, reforma y mejora de los centros para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad y a los criterios de calidad que reglamentariamente se establezcan.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

3. *Que el estudio para la aplicación de dicha medida, de estimarse oportuno y con el fin de fomentar el desarrollo e integración de los menores con discapacidad, se extienda al resto de las provincias de esta Comunidad adheridas al referido programa”.*

Asimismo, se estimó oportuno formular a la Diputación Provincial de Ávila la siguiente resolución:

“Que con la finalidad de que los Centros de atención infantil creados al amparo del Programa “Crecemos” dispongan de unas condiciones adecuadas que respondan objetivamente y con un nivel de calidad ajustado a las circunstancias especiales de los niños y niñas con discapacidad, se estudie la posibilidad de reforzar la ayuda ofrecida a los municipios de ámbito rural de la provincia de Ávila en el convenio de colaboración suscrito para el desarrollo de dicho Programa (si fuera necesario en el ámbito de la correspondiente Comisión Mixta), de forma que, aunando voluntades, pueda apoyarse el esfuerzo desarrollado por los ayuntamientos en la puesta en marcha de este modelo asistencial, aumentando, en función de las disponibilidades presupuestarias, dicha colaboración en la financiación de los gastos de mantenimiento o funcionamiento y en las inversiones en obras de creación, reforma y mejora de los centros para adaptarse a las necesidades de las personas con discapacidad y a los criterios de calidad que reglamentariamente se establezcan”.

Ambas Administraciones aceptaron la resolución formulada.

1.4.3. Ayudas para financiar gastos de centros infantiles y guarderías infantiles

El desarrollo de esta red de centros infantiles ha venido a satisfacer la necesidad de muchos progenitores de compartir la atención de sus hijos con recursos especializados que les permitan hacer compatibles las responsabilidades laborales o sociales con las familiares.

Pero también para aminorar el desembolso económico que implica el acceso a este tipo de servicios, la Administración de esta Comunidad Autónoma viene convocando ayudas para financiar los gastos ocasionados por la estancia en los centros infantiles y guarderías infantiles de la Comunidad.

La denegación de este tipo de ayudas económicas, precisamente, ha generado discrepancias ante esta institución. Como se refleja en el expediente **Q/1943/07**, en el que se manifestaba la disconformidad con la denegación de una solicitud de ayuda para financiar los gastos realizados por la asistencia de un menor a un centro infantil ubicado en una localidad de la provincia de Burgos. Solicitud formulada al amparo de la ORDEN FAM/1057/2006, de 22 de

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

junio, por la que se convocaron para el ejercicio 2006 ayudas económicas para financiar gastos de centros infantiles y guarderías infantiles en la Comunidad de Castilla y León.

El motivo alegado por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para no incluir al solicitante en la lista de beneficiarios de las ayudas para financiar gastos de centros infantiles y guarderías infantiles, era el incumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Efectivamente, la Base Decimoprimer punto 5 de la Orden de convocatoria exigía acreditar estar al corriente de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social, en su caso, con anterioridad a dictarse la propuesta de resolución de concesión, de acuerdo con lo establecido en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Resultaba correcto, por ello, que en el momento de resolver la convocatoria en cuestión la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, a la vista de la comunicación inicial de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), denegara la solicitud.

No obstante, con posterioridad constaba la aportación al expediente de un certificado de la AEAT (Delegación de Burgos), acreditativo de que la persona solicitante se encontraba al corriente en el cumplimiento de tales obligaciones, debiéndose, al parecer, a un error material de la citada Administración la información aportada a través del intercambio telemático, determinante de la exclusión de dicha persona de la lista de beneficiarios de la subvención.

Producida, así, la inicial denegación de la subvención por un posible error aclarado mediante documentación posterior, dicho supuesto podía incardinarse en la causa segunda del art. 118 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en orden a la precedente revisión de la resolución recurrida, cuyo efecto podía conllevar la concesión de la ayuda en cuestión si decaía el único motivo apuntado administrativamente para su original denegación.

Resultaba apropiado, por tanto, que el escrito presentado por el interesado, en atención a lo establecido en el art. 110.2 de la Ley 30/1992 y al principio antiformalista, se hubiera tramitado como un recurso extraordinario de revisión y, de quedar acreditado durante su tramitación que el solicitante se encontraba al corriente de sus obligaciones tributarias así como el cumplimiento del resto de los requisitos exigidos en la convocatoria, haber concedido la ayuda económica solicitada.

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

"Que se proceda, retrotrayendo las actuaciones practicadas y previos los trámites oportunos, a calificar el escrito presentado por (...) el (...), junto con la certificación emitida por la Agencia Tributaria en fecha (...), como recurso extraordinario de

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

revisión, por el posible valor esencial que pudiera tener dicho documento para evidenciar un error en la resolución denegatoria de la ayuda solicitada por dicha persona. Y de decaer durante su tramitación el motivo determinante de dicha denegación, por acreditarse el exigido cumplimiento de las obligaciones tributarias, se proceda a la concesión de la ayuda en cuestión”.

La resolución no fue aceptada por dicha Administración.

2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**2.1. Personas con discapacidad**

Durante el año 2008 se han formulado 99 quejas relacionadas con problemas específicos que afectan a las personas con discapacidad. Por lo tanto, ha aumentado ligeramente el número de reclamaciones en relación con las presentadas en el año 2007 (93). Dicha variación, dada su escasa cuantía, no es significativa y no permite extraer conclusiones de carácter general.

Al igual que en otras ocasiones, durante el citado año 2008 la mayoría de las quejas presentadas se refieren a problemas de barreras o de falta de condiciones de accesibilidad (un total de 37 quejas). Le siguen en número las quejas relativas a ayudas públicas (30) y las relativas al empleo de las personas con discapacidad (9 quejas en total).

Dentro de las quejas relativas a ayudas públicas destacan las relacionadas con el reconocimiento de la situación de dependencia y de las ayudas o prestaciones derivadas de dicho reconocimiento y, si no en todos, en la mayor parte de los supuestos conocidos por esta institución se aludía a un evidente retraso en la tramitación de los expedientes iniciados con dicha finalidad.

Además, como viene siendo habitual, también este año se han recibido quejas relacionadas con la valoración del grado de minusvalía, pensiones y centros de atención a personas con discapacidad.

Dado que todos los años se repiten los problemas que plantean los ciudadanos ante esta institución en el área que aquí se analiza, parece claro que aunque se han alcanzado logros importantes, resta mucho por hacer para lograr la plena integración de las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos y para dotar de plena efectividad a las previsiones contempladas en el art. 49 de la Constitución que obligan a los poderes públicos a realizar una política de integración de las personas con discapacidad, a las que han de amparar en el disfrute de los derechos recogidos en el Título I de dicho texto constitucional.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Por otro lado, a lo largo del año 2008 han sido 26 las resoluciones dictadas en esta área, 14 dirigidas a la Administración autonómica y 12 a la Administración local.

Por último, parece oportuno precisar en este momento que a lo largo de este año se han resuelto algunos expedientes de años anteriores lo que tendrá su oportuno reflejo en la exposición de algunas de las quejas que se incluyen en esta área.

2.1.1. Calificación de la minusvalía

Se incluyen en este apartado algunas quejas relativas a la disconformidad de los reclamantes con el excesivo retraso de la Gerencia de Servicios Sociales en tramitar y resolver procedimientos sobre calificación y reconocimiento del grado de minusvalía. Así ocurría en los expedientes **20080014** y **20080593**.

En el primero de dichos expedientes (en el que también se aludía a un trato incorrecto recibido por el interesado durante su reconocimiento en el Centro Base), la solicitud se había presentado en junio de 2006 y en la fecha de presentación de la queja ante esta institución, enero de 2008, aún no se había dictado la correspondiente resolución.

En el expediente **20080593** una vez notificado al interesado el inicio del procedimiento se había tardado casi un año en citarle para el reconocimiento.

En ambos casos era evidente el retraso de la administración en la tramitación con la particularidad de que en el segundo de los expedientes citados el interesado aludía a sus posibilidades de acceder a un puesto de trabajo dentro del mercado laboral protegido, precisamente en consideración a su discapacidad, no constatada sin embargo al no existir un certificado oficial de su minusvalía. Cabía pensar, por tanto, que dependiendo de las verdaderas perspectivas de trabajo en un momento determinado y dada su condición de persona perteneciente a un colectivo con especiales dificultades de inserción laboral, el haber tardado un año en obtener dicho certificado podía haber causado en sus intereses un perjuicio cierto y evaluable, en el que podrían concurrir todos los presupuestos exigidos por los arts. 139 y siguientes de la Ley 30/92, para dar lugar a la indemnización del daño causado.

En los dos supuestos mencionados esta institución, en su resolución, recomendó a la Administración la observancia de los plazos al efecto establecidos para tramitar y resolver los procedimientos de que se trataba, acordándose cuando ello no fuese posible una ampliación de dichos plazos o su suspensión, comunicando dicha medida a los interesados y adoptando en todo caso las medidas necesarias para agilizar los trámites y resolver en plazo estos procedimientos.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Además, en el segundo de los supuestos mencionados, en atención al hecho de que, según parecía, el certificado se había solicitado ante la perspectiva del interesado de obtener un trabajo, se trasladaron a la Administración las siguientes reflexiones:

1.- Según la OMS la discapacidad es la restricción o ausencia de capacidad para realizar una actividad, en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano.

2.- Consecuentemente, el certificado expedido por la Administración constituye el instrumento formal que acredita dicha restricción y el alcance de la misma, en consideración al cual la persona con discapacidad debe ser ayudada por los poderes públicos con medidas compensatorias para escapar de la marginación.

3.- Por lo tanto, no parecía preciso insistir en que el momento de pronunciarse el acto administrativo por el que se reconoce, declara y clasifica la situación de discapacidad o minusvalía de una persona, no solo viene determinado por la Ley, sino que a la vez reviste una trascendencia especial porque afecta a un colectivo desfavorecido a la hora de ejercer los derechos que la Constitución reconoce a todos los ciudadanos y en relación con el cual la propia Constitución ha encomendado a los poderes públicos realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración, debiendo prestar a las personas con discapacidad la atención especializada que requieran y debiendo, igualmente, ampararlas especialmente para el disfrute de los derechos que dicho texto constitucional reconoce a todos los ciudadanos, lo que exige, a la hora de poner en práctica las medidas aludidas, que la situación de desventaja sea convenientemente acreditada.

Como se ha indicado en el caso analizado en la reclamación que aquí se expone se trataba de una persona que había solicitado dicha acreditación para acceder a un puesto de trabajo de los que la administración o la empresa privada reservan para personas con discapacidad. Esta institución desconocía si la demora en la expedición del certificado en cuestión había provocado la pérdida del mismo, ya que no se especificaba si dicha perspectiva de trabajo procedía de un compromiso formal y con visos de realidad o se refería únicamente a meros proyectos y esperanzas. Además, el autor de la reclamación tampoco indicaba si se había producido algún efecto lesivo derivado directamente de la demora denunciada.

No obstante, la mera posibilidad de sufrir el destinatario algún perjuicio como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, incluso cuando en el daño no concurren las condiciones establecidas en el art. 139.2 de la Ley 30/92, de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado, ya suponía una contradicción con la obligación que la Constitución impone a los poderes públicos de amparar a las personas con discapacidad para que puedan disfrutar de los derechos reconocidos en la misma.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Por otra parte, era razonable suponer, y así nos lo indica también la experiencia, que el caso de la persona a la que se refería la queja no constituía un hecho aislado, en relación con lo cual parecía conveniente destacar que las personas con discapacidad constituyen un colectivo más vulnerable si cabe que el resto de los ciudadanos en relación con las posibles irregularidades en el desarrollo de los procedimientos administrativos que les afectan (por dificultades de desplazamiento, comunicación, conocimiento, etc.). Además, era preciso hacer hincapié en que la protección que la administración pública está obligada a prestar a este colectivo en virtud del mandato constitucional del art. 49, pasa principalmente por asegurarles no una protección específica, sino aquella de la que son acreedores todos los ciudadanos.

Por todo ello, en el citado expediente se dirigió a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que la Gerencia de Servicios Sociales, en los procedimientos para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, tenga en cuenta la obligación procedente del art. 42,2 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común de dictar resolución expresa dentro del plazo de los tres meses establecido en el art. 8.4 de la Orden de 15 de Junio de 2000 de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

Que en los casos en que ello no sea posible por concurrir cualquiera de las contingencias previstas en los apartados 5 y 6º del citado artículo, se proceda a la suspensión de dicho plazo o a su ampliación si fuere necesario y se notifique a los interesados.

Que cuando se den circunstancias de acumulación de solicitudes o excesivo número de personas afectadas, así como otras que impidan la resolución y notificación dentro de plazo, se apliquen las medidas previstas en el apartado 6º consistentes en la habilitación de los medios personales y materiales que sean necesarios para agilizar los trámites.

Esta Procuraduría quiere incidir especialmente en la necesidad de que la Gerencia de Servicios Sociales someta a consideración el carácter imprescindible que la norma reguladora (RD 1971/1999 de 23 de diciembre) ha dado al acto administrativo por el que se reconoce la situación y el grado de minusvalía, para que la persona afectada pueda acceder a los servicios y prestaciones que se han previsto como medidas compensatorias de una situación social de desventaja. De tal modo que se pongan los medios necesarios para que en los procedimientos de reconocimiento, declaración y calificación de minusvalía, la resolución y su notificación tengan lugar en el plazo de tres meses".

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

En la fecha de cierre del presente Informe no se conoce la postura de la Administración frente a esta resolución.

2.1.2. Centros de atención

La atención de las personas con discapacidad en los centros públicos creados con dicha finalidad, ha dado lugar a varias quejas motivadas fundamentalmente por las listas de espera que deben soportar los interesados hasta conseguir una plaza. Además, en ocasiones se aprecia en las reclamaciones recibidas una disconformidad de los reclamantes con las puntuaciones asignadas, que a su vez dependen de la valoración efectuada de las circunstancias personales, familiares y sociales, económicas y demás a tener en cuenta.

Así, a título de ejemplo se considera oportuno hacer una breve referencia al expediente **20080541** en el que se denunciaba una supuesta aplicación incorrecta del Anexo I de la Resolución de 26-8-1987 de la Dirección General del Inerser por la que se regulan los ingresos, traslados, permutas y liquidación de estancias en centros residenciales, en relación con los siguientes aspectos:

- Asegurando que no se había valorado correctamente la situación sociofamiliar del interesado consistente en la avanzada edad y salud precaria de sus padres con los que convivía, y que de plano descartaba la atención de la persona con discapacidad en el ámbito familiar por carecer de otros familiares directos.

- Que la Administración autonómica no había aceptado el cambio de régimen que se le había solicitado para que el interesado pasara a ocupar como interno en el centro, la plaza que a la sazón ocupaba como mediopensionista.

- Falta de respuesta a la petición de que se revisaran las puntuaciones asignadas al beneficiario en cada uno de los apartados I a VII del Anexo I de la citada Resolución de 26-8-1987 hasta alcanzar un total de 81 puntos, puntuación con la que su familia se mostraba en desacuerdo, estimando que con una más alta ya se habría obtenido una plaza efectiva.

Según los datos facilitados por la Administración, la Comisión de Valoración encargada de la aplicación de los baremos vigentes, había llegado a la conclusión de que después de efectuada la revisión debía mantenerse la misma puntuación asignada inicialmente al no apreciarse ningún error en la valoración anterior ni haber surgido desde entonces ninguna de las circunstancias susceptibles de alterarla, aunque sí se matizaron algunos de los aspectos a valorar con apoyo en los informes médicos y sociales sobre los mismos, aspectos que sin embargo no bastaban para modificar la citada puntuación.

Tras el análisis de la reclamación formulada, esta institución no apreció la existencia de irregularidad administrativa en la estimación de la situación sociofamiliar.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Respecto de las demás cuestiones que derivaban del expediente, esta Procuraduría consideró lo siguiente:

1º.- Que por parte del representante legal del interesado se había formulado una petición de revisión de las puntuaciones asignadas en cada uno de los apartados I a VII del Anexo I de la citada Resolución de 26 de agosto de 1987, con fecha 3 de diciembre de 2007.

La revisión se hizo, pero al parecer no se notificó al solicitante, como se deducía del informe remitido a esta institución por la Consejería, en el que se afirmaba que el resultado de esa revisión se comunicaba con esta misma fecha al interesado (Esta fecha era el 3-6-2008 y la solicitud había sido presentada el 3-12-2007, seis meses antes).

2º.- Que ante la petición formulada por el representante legal de que se le informara sobre la posibilidad de que su representado pasara a ocupar una plaza de interno en el CAMP en el cual ya se encontraba ocupando una como mediopensionista, la respuesta del Jefe del Servicio de Calidad y Gestión de Centros, fue la de rechazar dicha posibilidad indicando que no era de aplicación el punto 4.2 del Anexo IV de la Resolución de 26 de agosto de 1987 al cambio de régimen de estancia en el centro.

Respecto de la primera de las cuestiones y a los efectos que aquí interesan, una vez más se detectaba el incumplimiento por parte de la Administración de lo establecido en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como la obligación de comunicar a los interesados la recepción de su solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación dentro de los diez días siguientes a la fecha de entrada de la misma.

En este caso el plazo de los diez días, según lo constatado por esta Procuraduría y lo que resultaba de la información remitida por la Administración, no había sido observado.

Respecto de la segunda de las cuestiones planteadas, si bien el interesado sí obtuvo respuesta, no se le llegaron a aclarar de forma detallada las razones de la resolución dictada y, en concreto, las razones de dicha denegación más allá de la simple cita de la resolución en la que se apoyaba dicha denegación sin exponer su contenido.

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

"Que, de no haberse hecho ya, con la máxima celeridad se comunique al interesado la resolución por la cual fue confirmada la valoración inicial efectuada a (...).

Que, para el futuro, se aclaren a los interesados de forma sencilla y detallada las razones legales de la decisión adoptada más allá de la simple cita de la resolución en la que se apoyaba dicha denegación sin exponer su contenido".

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

La sugerencia fue aceptada en todos sus términos; no obstante, un mes después se recibió comunicación del autor de la queja en la que se indicaba no haber tenido notificación alguna de la Administración.

2.1.3. Ayudas: Procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia

En primer lugar debe indicarse que en el apartado 1.1.6. de esta Área se alude a esta misma cuestión en relación con los procedimientos sobre reconocimiento de la situación de dependencia instados por personas mayores.

Como consecuencia de las reclamaciones formuladas relativas a esta clase de procedimientos tanto a favor de personas mayores como de personas con discapacidad, esta institución ha constatado, y así se ha dejado constancia en el citado apartado 1.1.6., de la notable demora producida en la tramitación y resolución de esta clase de procedimientos. De ahí que, tal y como se indicaba al abordar esta cuestión a propósito de las personas mayores deba hablarse de una clara decepción en los posibles beneficiarios del sistema de la dependencia cuyas necesidades en muchos casos no se han visto satisfechas con su implantación o se han retrasado enormemente, hasta el punto de que en ocasiones no se ha observado el calendario establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la situación de dependencia.

Esto ha llevado a esta institución a desarrollar una actuación de oficio cuya detallado desarrollo puede consultarse en la parte de este Informe destinada a las actuaciones de oficio.

Ejemplo de lo indicado lo constituyen los expedientes registrados con los números **20081018, 2008238, 2008268, 2008279 y 2008461** entre otros. En todos ellos hay una nota común: el largo periodo de tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento administrativo para determinar el grado de dependencia y el derecho a las prestaciones y la fecha en que se le da al interesado la posibilidad de elegir la prestación o el servicio que considera más adecuado.

En todos los supuestos mencionados se constató la excesiva demora en la que se había incurrido en la tramitación de los procedimientos lo que determinaba, por razones obvias, el hecho de que las personas interesadas no hubieran accedido a su debido tiempo a las prestaciones del sistema. En ocasiones, incluso, se trataba de personas que como consecuencia del grado y nivel de dependencia reconocido debían haber recibido tales prestaciones durante el año 2007.

Teniendo en cuenta que la situación era similar en la práctica totalidad de los expedientes mencionados, únicamente se va a desarrollar en este momento la resolución dictada en el expediente **20080238**.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

En dicho expediente se aludía a la situación de un menor de edad en relación con el cual su representante legal había formulado la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia en mayo de 2007. La resolución reconociendo la situación de dependencia en grado II nivel 2 (dependencia severa) se había dictado en abril de 2008.

Teniendo en cuenta lo anterior, se trasladaron a la Administración las consideraciones que a continuación se exponen:

Según el art. 9 de la Orden FAM/824/2007, de 30 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la resolución (en los términos del art. 28.3 de la Ley 39/2006 ya citada) debió dictarse y notificarse en el plazo máximo de seis meses.

En la fecha de elaboración del Informe remitido a esta Procuraduría por la Administración, el procedimiento no había concluido, había transcurrido aproximadamente un año desde el inicio del procedimiento y el interesado no había percibido la prestación a la que tenía derecho además de haber transcurrido con creces el plazo para resolver y determinar la prestación en cuestión.

Como ya se ha apuntado, en realidad, el retraso apreciado en este expediente parecía ser o era el reflejo de una situación más general que se deducía de la lectura de la información facilitada por la Administración a esta institución en este y en otros expedientes.

Esta institución conoce las dificultades que deben superarse para hacer efectivo el derecho reconocido en la Ley 39/2006. No obstante, debía poner de relieve que a pesar de los esfuerzos que sin duda estaba realizando la administración, nos encontrábamos en la mitad del segundo año desde la entrada en vigor de dicha Ley, que era precisamente el plazo establecido en la norma para que las personas valoradas con el Grado III, 2 y 1 y Grado II, 2 se encontraran percibiendo con regularidad los servicios y prestaciones establecidos en los arts. 17 a 25 de la Ley, servicios y prestaciones cuya titularidad les confiere la resolución de reconocimiento de su situación de dependencia.

Pues bien, la resolución de reconocimiento de la prestación, según el contenido del Programa Individual de Atención, es el acto que hace posible el ejercicio de esos derechos. Por ello, únicamente una agilización de los procedimientos o de los trámites establecidos permitiría que las personas dependientes accedieran a las prestaciones que les correspondían.

La inobservancia de los plazos para resolver estos expedientes (cuyo cumplimiento es obligatorio según lo establecido en el art. 47 de la Ley 30/92) suponía una clara infracción normativa, dado que según el art. 42.2 de dicha Ley, el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

procedimiento. Este plazo no puede exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

Por otro lado, debía tenerse en cuenta que el art. 41 de la citada Ley 30/92 establece expresamente que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y deberán adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto de sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Es más, el número 2 de ese mismo precepto contempla la posibilidad de que los interesados soliciten la exigencia de esa responsabilidad a la Administración que corresponda y ello al margen del sentido del silencio que se produce en caso de falta de respuesta, dado que la obligación de resolver expresamente subsiste en todo caso (art. 42 Ley 30/92).

Además, y según los datos con los que contaba esta institución, parecía que los ciudadanos no contaban con la suficiente información en relación con el contenido y prestaciones de la Ley 39/2006, razón por la que se consideró preciso atender a uno de los principales derechos que la norma atribuye a las personas en situación de dependencia –art. 4 b) de dicha Ley–, es decir, su derecho a recibir, en términos comprensibles y accesibles, información completa y continuada relacionada con su situación de dependencia.

De hecho, según el art. 35 de la Ley 30/92, los ciudadanos en sus relaciones con la Administración tienen, entre otros, derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados.

Por último, una particularidad en concreto de la reclamación que es objeto de esta exposición era que, según lo que resultaba del expediente, el interesado había solicitado a la Gerencia de Servicios Sociales, en vista del tiempo transcurrido desde el inicio del procedimiento, certificación del silencio producido, solicitud que al parecer no había obtenido respuesta.

Por ello, en relación con este último extremo, se recordó a la Administración que el art. 43.5 de la Ley 30/92 establece que los actos administrativos producidos por silencio pueden hacerse valer tanto ante la Administración como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. Dichos actos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo en el que debe dictarse y notificarse la resolución expresa sin que la misma se haya producido, y su existencia puede ser acreditada por cualquier medio de prueba admitido en derecho, incluido el certificado acreditativo del silencio producido que puede solicitarse del órgano competente para resolver. Solicitado dicho certificado, éste debe emitirse en el plazo máximo de quince días.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Puesto que al parecer no se había expedido la oportuna certificación del silencio producido, se había incurrido en un nuevo incumplimiento normativo, dado que la solicitud formulada exigía una respuesta expresa ya sea expidiendo la citada certificación ya negándola si los efectos del silencio no se hubieran producido.

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

"Primero.- Que se proceda de manera inmediata, de no haberse hecho ya, a resolver el expediente al que se alude en esta resolución, dictando la correspondiente Resolución de reconocimiento de la situación de la prestación a la que tiene derecho el interesado.

Segundo.- Que en lo sucesivo se conteste expresamente a cuantos escritos sean presentados por los interesados y, en su caso, se expidan las certificaciones del sentido del silencio que los mismos soliciten dentro del plazo de quince días que en la norma se señala.

Tercero.- Que se facilite a los interesados por escrito una información comprensible y continuada sobre el estado de tramitación de sus solicitudes así como información general sobre los derechos que les corresponden al amparo de la Ley 39/2006".

En respuesta a dicha resolución, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, trasladó a esta institución una serie de consideraciones generales y respecto al contenido concreto de la citada resolución indicó lo siguiente:

Que la resolución de prestación por cuidados en el entorno familiar se había dictado el 16 de mayo de 2008.

En cuanto al punto segundo de la resolución se aceptaba parcialmente ya que la Gerencia contestaba a aquellos escritos en relación con los cuales estaba obligada en aplicación de la Ley 30/92, pero no a todos los escritos con carácter general, ya que no todos requieren contestación por escrito.

Se indicaba, además, que cuando se trata de alegaciones efectuadas por los interesados al procedimiento, éstas eran tenidas en cuenta a la hora de su resolución. Si se trataba de recursos interpuestos frente al grado y nivel reconocidos, su contestación requería la tramitación de un procedimiento específico que concluye con la notificación de la resolución al interesado.

Se aceptó la resolución en lo relativo a la certificación de actos presuntos para actuar de conformidad con lo establecido en el art. 43.5 de la Ley 30/92.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Y respecto al último apartado de la resolución, se comunicó su aceptación parcial, indicando que desde el primer momento de la aplicación de la Ley uno de los mayores empeños y preocupación de la Gerencia de Servicios Sociales había sido procurar a los interesados una información completa y comprensible y para ello se habían previsto y estaban en vigor en las Gerencias Territoriales diversos mecanismos que favorecían y garantizaban la comprensión por los interesados y los ciudadanos en general, para orientar y resolver *in situ* dudas sobre el procedimiento o sobre la situación del expediente personal (atención personal presencial, a través de las Secciones de Información de las propias Gerencias Territoriales y de los Centros de Acción Social de las Entidades Locales; atención telefónica dispensada en las Gerencias Territoriales y a través del 902 10 60 60; información por escrito, del expediente personal, con posibilidad de orientación profesional presencial al interesado en el trámite de consulta y audiencia, que garantiza no sólo la accesibilidad de la información sino también la comprensión, en el momento de elegir sus prestaciones).

Sin embargo, se precisaba en el citado informe, que no era posible asumir el compromiso de facilitar por escrito una información continuada a todos los solicitantes acerca de su expediente por evidentes razones de eficiencia, enviando, eso sí, a cada solicitante información escrita, específica y completa (antecedentes, datos económicos, servicios a los que se tiene derecho, régimen de acceso...), en el momento de la elección de las prestaciones, en relación con la fase de audiencia y consulta, así como de los restantes trámite previstos en las normas de procedimiento.

Y, por último, y en cuanto a la información general sobre los derechos que le corresponden, se aclaraba que existían ya diferentes sistemas de información como los ya mencionados, así como información periódica a través de los medios de comunicación y de los agentes sociales y de la página Web de la Junta de Castilla y León.

2.1.4. Derecho al trabajo

Al igual que en años anteriores, se han planteado ante esta institución reclamaciones denunciando las dificultades con las que han de enfrentarse las personas que padecen algún tipo de discapacidad para encontrar un empleo y una vez encontrado, para mantenerse en él.

En concreto, en relación con la reserva de plazas en las Ofertas de Empleo Público, parece oportuno mencionar el expediente **20080716** en el que se aludía al hecho de que en una convocatoria del Ayuntamiento de Valladolid de noviembre de 2007 para la provisión mediante oposición libre, de ocho plazas de Auxiliar de la Administración General, vacantes en la plantilla de personal del mismo, correspondientes a la OEP del año 2005, no se recogía la reserva de plazas para personas con discapacidad.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Tras el análisis de la información remitida por el citado Ayuntamiento en respuesta a la solicitud de esta institución, no se apreció irregularidad en la actuación administrativa objeto de supervisión y ello determinó el archivo del expediente.

No obstante, se consideró oportuno dirigir al reclamante las siguientes consideraciones:

1.- Según la información del Ayuntamiento, en las convocatorias públicas para la provisión de plazas gestionadas por el Departamento de Gestión de Personal, se daba cumplimiento a la exigencia relativa a la reserva de plazas para personas con discapacidad, en el sentido de que hacía ya tiempo que se había alcanzado el objetivo del 2% de los efectivos totales de dicha Administración destinados a personas con discapacidad.

2.- Se aclaró al reclamante, que la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público art. 70 contiene la siguiente descripción de la OEP:

“1. Las necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, que deban proveerse mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso serán objeto de la Oferta de empleo público, o a través de otro instrumento similar de gestión de la provisión de las necesidades de personal, lo que comportará la obligación de convocar los correspondientes procesos selectivos para las plazas comprometidas y hasta un diez por cien adicional, fijando el plazo máximo para la convocatoria de los mismos. En todo caso, la ejecución de la oferta de empleo público o instrumento similar deberá desarrollarse dentro del plazo improrrogable de tres años”.

En términos similares se pronuncia el art. 20 de la Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León. Así como la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local en su art. 91 que establece que las Corporaciones locales deben formular públicamente su oferta de empleo, ajustándose a los criterios fijados en la normativa básica estatal, aclarando, además dicho precepto, que la selección de todo el personal, sea funcionario o laboral, debe realizarse de acuerdo con la oferta de empleo público.

3.- Por lo tanto, debía diferenciarse claramente entre las ofertas de empleo público y las convocatorias de plazas que a su amparo efectúan las distintas administraciones.

De igual forma, debía quedar claro que la reserva de plazas para personas con discapacidad a que obliga la Ley debe figurar en la Oferta de empleo público. A continuación la distribución concreta de dichas plazas entre las distintas convocatorias que se efectúen al amparo de la correspondiente oferta de empleo público corresponde determinarla a la administración y es posible que en alguna de esas convocatorias no aparezca ninguna plaza

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

reservada o que en alguna de ellas el porcentaje reservado sea superior al marcado en la Ley (5%).

En principio, por tanto, la ausencia de plazas reservadas para personas con discapacidad en una convocatoria concreta, no significaba necesariamente un incumplimiento de la obligación legal de reserva.

4.- Además, debía tenerse en cuenta que el objetivo marcado por el legislador y que pretende lograrse con la reserva, es conseguir de forma progresiva que el 2% de los efectivos totales de la administración sean personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Por lo tanto, no cabía apreciar, en principio, un incumplimiento normativo en el proceder de una administración por el hecho de que una determinada convocatoria no contemplara la reserva, sobre todo si dicha administración ya cumplía teniendo en su plantilla el porcentaje previsto.

5.- En parecidos términos se pronunciaba la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Baleares de 22 de octubre de 2004. En dicha sentencia, en relación con un asunto similar, se desestimó un recurso en el que se impugnaba un acuerdo municipal por el que se aprobaron las Bases Generales de las Pruebas Selectivas para cubrir vacantes de funcionarios, correspondientes a la oferta pública de empleo de 2002, al no contemplarse la reserva de plazas para personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Dicha desestimación derivó de la constatación, en el curso del proceso judicial, de que dicho porcentaje (el del 2% de los efectivos totales del Ayuntamiento demandado) sí se cumplía.

En concreto, en dicha sentencia se indicaba que "El propósito del legislador –nacional y autonómico- es alcanzar el objetivo de que el 2% de los efectivos totales de la Administración sean personas con discapacidad de grado igual o superior al 33% de la capacidad normal".

Constatado por el Tribunal, a través de la prueba practicada, el logro de dicho objetivo, en dicha sentencia se concluía literalmente lo siguiente: "Puestas así las cosas, como la impugnación no ha atendido a si el objetivo de la Ley estaba cumplido sino que, partiendo sin fundamento de que no estaría, ponía así de relieve el incumplimiento de la obligación legal de reserva que, si embargo, se extiende -y limita- a alcanzar el objetivo del 2%, al fin, no cabe sino concluir que las Bases impugnadas no contravenían el Derecho en el extremo cuestionado en el presente recurso".

Trasladadas las consideraciones anteriores al reclamante se procedió al archivo del expediente en cuestión.

Por otro lado, y para concluir con este apartado, debe recordarse que en estos momentos se encuentra en trámite una actuación de oficio (**20081865**) en relación, entre

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

otros extremos, con la citada obligación de reserva de plazas para personas con discapacidad, dada la especial preocupación de esta institución por lograr las condiciones para la adecuada integración laboral de los integrantes de este colectivo.

2.1.5. Barreras

Como ya se ha indicado, el mayor número de las quejas recibidas en esta área se refieren a la presencia de barreras en nuestras calles, edificios, medios de transporte, etc., barreras cuya existencia, por razones obvias, dificulta enormemente la vida de las personas con discapacidad y en especial de las personas con problemas de movilidad.

2.1.5.1. Barreras arquitectónicas**Edificios municipales**

Han sido varias las reclamaciones recibidas en relación con las barreras existentes en edificios municipales. En concreto, cabe mencionar los expedientes **Q/1693/05** (relativo a las deficientes condiciones de accesibilidad en un edificio en construcción destinado a casa consistorial en la localidad de San Juan del Molinillo), **Q/1771/07**, **Q/1852/07**, **Q/1853/07** y **Q/1854/07** (relativos a las barreras presentes en la casa consistorial, el consultorio médico, la casa de la cultura y el hogar del pensionista de la localidad de Vega de Infanzones) y **Q/1367/07** (relativo a la presencia de barreras en el acceso al consultorio médico de la San Pedro de las Dueñas).

En el primero de los mencionados expedientes, como ya se ha indicado, se hacía referencia a las deficientes condiciones de accesibilidad de un edificio en construcción en la localidad de San Juan del Molinillo destinado a Casa Consistorial.

Tras la admisión a trámite de la queja, se solicitó información al Ayuntamiento afectado, que hizo caso omiso a nuestros requerimientos de información.

No obstante, dado que las obras se estaban llevando a cabo con ayudas procedentes del Fondo de Cooperación Local, esta institución consideró oportuno solicitar información, entre otros, a la Diputación Provincial de Ávila.

Por esta vía se constató, entre otros extremos, que las obras en cuestión habían sido delegadas en su ejecución al Ayuntamiento y que en la fecha de remisión del correspondiente informe a esta institución las obras, que aún no habían concluido, no se ajustaban, al menos en parte, a las previsiones de la Ley sobre Accesibilidad y Supresión de Barreras.

En vista de lo anterior, esta institución consideró oportuno dirigir una resolución a la Diputación de Ávila con apoyo, en síntesis, en los siguientes razonamientos:

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

1º.- Como se ha indicado las obras en cuestión habían sido delegadas en su ejecución al Ayuntamiento. Por lo tanto, se había hecho uso de la posibilidad prevista en el art. 27 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 66 del Texto Refundido, RDLeg 781/1989, en los que se alude a la delegación que pueden efectuar el Estado, las Comunidades Autónomas y otras entidades locales en los municipios para el ejercicio de competencias que afecten a sus intereses propios, entre los que se han de encontrar prioritariamente aquellos servicios considerados como mínimos por el art. 26 de la Ley 7/1985, a los que ha de alcanzar en todo caso la cooperación de la Diputación Provincial con el municipio, prevista en el art. 30 del texto refundido ya citado.

2º.- Se consideró oportuno precisar, no obstante, que el art. 27 de la Ley 7/85 establece una condición a la delegación: siempre que ello mejore la eficacia de la gestión pública Además, convenía aclarar que la delegación llevaba consigo la potestad de la Administración delegante de adoptar las medidas de control precisas respecto de los servicios delegados y, en todo caso, emanar instrucciones, recabar información y, dándose determinadas circunstancias, revocar la delegación o ejecutar por sí misma la competencia delegada.

3º.- Por otro lado, como se desprendía del informe remitido a esta institución, las obras no se ajustaban a la Ley de Accesibilidad y supresión de Barreras, Ley aplicable en todas aquellas actuaciones que se desarrollen por cualquier persona, física o jurídica, de carácter público o privado, referentes a todo un conjunto de espacios e instalaciones, y en la que se mencionan expresamente los edificios destinados a servicios de la Administración pública.

En atención a las indicadas consideraciones se dirigió a la Diputación de Ávila la siguiente resolución:

"Que en el caso de que las obras de la sede de los servicios municipales aún no se hayan concluido, esa Diputación Provincial, sopesando las verdaderas posibilidades con que cuenta el Ayuntamiento de San Juan del Molinillo para cumplir con la función asumida de ejecutarlas, valore la posibilidad de hacer uso de la potestad revocatoria que le otorga la Ley 7/1985 de 2 de abril citada, asumiendo plenamente la conclusión de la obra.

Que en el caso de haberse concluido de modo que subsistan las deficiencias de accesibilidad que fueron denunciadas, considere esa Diputación Provincial la oportunidad de formular instrucciones y directrices al Ayuntamiento a fin de que se subsanen adecuadamente.

Que, en caso de que aún no lo estuvieran, se apliquen las medidas necesarias para que las dependencias municipales cumplan con las condiciones arquitectónicas que están previstas en el Decreto 217/2001 de 30 de agosto por el que se aprobó el

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Reglamento de la Ley 3/98 citada. Es decir, incorporando todos los elementos necesarios para que ningún vecino se vea excluido o discriminado en el uso de los servicios prestados en la sede del Ayuntamiento”.

En respuesta a dicha resolución, la Diputación de Ávila dio cuenta al Procurador del Común de la visita efectuada por uno de los técnicos al municipio de San Juan del Molinillo, en la que fue informado por el Alcalde de que el Ayuntamiento había considerado de mayor interés social ejecutar una serie de obras incluidas en los Planes de la Diputación, y que una vez ejecutadas dichas obras se acometería la continuación del edificio al que se aludía en la reclamación, contemplando tanto la normativa de accesibilidad como cualquier otra en vigor, una vez que se obtuvieran las subvenciones necesarias.

En este mismo expediente, también se dirigió una resolución al Ayuntamiento de San Juan de Molinillo, dado que las obras en cuestión habían sido delegadas en su ejecución por lo que el Ayuntamiento debía hacer aceptado expresamente dicha delegación, con el efecto consiguiente del sometimiento del ejercicio de las facultades delegadas al ordenamiento estatal o autonómico, según de quien procediera la delegación, y sin perjuicio de que las Entidades Locales deban atenerse al ordenamiento local para su ejecución, como indica el art. 67.3 RDLeg 781/86.

Además estaba fuera de toda duda, al margen de las dificultades con las que se hubiese podido encontrar la Corporación para la ejecución de la obra en cuestión, la obligación que pesaba sobre la misma de realizarla con sujeción a la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras, normativa que según los datos con los que contaba esta institución no se estaba respetando.

Por todo ello, se dirigió al citado Ayuntamiento la siguiente resolución:

“Que en el caso de que la obra no estuviera concluida ese Excmo. Ayuntamiento acelere en lo posible la finalización de la misma, replanteándose la estructura de la nueva Casa Consistorial, de modo que sus instalaciones cumplan con las condiciones de accesibilidad que están previstas en el Decreto 217/2001 de 30 de agosto por el que se aprobó el Reglamento de la Ley 3/98 citada y exigidas de modo expreso a los edificios públicos.

Que en el caso de haberse concluido y persistir las deficiencias en las condiciones de accesibilidad, se subsanen adecuadamente con el fin de que ningún vecino se vea excluido de los servicios prestados en la sede de ese Ayuntamiento”.

El Ayuntamiento no ha comunicado a esta institución su postura frente a la citada resolución.

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

De igual forma, en los expedientes **Q/1771/07**, **Q/1852/07**, **Q/1853/07** y **Q/1854/07**, constatadas las barreras existentes en la casa consistorial, el consultorio médico, la casa de la cultura y el hogar del pensionista de la localidad de Vega de Infanzones, se dirigió al Ayuntamiento en cuestión una resolución con apoyo, entre otros, en los siguientes argumentos:

1º.- La Ley 3/98 impone a las Administraciones públicas la obligación de establecer en un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la misma, planes de adaptación y supresión de barreras, obligación que en el caso contemplado en el expediente en cuestión se había incumplido.

2º.- De igual forma, se recordó el contenido del art. 30 de la citada Ley 3/98, que exige a los Ayuntamientos el establecimiento en sus presupuestos anuales de las partidas precisas para el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la misma y se hizo referencia al fondo para la supresión de barreras al que se alude en dicho precepto, aclarando que tienen prioridad para la financiación los entes locales que, mediante convenio, se comprometan a asignar una partida presupuestaria a la eliminación de las barreras.

3º.- Y se aludió también en la resolución al contenido de la Disposición Transitoria Única de dicha Ley, en la que se establece un plazo de diez años para la adaptación a sus previsiones, entre otros, de los edificios de acceso al público de titularidad pública.

Por todo ello, se dirigió al Ayuntamiento de Vega de Infanzones la siguiente resolución:

"Que ese Ayuntamiento apruebe las medidas necesarias para dar cumplimiento lo antes posible a las previsiones de la normativa sobre accesibilidad y supresión de barreras de Castilla y León, comenzando por determinar y relacionar los edificios y dependencias públicas que con arreglo a dicha normativa deben ser adaptados a la misma, elaborando para ello la correspondiente planificación ordenada de cara a realizar las obras precisas con dicha finalidad.

Que, de conformidad con lo establecido en el art. 30 de la Ley 3/98, en los presupuestos anuales de la Corporación se establezcan partidas presupuestarias específicas para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la citada Ley.

Que en su caso, recabando la necesaria información, se proceda a solicitar las ayudas públicas que se consideraran necesarias para proceder a la eliminación de barreras en su municipio.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Que se adopten las medidas legales precisas y se realicen las actuaciones pertinentes para suprimir las barreras existentes en los edificios a que se hacía referencia en la presente reclamación”.

En respuesta a la indicada resolución, el Ayuntamiento comunicó a esta institución lo siguiente:

- La eliminación de las barreras en el hogar del pensionista.
- Respecto del consultorio médico y casa de cultura, según la citada comunicación, se tenía la intención de realizar las obras necesarias para elevar el nivel del suelo con el fin de dejar menor distancia entre este y los peldaños y permitir así el acceso a las personas con movilidad reducida.
- Y, en cuanto a las oficinas municipales, se había dado la orden al personal del Ayuntamiento de atender en las dependencias municipales que se encuentran en la planta baja a todas las personas, cuya discapacidad no les permitía acceder a aquellas.
- Además, se indicó también en dicha comunicación que habían sido eliminadas las barreras arquitectónicas en la plaza de la Iglesia y en la Iglesia de Vega de Infanzones.

Y, en fin, en el último de los expedientes mencionados (**Q/1367/07**) se aludía a la presencia de barreras arquitectónicas en el acceso al Consultorio Médico de la localidad de San Pedro de las Dueñas.

En esta ocasión, tras recabar la información que se estimó oportuna, se constató que la entrada al local se encontraba reducida, debido a que una de las dos hojas de la puerta permanecía cerrada por razones de seguridad.

Por ello, esta institución dirigió a la Junta Vecinal de San Pedro de las Dueñas la siguiente resolución:

"Que esa Junta Vecinal como propietaria del inmueble en que se encuentra ubicado el Consultorio Médico, así como otros servicios públicos, se plantee la modificación de los cerramientos del mismo, de tal modo que manteniendo las condiciones de seguridad adecuadas, se elimine toda dificultad para el acceso al interior de los ciudadanos con problemas de movilidad. O bien si ello no es posible se habilite otra entrada en la que se eliminen las barreras”.

En respuesta a dicha resolución, la citada Junta Vecinal comunicó a esta institución su aceptación así como el hecho de que de inmediato se tomarían las medidas oportunas, y se

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

mantendría completamente abierta durante las horas de consulta la puerta que está libre de barreras, para que las personas que lo necesiten puedan acceder libremente a la consulta.

Castillo de la Mota

En el escrito que dio lugar a la queja **Q/144/07**, se aludía a las barreras existentes en el Castillo de la Mota, indicándose también que hacía unos cinco años se había hecho una entrada nueva (la del jardín) con escaleras y sin rampa.

De la información remitida a esta institución, tras la admisión a trámite de la queja, resultaban los siguientes datos:

- Que no se había llevado a cabo la reforma interior a la que había aludido la Administración en la respuesta que remitió en su día a esta institución en relación con un expediente registrado en el año 2004 relativo a esta misma cuestión, ya que el anteproyecto de reforma interior formaba parte del Plan Director del Castillo de la Mota cuyo desarrollo aún no había concluido.

- Por lo que se refiere a la entrada a la que se aludía en la queja, según la información facilitada, no se trataba de una entrada nueva sino del Adarve o acceso al Parapeto Almenado, que se restauró en sus escaleras, no siendo posible su sustitución por una rampa porque rompería la propia configuración del castillo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consideró oportuno dirigir a la Consejería de Cultura y Turismo una resolución, recordándole, entre otros extremos, que esta institución ya se había ocupado de las barreras existentes en el Castillo de la Mota en ocasiones anteriores, en concreto en el año 1998 con ocasión de una actuación de oficio y en el año 2004 con ocasión de la tramitación de una reclamación en relación con esta misma cuestión.

En la información facilitada en este segundo expediente por la Consejería se aludía al anteproyecto de reforma interior del Castillo, el cual formaba parte de su Plan Director que preveía la máxima accesibilidad posible para personas con discapacidad, tanto en las zonas de visita turística al público en general como en las salas de trabajo y estudio, así como en los dormitorios y aseos ubicados en la planta primera. Ese anteproyecto, seguía en la actualidad, sin transformarse en un proyecto, razón por la que las previsiones contenidas en el mismo no habían sido llevadas a la práctica.

Por ello, se consideró necesario recordar a la Administración que el acceso a los bienes culturales forma parte de aquellos derechos que los poderes públicos están obligados a promover y tutelar (art. 44 CE) y cuyo disfrute, en consonancia con lo establecido en el art. 49 de la Constitución, ha de garantizarse a todos los ciudadanos y por supuesto también a las personas con discapacidad.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*Procurador del Común de Castilla y León

Sin duda, por ello, en el Plan PAHIS 2004-2012 del Patrimonio Histórico de Castilla y León, dentro de su Plan de Difusión, se contempla la accesibilidad al Patrimonio y se recoge, entre sus acciones la búsqueda de la supresión de barreras en los accesos y recorridos, siempre que no se altere el carácter del bien.

Ciertamente, cuando se trata de bienes que forman parte de nuestro Patrimonio Histórico las posibilidades de adaptación con la finalidad de hacerlos accesibles a las personas con discapacidad son muy reducidas.

Así, la Ley 13/1982, de integración social de los minusválidos, en su art. 54 establece que la construcción, ampliación o reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique concurrencia de público, así como la planificación y urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables por las personas con discapacidad.

Ahora bien, ese mismo precepto excluye de esta obligación las obras de reconstrucción o conservación de los monumentos de interés histórico o artístico.

De igual forma, la Ley 3/1998, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras de Castilla y León, en sus disposiciones adicionales establece que excepcionalmente, cuando la aplicación de la Ley afecte a inmuebles que formen parte del patrimonio histórico, artístico, arquitectónico o arqueológico de la Comunidad Autónoma, los organismos competentes podrán, mediante una resolución motivada, autorizar o no las modificaciones, de acuerdo con sus propios criterios, con informe previo de la Comisión asesora y que en el supuesto de que las disposiciones de dicha ley o sus normas de desarrollo afecten a monumentos, jardines, conjuntos históricos y zonas arqueológicas o cualquier otra categoría de bien de interés cultural definida en la Ley de Patrimonio Histórico Español, su aplicación habrá de atemperarse en lo necesario a fin de no alterar el carácter de dichos elementos, debiendo constar siempre el oportuno informe favorable del órgano competente en materia de patrimonio.

Además, se contempla en dicha disposición que cuando las condiciones de estos elementos o del planeamiento que afecte a los mismos, imposibiliten el cumplimiento estricto de la Ley, podían otorgarse excepcionalmente licencias de edificación, condicionadas a la redacción y aprobación de proyecto justificativo de dicha imposibilidad o de que su realización no respetaría los valores históricos, artísticos o de otra índole contemplados en la Ley.

El Castillo de la Mota es un monumento protegido declarado como tal el 8 de noviembre de 1904 que, como la mayoría de los castillos medievales, es por su propia configuración y estructura histórica inaccesible. Por lo tanto, no hay duda de que la estructura y el régimen de protección al que se encontraba sometido, como bien integrante del Patrimonio

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Histórico-Artístico de esta Comunidad Autónoma, dificultaban gravemente su transformación en un monumento accesible. Por ello, debía entenderse comprendido el caso que se analizaba dentro de las previsiones de la Disposición Adicional Primera de la Ley 3/98 ya citada.

No obstante, se considero oportuno recordar a la Administración que como se recoge en la Estrategia Regional de Accesibilidad de Castilla y León, esta Comunidad es una región extensísima, rica tanto en patrimonio histórico y monumental como en patrimonio medioambiental, que exige compatibilizar la conservación de estas riquezas con la mejora de la accesibilidad. El acceso a la cultura, al ocio y el turismo debe llevar implícita una oferta accesible y diversificada en toda la cadena de la accesibilidad que contemple el principio de diseño universal. Insistiéndose nuevamente en esta idea en dicho documento al recoger sus líneas estratégicas.

Así, en la línea estratégica 3.3.5. cultura, ocio y turismo, literalmente se indica que las actividades culturales, de ocio y turismo son un motor de desarrollo de la sociedad castellana y leonesa y, en general, suponen un factor social de integración de las personas mayores y de las personas con discapacidad, constituyéndose así en un elemento clave de la Estrategia de accesibilidad.

En concreto, entre los ejes básicos de la Estrategia Regional se contempla la elaboración de un estudio de investigación aplicada sobre el tema de la accesibilidad y su aplicación en el patrimonio histórico, para analizar así los criterios y las pautas de accesibilidad a incorporar en edificios y espacios de carácter monumental, atendiendo a los distintos niveles de protección, siendo las Comisiones Territoriales de Patrimonio Cultural las encargadas de velar por una aplicación compatible de los requerimientos de accesibilidad en las actuaciones que se realicen en los Bienes de interés Cultural.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que el respeto y la adecuada protección de los bienes que forman parte del Patrimonio Histórico-Artístico de esta Comunidad Autónoma no pueden suponer obstáculos insalvables que impidan realizar intervenciones que, respetando los valores de dichos bienes y su régimen de protección, mejoren la accesibilidad a los mismos de las personas con discapacidad, se consideró oportuno formular a la Consejería de Cultura y Turismo la siguiente resolución:

"Primero.- Que con sujeción a la normativa de aplicación, se estudien las actuaciones que, resultando compatibles con dicha normativa y el régimen de protección del edificio en cuestión, puedan desarrollarse en el Castillo de la Mota sin merma de su valor histórico y artístico ni afectación de su configuración y estructura, con la finalidad de mejorar su accesibilidad para las personas con discapacidad.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Segundo.- Que en la medida de lo posible y respetando, como se ha indicado en el punto anterior, la legislación aplicable y el grado de protección del Castillo de la Mota, se desarrollen las previsiones de reforma contenidas en su Plan Director dirigidas a hacer más accesible su interior”.

La Consejería respondió favorablemente a la resolución indicando que para mejorar los usos del castillo, junto a la necesaria conservación del propio monumento, así como, para adecuar tanto la accesibilidad actual como la seguridad del mismo, era intención de dicha Consejería programar distintas actuaciones, con las limitaciones que se derivan de su régimen de protección y teniendo en cuenta el carácter limitativo de las partidas presupuestarias, así como el extenso patrimonio cultural e histórico de esta Comunidad, que dificulta acometer todas las actuaciones deseadas.

Instalaciones deportivas

En el expediente **Q/2392/06**, se aludía a las barreras existentes en las piscinas municipales de Soria.

Tras la admisión a trámite de la queja, y ante el silencio del Ayuntamiento de Soria ante las peticiones de esta institución, se solicitó información a las Consejerías de Sanidad y de Cultura y Turismo.

De los datos recabados por esta vía resultaba, en lo que se refiere a las piscinas cubiertas, que las tres de uso público existentes en la ciudad de Soria estaban diseñadas de tal forma que todos los servicios e instalaciones de las mismas, podían ser utilizados por personas con discapacidad, incluido el acceso a los vasos polivalentes, que podía efectuarse mediante sillas hidráulicas y rampas de acceso que garantizaban la entrada y salida a los mismos a personas con movilidad reducida.

En cuanto a las piscinas al aire libre, con una antigüedad superior a los 25 años, no eran accesibles para personas con discapacidad.

En concreto, la piscina del Castillo era una piscina infantil cuyo uso estaba limitado a los menores de 10 años y debido a las dimensiones del recinto resultaba difícil adecuar sus instalaciones para su uso por personas con discapacidad.

La piscina del Polideportivo de la Juventud presentaba serias dificultades para adecuar los aseos y duchas debido a la escasez de espacio. El vaso polivalente cuenta con instalación para el montaje de silla hidráulica que facilita el acceso al mismo.

La piscina del Polideportivo San Andrés contaba con aseos adaptados a personas con discapacidad e instalación en el vaso polivalente para montaje de silla hidráulica. Estas

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

instalaciones al parecer, podrían, mediante pequeñas reformas, adecuarse para que fueran accesibles.

Por otro lado, la Consejería de Cultura y Turismo, respecto de las instalaciones deportivas mencionadas en el escrito de queja, manifestó que la titularidad y gestión de los Polideportivos de la Juventud y de San Andrés había sido trasladada al Municipio de Soria con efectos de 1 de enero de 1997, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 292/1996, de 26 de diciembre, por el que se transfieren medios y servicios de la Administración de la Comunidad de Castilla y León en materia de Instalaciones Deportivas.

Asimismo, en relación con la piscina del Castillo, indicó que su gestión y titularidad correspondía al Ayuntamiento de Soria.

En consecuencia, era evidente que todas las piscinas al aire libre existentes en la ciudad de Soria eran de titularidad municipal y que en general no reunían condiciones de accesibilidad. Únicamente el Polideportivo San Andrés contaba con aseos adaptados y posibilidad de que se pudiera montar una silla hidráulica.

Por todo ello, se considero oportuno recordar al Ayuntamiento la responsabilidad que, de conformidad con la Ley 3/98 de 24 de junio de Accesibilidad y Supresión de Barreras, incumbe a las administraciones públicas de Castilla y León, así como a los organismos públicos y privados afectados por la misma, para conseguir el objetivo perseguido por dicha norma que no es otro que garantizar la accesibilidad y el uso de bienes y servicios de la comunidad a todas las personas, y en particular, a las que tengan algún tipo de discapacidad, ya sea física, psíquica o sensorial, de carácter permanente o temporal, según reza su art. 1. Recordando, igualmente, en este sentido, que el art. 2 de dicha norma hace expresa referencia a las Instalaciones deportivas.

Por otra parte, si bien respecto de las construcciones y obras realizadas o proyectadas después de la entrada en vigor de la Ley 3/98 citada, la obligatoriedad de la misma era inmediata, por lo que se refiere a las construcciones, vías y espacios que ya existían a su entrada en vigor, la Disposición Transitoria Única establece un plazo de diez años para la adecuación a la misma de dichas instalaciones y de los demás espacios que en ella se enumeran (en la fecha en que esta resolución fue remitida al Ayuntamiento de Soria dicho plazo aún no había concluido).

Además, se consideró oportuno indicar al Ayuntamiento una de las exigencias plasmadas en la estrategia Regional de Accesibilidad de Castilla y León 2004-2008, aprobada por el Acuerdo 39/2004 de 25 de marzo de la Junta de Castilla y León, a saber, la de implantar en todos los niveles sociales una "cultura de la accesibilidad", proponiendo medidas horizontales que, por estar dirigidas a todos los ámbitos de actuación, merecen un tratamiento diferenciado.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Estas medidas pretenden dinamizar, promocionar e impulsar la accesibilidad y su importancia reside en evitar la ruptura de la cadena de accesibilidad.

Pues bien, a pesar de que dichas medidas revisten la característica de la horizontalidad, lo que significa que implican a todas las Administraciones, no cabía duda -y así se indicó a la Corporación afectada- que los Ayuntamientos son los verdaderos protagonistas por razón de sus específicas competencias, en cuyo ámbito la aplicación de la normativa en esta materia ha de estar en función de las características de los distintos núcleos, desde luego realizando una priorización en función de lo que resulta indispensable, pero también teniendo en cuenta que, aún cuando la falta de accesibilidad no es el único problema que condiciona la vida diaria de las personas con discapacidad, la habitabilidad del espacio urbano constituye un aspecto fundamental en la política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con discapacidad como exige el art. 49 de la Constitución.

Por todo ello, se dirigió al Ayuntamiento de Soria la siguiente resolución:

"Que ese Ayuntamiento, sin perjuicio del deber que le incumbe de adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Ley 3/98, actuando para ello con carácter general, sistemático y planificado, se plantee acometer cuanto antes las obras necesarias para que al menos una de las piscinas que se encuentran al aire libre, cuente con los elementos y condiciones arquitectónicas que son necesarios para que las personas en silla de ruedas y con problemas deambulatorios en general, puedan utilizar dichas instalaciones normal y autónomamente.

Que para una actuación eficaz y en tanto las condiciones de accesibilidad se extienden a todas las instalaciones de esta naturaleza, se elija la piscina que presente condiciones más favorables para la realización de las obras necesarias y lograr mejores y más rápidos resultados.

Que, por último, se procure desde el Ayuntamiento difundir información sobre la piscina que se encuentra acondicionada para las personas con discapacidad".

En respuesta a dicha resolución el Ayuntamiento, tras disculparse por la falta de respuesta a las peticiones de información de esta institución, remitió un informe en el que se indicaba lo siguiente:

Ninguna de las tres piscinas cubiertas de la Ciudad de Soria tiene problemas de accesibilidad.

En cuanto a las descubiertas, la piscina infantil del Parque del Castillo, por sus especiales características, destinatarios (menores de 10 años), escaso periodo anual de

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

actividad y horarios de apertura al público, no podía ser la escogida para mejorar sus posibles dificultades de accesibilidad.

En relación con las otras dos piscinas descubiertas se indicaba que se habían realizado obras de accesibilidad en las piscinas de San Andrés y zona de vestuarios.

En conclusión, según el Ayuntamiento, las tres piscinas cubiertas y al menos una de las descubiertas (San Andrés) carecían de dificultades que impidan o hagan penoso su acceso para las personas con dificultades de movilidad; sin que hubiera obstáculo alguno para difundir de forma adecuada su accesibilidad en las propias instalaciones y desde el Servicio municipal de deportes si no se hubiera venido haciendo ya.

Por todo ello, se concluía en dicho informe indicando que no existía inconveniente para aceptar la resolución de esta institución.

Locales comerciales

En el expediente registrado con el número de referencia **20080554**, se aludía a la existencia de barreras en gran número de locales comerciales de la ciudad de León, citándose algunos de ellos a título de ejemplo.

Tras la admisión a trámite de la queja, se solicitó información al Ayuntamiento de León sobre las cuestiones planteadas en la misma. En el informe remitido se indicaba en relación con los locales mencionados expresamente en la queja que los mismos contaban con licencia de actividad y de obras anteriores a la Ley 3/98.

La inminencia de la expiración del plazo de 10 años establecido en dicha Ley para la adaptación a sus previsiones, entre otros, de los edificios de acceso al público de titularidad privada, así como el considerable número de quejas recibidas por dicha causa y la observación directa de varios locales y espacios de concurrencia pública tomados al azar, habían motivado el inicio de una actuación de oficio del Procurador del Común (**20081511**).

Ahora bien, dado que en el momento de abordar la resolución del expediente de queja en cuestión había vencido ya el plazo de 10 años arriba mencionado, no se consideró oportuno proceder a su cierre por la evidente razón de que como consecuencia de dicho vencimiento, la situación era otra distinta de la existente en la fecha de emisión de su informe por parte del Ayuntamiento.

En efecto, concluido dicho plazo, los establecimientos comerciales, bares, restaurantes, discotecas, bares musicales y similares, debían ajustarse a lo establecido en el Anexo II del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprobó el reglamento de la Ley, salvo imposibilidad que en todo caso tenía que acreditarse.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Teniendo en cuenta lo expuesto, esta Procuraduría consideró oportuno hacer llegar al citado Ayuntamiento sus reflexiones y someter a la consideración de la Corporación el panorama legislativo actual en Castilla y León respecto del asunto que nos ocupaba, dado que a partir del 1 de octubre de 2008, a juicio de esta institución, no cabía distinguir entre aquellos locales y edificios construidos o autorizados a partir de la entrada en vigor de la Ley y aquellos que ya estaban construidos o autorizados con anterioridad a tal fecha, pues a todos les eran aplicables las normas contenidas en el anexo II del Decreto 217/2001 citado.

Por ello, en cuanto al objeto del expediente en cuestión, se consideraba oportuno que el Ayuntamiento adoptase las medidas legales necesarias para el cumplimiento de los mandatos de la Ley 3/1998 de 24 de junio de Accesibilidad de Castilla y León, especialmente en cuanto a los establecimientos comerciales mencionados en la reclamación, sin perjuicio del resultado de la actuación de oficio iniciada por la institución.

Con posterioridad a la fecha de cierre del presente informe, el Ayuntamiento de León ha trasladado a esta Procuraduría un informe del Servicio de Gestión de Obras y Urbanismo (Adjuntía de Obras) en el que se indica que tanto en los expedientes relativos a edificaciones de nueva planta de edificios y locales de propiedad privada y uso público como en las obras de reforma, ampliación o modificación de las existentes se comprueba y exige por parte de los Servicios Técnicos Municipales el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad.

2.1.5.2. Barreras urbanísticas**Vías públicas**

En el expediente **Q/1942/07** se aludía al mal estado de una vía pública de una localidad de la provincia de Zamora, lo que impedía circular en condiciones de seguridad a las personas con limitaciones de movilidad.

Como consecuencia de las actuaciones desarrolladas por esta institución se constató la realidad de la situación y las malas condiciones de las vía pública en cuestión.

Por ello, esta Procuraduría consideró oportuno trasladar al Ayuntamiento afectado algunas reflexiones básicas sobre los servicios que, como mínimo, estaba obligado a prestar a sus vecinos, con razonamientos similares a los expuestos en este mismo Informe en el área B en relación con los servicios municipales, razón por la que no se considera necesario su relato en este momento.

En todo caso, la parte final de la resolución dirigida al Ayuntamiento en cuestión era del siguiente tenor literal:

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

"Que por parte de esa Corporación Municipal se articulen los mecanismos legalmente establecidos para que se proceda a la pavimentación de la calle a la que se alude en la presente reclamación, haciendo uso para ello de los medios y ayudas de que dispone de conformidad con los términos expuestos en la presente Resolución.

Que en atención a las especiales circunstancias de la persona a la que se refiere la queja, y hasta que dicha pavimentación se lleve a cabo, se proceda a la limpieza y allanado de la calle, con la finalidad de asegurar la libertad deambulatoria de los vecinos en general y en especial de quienes teniendo su domicilio en dicha calle padecen limitaciones o problemas de movilidad".

La resolución no fue aceptada por la Corporación en cuestión que respondió a nuestras indicaciones afirmando, entre otros extremos, que la pavimentación de la calle a la que se aludía en la reclamación se realizaría cuando le tocara el turno correspondiente, ya que eran bastantes las necesidades apremiantes existentes en el municipio, las cuales se iban solventando según los recursos existentes. Añadía que se realizaría a través de la convocatoria de planes provinciales (convocatoria de subvenciones), ya que puestos en contacto con los propietarios de los inmuebles existentes en dicha calle para ver la posibilidad de proceder a la pavimentación de la misma a través del sistema de contribuciones especiales se negaban al mismo. Se aclaraba, no obstante, que se mantendría la vía en condiciones más o menos transitables para los viandantes evitando charcos cuando llueva.

Un problema similar se reflejaba en el expediente **20081034** aunque en esta ocasión en relación con el estado de una vía pública en una localidad de la provincia de Segovia. Y al igual que en el caso anterior, esta institución constató a lo largo de la tramitación del expediente el mal estado de la vía mencionada en la reclamación. Por ello, se dirigió a la Corporación afectada una resolución similar a la arriba expuesta.

El Ayuntamiento afectado, en respuesta a dicha resolución aclaró que a pesar de ser escasos los recursos del municipio se pretendía prestar los mejores servicios al mayor número de ciudadanos, por lo que se recurría a las subvenciones convocadas por la Diputación Provincial y por la Junta de Castilla y León, refiriéndose a continuación a una serie de subvenciones que en aquel momento se estaban gestionando.

Se indicaba además, en cuanto a la ejecución de obras mediante el sistema de contribuciones especiales (posibilidad que se mencionaba por esta institución en el cuerpo de su resolución), que en el municipio en cuestión se venía haciendo así para todas las pavimentaciones, repercutiendo a los vecinos aproximadamente un 14% de la parte del ayuntamiento, razón por la que de ejecutarse las obras de pavimentación de la calle mencionada en la reclamación y de repercutirse a los vecinos el 90%, permitido por la Ley,

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

podrían considerar que el Ayuntamiento los trataba de una forma diferente al exigir un pago mayor por dicho servicio.

En todo caso, se aceptó la sugerencia relativa a la necesidad de allanar la calle en cuestión para facilitar el acceso a todos los vecinos en general y a los de movilidad reducida en particular, indicando además que ya durante los meses de verano se habían realizado estos trabajos.

Mobiliario urbano

Al igual que en años anteriores, a lo largo del año 2008 se han recibido quejas relacionadas con la presencia en nuestras calles de elementos que forman parte del mobiliario urbano cuya incorrecta ubicación los convierte en barreras urbanísticas para los viandantes con discapacidad visual y física. Además, el diseño de los mismos no siempre está pensado para su uso por parte de todos los ciudadanos. En concreto, los contenedores de todo tipo de residuos no pueden ser alcanzados ni manipulados por gran número de ciudadanos.

Esta situación se reflejaba en el expediente **Q/1418/07** en el que se aludía a la retirada de un contenedor de residuos que previamente había estado ubicado en las proximidades de la vivienda de una persona afectada por una discapacidad física que le impedía recorrer la distancia que existía hasta otro contenedor. Al parecer, se había solicitado la reposición del contenedor retirado pero no se había obtenido un resultado positivo.

Constatada por esta institución -que ya había tramitado un expediente anterior en relación con la misma cuestión- la situación expuesta en la reclamación, se consideró oportuno dirigir a la Administración afectada una resolución similar a la ya formulada en otros expedientes con ocasión de problemas similares sino idénticos que ya han tenido su reflejo en Informes anteriores de esta institución.

Además, en el caso planteado en la indicada reclamación, según los datos facilitados a esta institución el contenedor había sido retirado por su deterioro debido a las inclemencias climatológicas, estándose a la espera de obtener financiación para adquirir nuevos contenedores, de forma que una vez recibidos se haría una nueva planificación de reparto, intentando dar el mejor servicio a todos los usuarios. No obstante, recibidos los nuevos suministros y realizada la planificación prevista se había decidido no reponer el contenedor que antes se encontraba en las proximidades de la vivienda del vecino al que se aludía en la reclamación, al no considerarse necesaria su ubicación en dicho lugar según el criterio del encargado del servicio.

También se indicaba en la información facilitada a esta institución que la vivienda unifamiliar a la que se aludía en la reclamación estaba fuera del casco urbano, en un núcleo

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

diseminado y la distancia al contenedor más cercano era de unos 200 metros aproximadamente, distancia razonable como la que tenían la mayoría de los vecinos en casco diseminado. Según el citado informe no era posible acceder a la pretensión del interesado ya que ello supondría el que un contenedor solo diera servicio a una única vivienda, sentando un agravio comparativo y un grave precedente con el resto de vecinos de la zona.

Ahora bien, con independencia de lo anterior, y al margen de otras consideraciones que también se dirigieron a la Administración afectada, esta institución estimó oportuno recordar a dicha Administración la normativa dictada en nuestra Comunidad Autónoma en materia de accesibilidad y supresión de barreras, habida cuenta de que en la reclamación se aludía a la situación de una persona con discapacidad física, lo que le dificultaba de modo importante el uso del servicio de recogida de basuras domiciliarias, tal y como en ese momento estaba estructurado.

En concreto, se recordó a la Administración el principio de accesibilidad universal establecido como objetivo fundamental de la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, y como un derecho de progresiva ampliación que debía primar en cuantos conflictos de intereses se suscitasen en lo sucesivo.

En principio, por tanto, no se trataba de reclamar la adopción de medidas excepcionales para resolver los problemas de un colectivo vulnerable. Ahora bien, hasta que se lograra la plena efectividad en la práctica del mencionado principio de accesibilidad universal, no podían dejar de aplicarse ciertas medidas de discriminación o de acción positiva ante situaciones que de otro modo excluirían de los bienes y servicios municipales a algunos vecinos.

En concreto, entendía esta institución que no contemplar la situación de la persona a la que aludía el reclamante, se traducía en este caso en la imposibilidad de acceder al servicio que sí se prestaba al resto de los vecinos o, al menos, no acceder al mismo de forma autónoma dada la evidente dificultad que por su situación personal le suponía a dicha persona recorrer la distancia que le separaba de los contenedores en su actual ubicación.

Por ello, consideraba esta institución que, si no resultaba procedente variar la ubicación de los contenedores actualmente existentes, extremo cuya decisión incumbía a la Administración, sí parecía conveniente aumentar su número, colocando alguno en un punto más próximo al domicilio de la persona a la que se refería la queja, permitiéndole de este modo servirse de forma autónoma del servicio de recogida de basuras domiciliarias. En concreto, la ubicación de ese nuevo contenedor podría ser la misma que tuvo hasta su retirada. De nuevo debía insistirse en el hecho de que hasta ese momento no parecía plantear problema alguno la inicial ubicación de dicho contenedor.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Dicha medida excepcional, justificada adecuadamente ante los vecinos en los que no concurría la misma causa de discapacidad, no debía suponer necesariamente un agravio comparativo ni sentar un grave precedente respecto de los demás, cumpliéndose así los objetivos de la Ley 3/98 ya citada.

Por todo ello, esta institución formuló la siguiente sugerencia:

"Que en la medida de sus posibilidades, esa Mancomunidad (...) estudie la posibilidad de aumentar el número de contenedores en la localidad (...) o, en otro caso, la modificación de la ubicación de los mismos, de modo que alguno de ellos pueda ser situado en un punto más próximo que el actual a la vivienda de la persona a quien se refiere la queja (...)."

Dicha sugerencia fue aceptada por la Administración que comunicó que se iba a estudiar la posibilidad de aumentar el número de contenedores en la localidad en cuestión.

Aparcamientos

En el expediente **Q/444/07** se denunciaba el incumplimiento de la normativa relativa a los aparcamientos reservados en la localidad de Aranda de Duero. En la documentación acompañada con la queja se hacía un estudio o análisis del grado de cumplimiento de dicha normativa (art. 5 del Decreto 217/2001, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad y Supresión de Barreras de Castilla y León).

En concreto, se analizaban 16 plazas (algunas de ellas dobles, en total 23) repartidas por distintas calles de la localidad (aproximadamente un 50% en línea y otro 50% en batería).

Admitida la queja a trámite, se solicitó información al Ayuntamiento. La respuesta remitida por dicha Corporación no daba respuesta a todos los puntos planteados por esta institución lo que obligó a interesar una ampliación de información, solicitud esta última que no fue atendida dado que se volvió a enviar el informe remitido en respuesta a la primera solicitud de información formulada por esta Procuraduría.

Por ello, en la resolución del presente expediente esta institución partió de los datos facilitados por el reclamante y, sólo en parte, de los facilitados por la Administración.

Según el estudio acompañado con la queja, parecía que ninguna de las plazas a las que se aludía en el mismo poseían señalización vertical homologada, sólo tres de ellas tenían área de acercamiento contigua al lado mayor de la plaza, siendo en dos casos menor de la regulada y solamente el 18% de las plazas estaban comunicadas con el edificio al que servían o con la acera pública.

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

El informe remitido por la Administración no se pronunciaba sobre la realidad de los defectos expuestos en la queja (aunque tampoco los negaba ni rebatía) y tampoco indicaba las previsiones del Ayuntamiento para superar las deficiencias existentes.

Analizada pues la información con la que se pudo contar, esta Procuraduría consideró oportuno dirigir al Ayuntamiento una resolución con apoyo en consideraciones tanto de carácter general como particular, reiterando en algunos casos lo ya expuesto por esta institución en otras resoluciones y ello al constatar, con la información facilitada por el reclamante, que las plazas descritas en la reclamación no se ajustaban a las previsiones del Decreto 217/2001, de 30 de agosto (art. 5 y Anexo III) en los términos expuestos en el análisis que se acompañaba con la queja en cuestión.

Por ello, esta Procuraduría consideraba necesario que por parte de la Corporación se procediera de manera inmediata a subsanar dichas deficiencias, extendiendo esa actuación a cualesquiera otras plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad en la localidad de Aranda de Duero que así lo precisasen.

En concreto, se consideraba preciso desarrollar al menos las siguientes actuaciones:

- Colocación de señales verticales homologadas -con el símbolo de accesibilidad- en las plazas que carecieran de las mismas.
- Adaptar las plazas a las medidas establecidas en la normativa a la que se ha hecho referencia, realizando al efecto las obras y actuaciones precisas.
- Que en la medida de lo posible las nuevas plazas fuesen en batería.
- Enrasar la acera con la calzada con una suave pendiente.

Además, a juicio de esta institución, a lo anterior deberían añadirse aquellas actuaciones que permitieran dar estricto cumplimiento a la normativa que regula estas plazas corrigiendo cualesquiera otros defectos que en las mismas pudieran apreciarse (tanto en las mencionadas en esta reclamación como en las demás existentes en la localidad de Aranda de Duero).

Por todo ello se hacía preciso elaborar un estudio de las características y condiciones de las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida existentes en Aranda de Duero para comprobar si las mismas cumplían las exigencias derivadas de la normativa de aplicación.

Por otro lado, en la reclamación se aludía también a una indebida ocupación de las plazas de aparcamiento reservadas por personas para las que no estaban previstas dichas plazas.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

En relación con este extremo, sólo se contaba con los datos relativos a los expedientes sancionadores incoados en el último semestre del año 2006.

En concreto, en el informe remitido por el Ayuntamiento se indicaba que habían sido 1.756 los expedientes iniciados por infringir la legislación en materia de tráfico, circulación y seguridad vial, de ellos habían sido 86 los iniciados por estacionar en zonas reservadas a personas con discapacidad, lo que representaba un 5% en relación con el total de los expedientes iniciados en el citado año 2006.

Esta Procuraduría ya había dirigido al Ayuntamiento de Aranda de Duero una resolución relativa a esta misma cuestión (expediente **Q/235/06**). El hecho de que se reiterase ahora el motivo que dio lugar a aquel expediente obligaba a insistir en aquella resolución, que en su día fue aceptada por la Administración.

En consecuencia, entre otros extremos, se recordó al Ayuntamiento la competencia que tenía en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas. Además, como indica la Sentencia del Tribunal Supremo, Sala 3ª de lo Contencioso-Administrativo, de 19 de julio de 2000; (...) las competencias de los municipios a que se refiere el apartado a) del art. 7 de la Ley de 2 de marzo de 1990, incluyen no solamente el control del tráfico peatonal y rodado sino también la vigilancia del mismo por medio de agentes propios.

Por otro lado, se recomendó al Ayuntamiento el desarrollo de actuaciones dirigidas a promover y fomentar campañas informativas y educativas dirigidas a la población en general con la finalidad de lograr su colaboración en la implantación de medidas que favorecieran la accesibilidad y supresión de barreras.

Por todo ello, se dirigió al Ayuntamiento de Aranda de Duero la siguiente resolución:

"Primero: Que por parte de esa Corporación se proceda a realizar un estudio de las características y condiciones que reúnen las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida existentes en la localidad de Aranda de Duero con la finalidad de determinar si las mismas cumplen o no las exigencias derivadas de la normativa de aplicación (art. 5 de la Ley 3/98 y art. 15 y Anexo III del Decreto 217/2001 que desarrolla a la anterior).

Segundo.- Que en función del resultado de dicho análisis se proceda a subsanar o corregir las deficiencias apreciadas en las plazas de aparcamiento reservadas en cuestión, adaptándolas en su integridad a las exigencias derivadas de la normativa de aplicación citada en esta resolución.

Tercero.- Que en todo caso y de manera inmediata se proceda a subsanar las deficiencias apreciadas en esta resolución en relación con las plazas de aparcamiento

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida a las que se aludía en esta reclamación, adoptando al menos las medidas sugeridas en este expediente (colocar señales verticales homologadas -con el símbolo de accesibilidad- en las plazas que carezcan de las mismas, adaptar las plazas que lo precisan a las medidas establecidas en la normativa de aplicación y enrasar la acera con la calzada con una suave pendiente).

Dicha actuación deberá extenderse a cualesquiera otras plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida que así lo precisen.

Cuarto.- Que, con la finalidad de hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad en particular y sin perjuicio de corregir en su justa medida las infracciones que se aprecien, se intensifiquen las actuaciones dirigidas a vigilar el tráfico en las vías públicas de esa localidad, adoptando las medidas pertinentes y realizando controles periódicos dirigidos a comprobar la utilización que se hace de las plazas reservadas a personas con discapacidad, a cuyo efecto deberán impartirse las oportunas instrucciones.

Quinto: Que se estudie la posibilidad y viabilidad de instalar medios que aseguren que las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad y movilidad reducida sean utilizadas exclusivamente por las personas a las que van destinadas.

Sexto: Que por ese Ayuntamiento se promueva el desarrollo de campañas informativas y educativas dirigidas a la población en general para lograr su colaboración en la implantación de las medidas que favorezcan la accesibilidad y supresión de barreras en general, fomentando el uso correcto de las plazas de aparcamiento reservadas a personas con discapacidad”.

El expediente se cerró sin conocer la postura del Ayuntamiento de Aranda de Duero frente a la indicada resolución. No obstante, meses después de haber sido formulada dicha resolución, el Ayuntamiento indicó que con fecha 20 de noviembre de 2008 habían sido señalizadas verticalmente las plazas de aparcamiento para minusválidos existentes en el casco urbano de Aranda de Duero.

2.1.5.3. Barreras en el transporte

En primer lugar, se considera oportuno mencionar, por lo que se refiere a las estaciones de transporte de viajeros, una actuación de oficio (**OF/13/07**) desarrollada por esta institución, cuya exposición detallada puede consultarse en el apartado de este Informe relativo a las actuaciones de oficio.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

En dicha actuación de oficio se dictó una resolución dirigida a la Consejería de Fomento para que, entre otros extremos, y dentro del Plan Estratégico de modernización de la Red de Estaciones de Autobuses de Castilla y León y en aplicación de la Estrategia Regional de Accesibilidad 2004-2008, se aprobara un Programa de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en las estaciones de autobuses existentes en Castilla y León, con el objetivo de garantizar que las mismas sean accesibles a todos los ciudadanos y cumplan con lo dispuesto en la Ley 3/1998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, y en su Reglamento de desarrollo.

En segundo lugar y por lo que se refiere a las condiciones de accesibilidad de los vehículos destinados al transporte regular de viajeros por carretera, debe mencionarse el expediente **Q/1855/07** en el que se aludía a la ausencia de condiciones de accesibilidad en dichos vehículos.

Con la información remitida a esta institución por la Consejería de Fomento no era posible saber si en Castilla y León existía algún autobús de línea que contara con al menos alguno de los elementos previstos en la legislación especial sobre accesibilidad, dado que en el informe enviado se indicaba que en los datos que obran en los expedientes de concesiones de servicios regulares permanentes de viajeros por carretera de titularidad de la Junta de Castilla y León, no se reflejaba si los vehículos adscritos a dichas concesiones, se encontraban adaptados o no para su uso por viajeros con silla de ruedas y en los títulos concesionales actualmente en vigor no se contemplaba la exigencia de esta adaptación.

No obstante, la Consejería afirmaba que se encontraban en fase inicial de estudio los trabajos para dotar a la Comunidad de Castilla y León de un nuevo mapa concesional que respondiera adecuadamente a las necesidades de movilidad actuales, de forma que las concesiones que resultasen de dicha reestructuración, deberían cumplir, entre otros condicionantes, que los vehículos estén dotados de las características técnicas y de accesibilidad previstas en la legislación vigente.

A pesar de lo anterior, esta institución consideraba preciso acoger la reclamación planteada poniendo de manifiesto la discriminación padecida por las personas con discapacidad en el uso del transporte público por carretera, del cual puede decirse que en gran medida en este momento se encuentran prácticamente excluidas a causa de las serias dificultades, cuando no imposibilidad, de acceso a las instalaciones y sobre todo a los vehículos.

Era deber de esta institución, como garante de los derechos de los ciudadanos, recordar a la Consejería de Fomento que ya antes de la aprobación de la Ley 3/98, el art. 4º de la Ley 16/1987, de Ordenación del Transporte Terrestre, establecía como uno de los principios generales de la actividad que regula, que los poderes públicos debían promover la adecuada

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

satisfacción de las necesidades de transporte de los ciudadanos, en el conjunto del territorio español, en condiciones idóneas de seguridad, con atención especial a las categorías sociales desfavorecidas y a las personas con capacidad reducida.

La anterior disposición constituía uno de tantos antecedentes que justificaban el marco normativo sobre accesibilidad con el que contaba desde hacía años Castilla y León en cumplimiento del art. 49 de la Constitución, y uno de cuyos frutos ha sido a su vez el Acuerdo 39/2004 de 25 de marzo de la Junta de Castilla y León por el que se aprobó la Estrategia Regional de Accesibilidad 2004-2008.

Una de las líneas estratégicas de dicho documento se refería a los transportes, tras diagnosticar el aislamiento de gran número de ciudadanos por la inexistencia de transporte interurbano accesible, y ante cuya carencia se hacía una propuesta específica consistente en la renovación de la flota de vehículos y del material móvil adecuándolos para su utilización por todos los ciudadanos conforme a los requerimientos establecidos en la normativa sobre accesibilidad.

Era preciso aclarar, además, que según el programa del Plan Estratégico citado, éste se había concebido para ser aplicado en un periodo de cinco de años (2004-2008). Así como que las propuestas del mismo se referían a los distintos ámbitos de actuación, plazo de realización y administraciones públicas a quienes correspondía actuar.

La estructura institucional que se contemplaba para las acciones recomendadas en la Estrategia Regional de Accesibilidad era la de la responsabilidad de las distintas Consejerías en el ámbito de sus competencias. Es decir, elaborar los planes de actuación en la materia específica, realizar el seguimiento y desarrollo de la estrategia e incorporar los criterios de accesibilidad en sus actuaciones y planes sectoriales.

Con arreglo a lo anterior era evidente que, superados los períodos en los cuales procedía proponer a la Administración autonómica el planteamiento de las medidas a adoptar para conseguir gradualmente el efecto previsto en la Ley 3/98, en este momento no cabía otra recomendación que la de que se iniciasen lo antes posible las actuaciones necesarias a dicho fin, tal y como estaba previsto en la misma y especificado en la Estrategia Regional de Accesibilidad 2004-2008.

Por todo ello, se consideró oportuno formular la siguiente resolución a la Consejería de Fomento:

"Que por parte de la Consejería de Fomento se proceda sin dilación a elaborar la planificación exigida por la Estrategia Regional de Accesibilidad."

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Que los autobuses de línea que se incorporen, reúnan las características técnicas propias de los vehículos accesibles, no admitiéndose ningún autobús nuevo sin dichas condiciones.

Que, como se prevé en dicha Estrategia, se proceda a la renovación de la flota de modo que todos los vehículos sean accesibles, estableciendo si fuera necesario líneas de ayuda a través de convenios con el Estado”.

La Consejería de Fomento aceptó la resolución dictada, indicando que ya estaba tomando medidas para lograr una adecuación de cerca de 2.500 autobuses que prestan servicio de transporte público de viajeros en Castilla y León, mediante la imposición de medidas para conseguir una flota accesible en los próximos concursos públicos que se convocarían una vez que se produjera el vencimiento de las actuales concesiones.

2.1.6. Atención sanitaria específica

En el expediente **Q/981/07** se aludía a la falta de un especialista en neuropediatría en el Complejo Asistencial de Ávila, lo que según la reclamación constituía una vulneración del derecho a la protección de la salud. También se aludía a la lentitud de las derivaciones hacia otros complejos hospitalarios en los casos que resultaban necesarios.

Se proponía, en consecuencia, que se dotara a dicho Complejo de un especialista o que al menos las derivaciones a los neuropediatras de otras ciudades se hicieran con agilidad.

Las actuaciones desarrolladas por esta institución con ocasión de la tramitación de la aludida reclamación llevaron, tras el análisis de la información facilitada por la Administración, a insistir ante la Consejería de Sanidad en el contenido de otras resoluciones de esta Procuraduría relacionadas con las listas de espera.

En concreto, se insistió en el contenido de las resoluciones dictadas con ocasión de la tramitación de otros expedientes en los siguientes términos:

- Que por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, y una vez concluido el periodo de aplicación del PRLE (2004-2007), se elaborase cuanto antes la norma reglamentaria que establezca las condiciones y garantías para los usuarios en relación con las listas de espera.

- Además, y hasta que dicho desarrollo normativo se produjera, que se buscara la manera de paliar las deficiencias, de modo que el nivel de servicio sea el mismo o lo más homogéneo posible en todas las provincias llevando a cabo, dentro de las posibilidades presupuestarias, conciertos para que los pacientes no tengan que desplazarse fuera de su localidad si dentro de ella se realizan las pruebas necesarias.

**INFORME 2008** *ÁREA: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

- Y, en fin, que dentro de las medidas a adoptar, el grupo de trabajo creado para el estudio y eliminación de las listas de espera previera la forma de garantizar al usuario la posibilidad de acudir a la sanidad privada sin coste alguno en los casos en los que se superen los tiempos máximos de espera.

Y ello, tras constatar, entre otros extremos, que la demora para las consultas de neuropediatría podían superar el tiempo máximo de demora, ya que para el año 2007 por lo que se refería a la lista de espera para consultas externas, la demora prevista o propuesta en el Plan de Reducción de Listas de Espera era de 30 días, pero para las consultas de pediatría la demora había sido en los años 2006 a 2007 de 50 días en el Complejo Asistencial de Salamanca y de 70 días en el conjunto de los hospitales del SACyL, y de 34 y 20 días respectivamente para neurología.

Además también se tuvo en consideración la circunstancia de que los pacientes derivados a Salamanca o a otros centros de la Comunidad tenían que superar tanto la demora para la primera consulta como la demora para acceder a la consulta del centro hospitalario al que habían sido derivados, de forma que sumados los tiempos de ambas listas de espera la conclusión era que la demora real superaba en muchos casos las previsiones del Plan citado.

La Consejería de Sanidad aceptó la resolución dictada indicando lo siguiente:

- Finalizada la vigencia del Plan de Listas de Espera 2004-2007, se ha elaborado el Plan Anual de Mejora de Lista de Espera para el año 2008, con el que se pretende seguir avanzando en la mejora de las prestaciones y en el desarrollo de los derechos de los ciudadanos.

- Uno de los compromisos del Presidente de la Junta de Castilla y León para la VII Legislatura es definir los tiempos máximos de espera para intervenciones quirúrgicas y un sistema de garantías que asegure su cumplimiento. Por ello, mediante Decreto se establecerán esos plazos máximos y su garantía, de modo que en el caso de que se superen sin haber recibido la atención oportuna, el paciente tenga la posibilidad de ser atendido en un centro de su elección.

- Asimismo, y como un instrumento para hacer efectiva esta garantía se creará un registro de pacientes en lista de espera de atención especializada, que permitirá el seguimiento de las listas de espera y el cómputo de los plazos.

2.1.7. Actividades de ocio

En el expediente registrado con el número de referencia **Q/1877/07** se recogía la queja de una asociación de personas con distintas discapacidades, cuyos socios habían llegado a disfrutar durante algún tiempo del uso gratuito de una Piscina Municipal, gestionada por el

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Ayuntamiento de Valladolid, para la practica de la natación. Dicha gratuidad se les había otorgado en consideración a la falta de posibilidades económicas de la entidad y de las personas acogidas en la misma.

No obstante, dicho uso gratuito les fue denegado a partir del 14 de abril de 2004, y posteriormente cada vez que lo habían solicitado.

La información remitida por la Fundación Municipal de Deportes indicaba que la utilización de la infraestructura municipal gestionada, y en concreto, la piscina, estaba sujeta al pago de precio público, conforme se establecía en la Ordenanza vigente, siendo anualmente aprobadas las tarifas aplicables a cada elemento de las instalaciones deportivas susceptibles de uso.

Por otra parte, al parecer los miembros de la asociación en cuestión no cumplían ninguno de los requisitos establecidos en la ordenanza reguladora para el acceso gratuito a la citada instalación.

A la vista de la información remitida a esta institución por la Corporación afectada, se llegó a las siguientes conclusiones:

1.- El texto de la Ordenanza actual reguladora de los precios públicos exigibles por la prestación de servicios deportivos y por la utilización de la infraestructura deportiva de titularidad municipal, aprobada por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 8 de febrero de 2005, al señalar los casos de exención y bonificación de dicho precio, no establecía normas especiales directamente a favor de entidades o asociaciones cuyos fines fueran de interés social, benéfico o similar. Tampoco contemplaba medidas especiales en razón de la capacidad económica de los usuarios.

2.- La Fundación Municipal de Deportes no contradecía lo afirmado por el reclamante sobre el uso gratuito que había disfrutado la agrupación beneficiaria hasta el 14 de abril de 2004, ignorando esta institución la razón de dicho uso gratuito concedido antes de esa fecha y denegado después, sobre todo teniendo en cuenta que la Ordenanza aprobada el 8 de febrero de 2005 no había modificado en este sentido la ordenanza anterior.

3.- No es infrecuente que las normas municipales prevean la posibilidad del uso gratuito de las instalaciones deportivas y de ocio para ciertos colectivos, como jubilados, personas con discapacidad, estudiantes u otros. La propia Ordenanza del Ayuntamiento de Valladolid de 8 de febrero de 2005, contemplaba en su art. 9 determinadas exenciones en el abono del precio público.

4.- No especificaba el informe de la Fundación Municipal de Deportes qué requisitos, de los establecidos en la regulación anterior a la Ordenanza de 8 de febrero de 2005, dejaban

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

de cumplir los acogidos por el grupo asociativo de que se trataba para acceder al uso gratuito de las piscinas: si se trataba de requisitos esenciales, como pueden ser los referidos a la vecindad o el domicilio, o bien a otras características propias de la asociación o de los individuos, prohibidas o simplemente no contempladas en la norma.

5.- En cualquier caso, a juicio de esta Procuraduría con la regulación actual era posible para el Ayuntamiento someter a consideración la posibilidad de acceder a la petición de dicho grupo, al menos en el sentido de obtener una tarifa reducida.

Téngase en cuenta que el art. 5º. 3 y 5 de la Ordenanza establecía que cuando existen razones benéficas, culturales o de interés público que así lo aconsejen, la Junta de Gobierno Local puede fijar los precios públicos por debajo del límite previsto en el apartado anterior, sin perjuicio de la consignación presupuestaria previa, de las dotaciones oportunas para la cobertura de la diferencia resultante, si la hubiera. Y que podían establecerse diferentes tarifas en los precios públicos en función del empadronamiento del peticionario.

Es más, el art. 9 establecía exenciones en los siguientes casos:

Aquellas actividades, servicios o usos de las instalaciones deportivo recreativas municipales que establezca el órgano competente de la Corporación Municipal, según los términos previstos en el correspondiente acuerdo de dicho órgano. En cualquier caso, la exención no implicará preferencia respecto a otras utilizaciones previamente solicitadas.

Y el art. 10 respecto de las bonificaciones o reducciones en los siguientes supuestos:

Previo acuerdo del órgano competente de la Corporación Municipal, bien por convenios de colaboración con otras entidades o las que se puedan establecer por el comité ejecutivo de la Fundación Municipal de Deportes.

6.- Una vez analizado el contenido de la norma, esta Procuraduría entendió que era posible plantearse la conveniencia de habilitar alguna de las vías previstas en la misma para cumplir con las expectativas de la asociación de que se trataba de obtener el uso gratuito o precio público reducido. Bien sea el establecimiento del mismo por decisión de la Corporación, por la celebración de convenios con determinadas entidades, asociaciones o grupos, o por decisión de la Fundación Municipal de Deportes.

7.- Además no podía olvidarse que el aspecto analizado no era ajeno al conjunto de materias sobre las que el municipio ejerce sus competencias, según el art. 25 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, de Bases de Régimen Local: (...) Prestación de los servicios sociales y de promoción y inserción social.

Y los fines específicos de la asociación peticionaria eran el cuidado de personas con discapacidad psíquica y su integración social y laboral, siendo conocidos por el Ayuntamiento,

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

los problemas de dicha asociación relacionados con la falta de medios materiales para atender a las necesidades de sus beneficiarios. Por ello, una actitud de apoyo por parte del mismo, en el desarrollo de sus programas, formaba parte de la prestación de dichos servicios sociales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se formuló la siguiente resolución al Ayuntamiento de Valladolid:

"Que esa Corporación reconsidere la petición del (...), teniendo en cuenta las posibilidades ofrecidas por la Ordenanza de 8 de febrero de 2005, para aplicar las medidas que permitan a las personas con discapacidad que son atendidas por dicha asociación, utilizar la piscina (...) gratuitamente o al menos abonando una tarifa reducida acorde con las posibilidades económicas de dichos usuarios".

El Ayuntamiento de Valladolid comunicó su postura contraria a la resolución, indicando que la Fundación Municipal de Deportes no contemplaba en la actualidad la prestación de servicios gratuitos en las piscinas municipales por ella gestionadas, sin perjuicio de que en el futuro pudieran llevarse a cabo iniciativas tendentes a satisfacer la petición contenida en la reclamación formulada, motivo de la recomendación de esta institución.

2. 2. Salud mental

El modelo de atención a la salud mental de esta Comunidad Autónoma continúa siendo valorado por los propios afectados, sus familias y asociaciones o entidades que actúan en su beneficio, como incompleto respecto al desarrollo de la red de recursos asistenciales y deficiente en cuanto a la cobertura de todas las necesidades específicas de las personas con enfermedad mental.

El constante conflicto entre las necesidades de este sector marginado de la población y las respuestas proporcionadas por el sistema público se ha dejado sentir, incluso, de forma más acusada durante este ejercicio. Se ha producido, de hecho, un incremento significativo del número de reclamaciones (más del doble). Han sido, concretamente, 46 quejas frente a las 21 registradas en 2007.

El contenido de las peticiones formuladas sigue dejando constancia de las dificultades asistenciales a las que todavía se enfrenta este colectivo por la insuficiencia de alternativas residenciales y de atención comunitaria para completar la organización existente, garantizar una atención rápida e integral y evitar situaciones de desamparo y marginación.

Pese a la lentitud en el ofrecimiento de soluciones asistenciales para paliar el abandono e indefensión y las graves condiciones de vida de algunas personas con enfermedad mental grave y prolongada, se puede hablar de casos en los que se ha hecho realidad la

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

derivación del paciente hacia recursos de media o larga estancia o el desarrollo de planes de intervención sociosanitaria conjunta.

Esta circunstancia ha determinado que en este año haya sido necesario instar a la administración en un menor número de ocasiones la corrección de deficiencias en el sistema de asistencia psiquiátrica.

Aun así, las resoluciones formuladas –cinco- han permitido reclamar nuevos avances en el proceso de adaptación de la red de salud mental a las necesidades reales de los pacientes con enfermedad mental como la mejora de la atención dispensada por el sistema público de salud a las personas que padecen trastornos de la personalidad y a los que sufren discapacidad psíquica y trastornos de conducta o enfermedad mental asociada, mediante el ofrecimiento o la derivación a los recursos más adecuados a sus características específicas.

También se ha reclamado un mayor apoyo a la labor desarrollada por las asociaciones que defienden y atienden al colectivo de personas con enfermedad mental en su proceso de recuperación e integración social, así como una respuesta a las dificultades de la tutela de incapaces mediante la definitiva creación de una estructura u órgano público específico apto para su desempeño.

Siendo positivo el nivel de aceptación de estos avances por parte de la administración, queda esperar todavía que la respuesta a alguna de las indicaciones propuestas conlleve nuevos esfuerzos en defensa de los derechos de este sector de la población.

2.2.1. Acceso a dispositivos de hospitalización psiquiátrica de carácter residencial

La realidad del sistema de salud mental de esta Comunidad Autónoma, en algunos supuestos, sigue siendo lenta en el ofrecimiento de respuestas asistenciales para evitar la marginación de algunas personas con enfermedad mental crónica o prolongada, con un curso y pronóstico de deterioro importante y en serias condiciones de abandono.

Suele tratarse de personas que viven solas, con escaso o nulo arraigo en su propia familia, con importantes dificultades para afrontar sus necesidades básicas de subsistencia, sin conciencia de enfermedad, que presentan grave aislamiento social, sin posibilidad de integración laboral e incluso, en ocasiones, generan alarma en la sociedad en la que conviven.

Requieren, por ello, una rápida y eficaz cobertura de sus necesidades asistenciales para evitar el constante empeoramiento y cronicidad de su enfermedad. Ocurre, sin embargo, que no siempre obtienen una solución ágil y adecuada por parte del sistema sanitario público para dar satisfacción a sus carencias de carácter residencial.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Son frecuentes, así, los supuestos denunciados ante esta institución en los que se relata la problemática de personas con una enfermedad mental que, teniendo diagnóstico previo o no, no reciben la atención sociosanitaria ajustada a sus características. En este ejercicio, sin embargo, han sido casos en los que, tras la intervención del Procurador del Común, ha sido prestada finalmente la asistencia residencial precisada por el paciente.

Entre las situaciones de marginación e indefensión denunciadas podemos destacar la referida en el expediente **Q/1002/07**, relativa a una persona diagnosticada de esquizofrenia indiferenciada con gran deterioro psíquico global.

Con antecedentes psiquiátricos desde 1980, había precisado de múltiples ingresos en unidades de agudos y de media estancia. Vivía sola, pero no se valía por sí misma, incumplía el tratamiento médico prescrito y su deterioro conductual iba en aumento, precisando un cuidado social y personal permanente. Desde el correspondiente equipo de salud mental, por ello, venía ya recomendándose desde el año 2005 su ingreso en un centro psiquiátrico de larga estancia.

Como resultado de las gestiones desarrolladas por esta institución con la Consejería de Sanidad para dar solución a la necesidad de internamiento de la citada persona, se constató que finalmente se habían dado las instrucciones oportunas para que se emprendieran las acciones necesarias para derivar al paciente a un dispositivo de rehabilitación de larga estancia o, en su caso, a un dispositivo residencial de la Gerencia de Servicios Sociales, solicitando, para ello, el necesario concurso del equipo de coordinación de base correspondiente, de los servicios sociales y de la autoridad judicial competente.

También en el expediente **20080797** se reclamó una respuesta desde el sistema público para ofrecer una asistencia sociosanitaria adecuada a una persona con enfermedad mental (trastorno psicótico) unida a un consumo perjudicial de alcohol y cannabinoides.

Su ideación delirante de perjuicio, su agresividad y su falta de control en las distintas áreas de su vida, no permitían las intervenciones, no siendo capaz de progresar ni a nivel de salud, ni social, ni laboral. Mostraba un menoscabo físico notable, no seguía los controles ni tratamiento necesarios para su salud física y mental, habían fracasado los intentos de inserción laboral y profería amenazas de muerte hacia su familia y hacia los técnicos de los servicios sociales.

También en este caso fue posible que el paciente fuera valorado por el equipo de coordinación sociosanitaria de base competente, estando en proceso de definición la elaboración de un plan de intervención conjunta para ofrecerle una asistencia sociosanitaria adecuada a sus características.

2.2.2. Acceso a dispositivos específicos para el tratamiento de los trastornos de la

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

personalidad

Los trastornos de la personalidad constituyen un problema de salud de difícil abordaje por la propia dificultad en el diagnóstico y por la falta de vinculación al tratamiento que presentan los pacientes. No obstante, pese a la existencia de estas dificultades, resulta irrenunciable la necesidad de ofrecer una adecuada asistencia a los pacientes mediante la implantación en la sanidad pública de distintos programas y recursos para diagnosticar, tratar y rehabilitar psíquica y socialmente.

Este tratamiento integrado de los trastornos de la personalidad incluye la creación de recursos o unidades específicas de hospitalización de media o larga estancia para el desarrollo de una atención multidisciplinar e integral. Medida que, ya en el año 2004, fue recomendada por esta institución a la Consejería de Sanidad mediante la oportuna resolución formal, de la que se dio cuenta en el Informe Anual correspondiente a dicho ejercicio (Área I: Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, apartado 2.2. Salud Mental).

En ese momento, sin embargo, la citada Administración descartó la inclusión de dicha propuesta dentro los objetivos prioritarios de la entonces vigente Estrategia Regional de Salud Mental y Asistencia Psiquiátrica de Castilla y León.

En la actualidad, por el contrario, se ha producido un cambio en la política sanitaria de esta Comunidad aceptando el criterio defendido desde entonces por esta Procuraduría, de forma que en la próxima Estrategia destaca la creación de una unidad de referencia regional para el tratamiento en régimen de hospitalización de los trastornos de la personalidad. Circunstancia que ha podido constatarse en este ejercicio con ocasión de la tramitación del expediente **20080603**.

Pero con independencia de esta previsión de futuro (celebrada, como no puede ser de otro modo, por parte de esta institución), ha sido, precisamente, la actual ausencia de recursos de esta naturaleza en esta Comunidad Autónoma la causa de los fracasos reiterados en el proceso asistencial de muchos pacientes afectados por este tipo de trastorno.

Así, en el expediente **20080165**, se reclamaba la derivación de un paciente, una vez fracasados los distintos intentos de tratamiento a nivel ambulatorio y en unidades de rehabilitación psiquiátrica, a una unidad o recurso específico de atención de los trastornos de la personalidad para evitar sus continuas recaídas y, en consecuencia, los múltiples internamientos en la unidad de agudos para la contención y superación de sus situaciones de crisis.

Dicho ingreso en una unidad especializada para el intento de la mejora de su sintomatología era, además, recomendado por los propios profesionales especialistas

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

encargados de su atención, dado que las características propias y la gravedad del trastorno dificultaban la consecución de un progreso favorable en su evolución. Por ello, según información facilitada por la Consejería de Sanidad, se había tramitado una propuesta de canalización a dos centros específicos de la Comunidad de Madrid para el abordaje de los trastornos límite de la personalidad, siendo rechazadas, sin embargo, ambas solicitudes.

Este largo proceso para el logro de un tratamiento ajustado a las características y necesidades propias de la enfermedad mental padecida por el paciente en cuestión, constituye un claro ejemplo del dolor e impotencia que sufren los familiares y afectados por este tipo de trastornos como consecuencia de la insuficiente e inadecuada atención sanitaria dispensada por el sistema público de salud de esta Comunidad Autónoma.

Sin desmerecer, en el caso planteado, la labor que por parte de los profesionales del sistema de salud se había desarrollado para dar cumplimiento a sus propias recomendaciones médicas de ingreso, no podía seguir prolongándose en el tiempo, de forma indefinida, la situación de desasistencia hospitalaria denunciada.

Elo exigía la adopción de las medidas oportunas para garantizar la prestación de una asistencia psiquiátrica adecuada mediante su pronta derivación al recurso más adecuado a sus características. Sin olvidar, asimismo, que la asistencia que debía seguir prestándose al paciente desde el sistema sanitario público hasta que se produjera dicha derivación, debía garantizar la mejor cobertura de sus necesidades durante dicho proceso así como su protección.

La necesidad, pues, de abordar de manera eficaz, adecuada y urgente el tratamiento integral de la enfermedad padecida por la persona en cuestión, hizo que el Procurador del Común estimara apropiado formular la siguiente resolución a la Consejería de Sanidad:

"1. Que la prestación de una asistencia institucionalizada adecuada a las necesidades y características de (...) se convierta en un objetivo prioritario del sistema de salud mental, agotando todos los medios o mecanismos legalmente posibles hasta la final consecución de la derivación de dicho paciente a una unidad específica para el tratamiento de los trastornos de la personalidad.

2. Que, a tal finalidad, se potencien, en la medida de lo posible, los esfuerzos realizados hasta el momento, procediendo de forma urgente al desarrollo de todas aquellas gestiones y trámites que resulten necesarios para:

a) obtener la concesión de una pronta consulta y evaluación de la situación del paciente por los servicios de salud mental correspondientes de la Comunidad de Madrid o, en su defecto, de otra Comunidad Autónoma de las que cuentan con recursos de hospitalización para los trastornos de la personalidad;

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

b) reducir la duración del proceso de derivación a una Unidad específica para el tratamiento de los trastornos de la personalidad de las existentes en otras Comunidades;

c) y, así, garantizar un rápido acceso a la asistencia institucionalizada recomendada por el propio sistema sanitario público de esta Comunidad para conseguir un progreso favorable en la evolución.

2. Que durante dicho proceso de derivación y hasta su consecución, se adopten las medidas oportunas para asegurar que la atención que se preste al enfermo permita, de la mejor forma posible, atender las necesidades asistenciales derivadas de la gravedad de su trastorno”.

Dicha Administración, ya después del cierre de este Informe, ha aceptado el contenido de la citada resolución, de forma que se están realizando las gestiones oportunas para que el paciente en cuestión sea atendido en dispositivos de otras Comunidades Autónomas.

2.2.3. Acceso a recursos para personas con discapacidad psíquica y trastornos de conducta o enfermedad mental

Desde esta institución se ha venido apoyando la necesidad de mayores avances en la política de atención a favor de las personas con discapacidad psíquica y enfermedad mental asociada, fundamentada en la individualidad y especificidad de cada persona y orientada a evitar condiciones de desigualdad en el reparto de los diferentes servicios.

Dicho colectivo, pese a ello, sigue sufriendo una clara discriminación frente al resto de personas con discapacidad que, por no padecer trastornos conductuales, pueden acceder a los recursos asistenciales públicos o concertados existentes.

Casos como el denunciado en el expediente **Q/2518/06** demuestran la persistencia de esta problemática. Se trataba, concretamente, de una persona diagnosticada de retraso mental moderado y trastorno de conducta, por el que tenía reconocido un grado total de minusvalía del 75 % y estaba incapacitada judicialmente desde 1992.

Fueron precisamente las alteraciones de conducta y la imposibilidad de su convivencia en el domicilio familiar, las razones por las que había sido expulsada de distintos centros para personas con discapacidad psíquica e ingresada en 1997 en una unidad de rehabilitación psiquiátrica, dependiente de la administración autonómica.

A pesar de la buena adaptación del paciente a dicha unidad, presentaba un empobrecimiento cada vez más acusado en sus funciones intelectivas y un nivel de inquietud

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

basal que no respondía a la medicación y sobre el que aparecían conductas repetitivas no orientadas a un fin, así como crisis drásticas impredecibles que puntualmente habían estado presentes a lo largo de toda la evolución.

Por ello, según los facultativos que trataban al paciente, éste ya no podía beneficiarse de los programas y actividades de la citada unidad de rehabilitación, diseñadas para otro tipo de patología mental, por lo que consideraban que sería más adecuado y positivo su ingreso en un centro de atención para personas con discapacidad psíquica para el tratamiento de su patología.

De hecho, se había solicitado su ingreso en un centro de tal naturaleza, dependiente o concertado con la administración autonómica. Pero se encontraba en situación de espera desde el año 1999, al no alcanzar la puntuación necesaria para acceder a los centros solicitados pese a reunir los requisitos previos para el disfrute de una plaza.

Efectivamente, la valoración de las peticiones mediante la aplicación de un baremo que contempla diferentes factores relativos a la situación económica, sociofamiliar, física y psíquica del solicitante, establece un criterio de racionalización en la priorización de aquéllas exigido por la propia limitación de los medios. Pero esta Procuraduría viene afirmando que el hecho de que la puntuación requerida en cada caso no tenga un carácter fijo (sino que varía en función de la disponibilidad de plazas vacantes), es también revelador de una insuficiencia de los recursos destinados por la administración a la protección social de las personas con discapacidad.

Insuficiencia que se acentúa en el caso de las personas con discapacidad psíquica con graves alteraciones conductuales o trastornos de conducta, que constituyen un colectivo que difícilmente encuentra acomodo en la tipología de centros ofertados en la actualidad por la administración, pese a que el especial tratamiento que se les debe dispensar no pueda ser discriminatorio con respecto a la atención que se presta al resto de personas con discapacidad.

Es cierto que se han producido avances para mejorar la atención pública que se ofrece a este colectivo, creándose plazas de estancia residencial para personas con discapacidad psíquica gravemente afectadas con alteraciones de conducta que dificulten la normal convivencia en otro dispositivo y/o necesitan atención continuada durante las veinticuatro horas del día, a través de un convenio de colaboración suscrito con un centro asistencial ubicado en Palencia.

Se ha aceptado, además, en este ejercicio la resolución formulada por esta institución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para el incremento de dichas plazas residenciales destinadas a la población con discapacidad psíquica y alteraciones conductuales, con el fin de lograr una adecuada dotación de la red pública de centros que garantice a dicho

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

colectivo el acceso a los mismos sin dificultades y en condiciones de igualdad frente al resto de las personas con discapacidad. De ella se dio cuenta en el Informe Anual de 2007 (Área I: Familia, Igualdad de Oportunidades y Juventud, apartado 2.2. Salud Mental).

Ello servirá, lógicamente, para ir dando cobertura a las necesidades individuales de atención residencial existentes. Pero la consecución de este objetivo no puede prolongarse de forma indeterminada en el tiempo, debiendo impulsarse, conforme a las necesidades que vayan surgiendo, la intervención social necesaria para poder alcanzar resultados eficaces.

Como en el caso del expediente examinado, ofreciendo las soluciones oportunas para garantizar el acceso sin demoras al recurso o plaza residencial que exigía la atención personalizada del paciente.

Todo ello determinó que el Procurador del Común acordara formular la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"Que atendiendo a las especiales características y circunstancias de (...), se estudie la forma de facilitar, previos los trámites oportunos, su acceso a una plaza residencial en atención a su condición de persona con discapacidad psíquica asociada a trastornos de conducta, valorándose la posibilidad, si para ello fuera necesario, de prestar dicha asistencia en un centro de carácter privado mediante el concierto de plazas o la vía de financiación que se estime más oportuna para sufragar la estancia en el mismo.

Ello con independencia de la adopción de otras medidas que se considerara preciso adoptar respecto a su situación actual hasta que se haga factible dicho ingreso".

Pero en tanto se facilitaba el acceso a un recurso adecuado a las especiales características del paciente, en atención a su condición de persona con discapacidad psíquica asociada a alteraciones conductuales o trastornos de conducta, parecía conveniente determinar si resultaba adecuada o no su continuidad en la unidad de rehabilitación psiquiátrica en la que se encontraba ingresado y, en consecuencia, su posible necesidad de traslado con carácter provisional a otra unidad o recurso adaptado a sus necesidades y características. Ello teniendo en cuenta que, pese a no tener permiso de salida dada su situación psicopatológica, dicha persona había protagonizado numerosas huidas, sin que se pudiera garantizar totalmente que no lograra salir del recinto.

Era necesario, pues, proteger lo más inmediatamente posible a la citada persona, actuando con la diligencia exigible en su custodia y desarrollando el control necesario para garantizar la ausencia de riesgos o, incluso, perjuicios o daños determinantes de una posible responsabilidad.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Se trataba, así, de que la asistencia institucional que debía seguir prestándose al paciente desde el sistema sanitario público hasta que se produjera su derivación a una plaza de la red social destinada a personas con discapacidad psíquica y alteraciones de conducta, se llevara a cabo garantizando la cobertura de sus necesidades, la calidad del servicio, un cuidado responsable y su plena seguridad.

Por todo ello, se consideró oportuno por el Procurador del Común formular a la Consejería de Sanidad la siguiente resolución:

"Que de seguir confirmándose la imposibilidad de garantizar en la Unidad de Rehabilitación Psiquiátrica (...) la aplicación de una política de control y protección total sobre (...) que prevenga situaciones que puedan poner en riesgo o peligro a (...) y eviten resultados lamentables e incluso determinantes de una posible responsabilidad, se proceda a valorar, teniendo en cuenta su acreditada imposibilidad de desinstitucionalización, la posible conveniencia de su traslado o derivación a otra unidad o recurso adaptado a sus características, en el que se garantice la cobertura de sus necesidades y la diligencia exigible en su custodia y cuidado para asegurar su plena seguridad. Arbitrando, si para ello fuera necesario, las fórmulas de colaboración precisas con la iniciativa privada o los mecanismos de coordinación oportunos con el sistema de servicios sociales.

Ello con carácter provisional hasta que se produzca su acceso a una plaza de la red social destinada a personas con discapacidad psíquica y trastornos de conducta".

Ambas Consejerías aceptaron las resoluciones formuladas, de forma que atendiendo a las especiales circunstancias del paciente se había dado traslado del caso a la comisión de coordinación sociosanitaria para estudiar la forma de facilitar el acceso de dicha persona a una plaza residencial de carácter social o sanitario que se adecuara a sus características.

2.2.4. Apoyo al soporte asociacionista

Las asociaciones o entidades que representan y defienden al colectivo de personas con enfermedad mental, constituidas sin ánimo de lucro, suplen en no pocos casos la inactividad de la administración en el circuito terapéutico del paciente y sirven fundamentalmente de apoyo y asesoramiento a los familiares, así como de último eslabón en el proceso de rehabilitación del enfermo mental, cuando abandona las unidades de hospitalización psiquiátrica y no puede integrarse en la comunidad de manera normalizada.

Su labor, además, ha permitido observar una positiva evolución en la respuesta desde el sistema público hacia la atención social y sanitaria de los pacientes psiquiátricos.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

La protección a este tipo de colectivos merece, pues, formar parte de los objetivos prioritarios perseguidos por las administraciones en su acción de fomento del tejido asociativo.

Vienen demandando, por ello, la prestación de un sólido apoyo en el proceso de recuperación e integración comunitaria. Así se ha hecho en el expediente **20080614** para apoyar el funcionamiento de una asociación en Astorga.

Para el desarrollo de su actividad dicho colectivo dispone desde junio de 2006 de un piso en régimen de alquiler. Se ha demandado, sin embargo, la cesión de un nuevo espacio, local o vivienda con el objetivo de poner en marcha un adecuado centro ocupacional destinado a las personas con enfermedad mental de la zona, al no contar dicho inmueble con la capacidad y características necesarias para el buen desarrollo de su actividad.

La importancia de su labor en la mejora de la asistencia, rehabilitación y reinserción social y laboral de las personas que integran este colectivo desfavorecido, exigía, sin duda, la necesidad de apoyar sus esfuerzos en su defensa de los derechos de las personas con enfermedad mental y en el logro de la cobertura de las múltiples y complejas necesidades que presenta esta población.

Ámbito en el que se mostraba imprescindible la cesión, voluntaria y gratuita, del uso de un local, espacio o instalación de titularidad municipal para promocionar la realización de sus actividades de interés social.

Esta institución entendió que la necesidad de dicha cesión se encontraba ampliamente justificada. No sólo por la relevancia de la labor social de dicho colectivo en ese municipio, sino también por las deficientes condiciones en las que venía ejerciendo su actividad. Como así se pudo comprobar a través de la visita realizada por el Procurador del Común en fecha 15 de mayo de 2008 al inmueble ocupado por dicha Asociación, constatando la carencia de las características necesarias (accesibilidad, capacidad, confortabilidad...) para la puesta en marcha de un adecuado centro ocupacional destinado a las personas con enfermedad mental de la zona.

Como consecuencia de ello, el Procurador del Común consideró conveniente formular al Ayuntamiento de Astorga la siguiente resolución:

"Que en la necesidad de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con enfermedad mental y sus familias, se apoye la importante labor que desarrolla (...) en el proceso de recuperación e integración social de dicho colectivo, valorando la conveniencia de ceder de forma gratuita, mediante el procedimiento oportuno, algún local, espacio o inmueble de titularidad municipal para la puesta en marcha de un adecuado centro ocupacional que cubra las necesidades de dicha población en ese

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

municipio. Sin perjuicio, en la medida en que lo permitan sus recursos, de la posibilidad de ayudar económicamente a dicho colectivo mediante la formalización del oportuno convenio de colaboración”.

Con posterioridad al cierre de esta Informe dicho Ayuntamiento ha manifestado la voluntad de colaborar en este propósito, pero respondiendo a las disponibilidades de sus recursos materiales y económicos. Está, pues, en su ánimo poder dar solución a la solicitud en un plazo razonable, sino en todas sus pretensiones, al menos en parte.

2.2.5. Tutela pública de personas mayores de edad judicialmente incapacitadas

Ha vuelto a ser objeto de la atención de esta institución durante este ejercicio la necesidad de proveer una estructura u órgano público específico, idóneo y apto para el desempeño de las funciones tutelares de las personas mayores de edad incapaces en esta Comunidad Autónoma. Demanda que ha sido planteada en diversos expedientes (**Q/1574/07**, **Q/1744/07**, **Q/1745/07** y **Q/1746/07**).

Ya en el año 2004 el Procurador del Común formuló una resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades con el fin de que se procediera, mediante la aprobación de la normativa oportuna, a la creación de una Comisión de Tutela adscrita a dicha Consejería (a similitud de las ya existentes en otras Comunidades Autónomas) para el ejercicio, entre otras funciones, de los cargos tutelares de personas mayores de edad incapacitadas, la administración de sus bienes y la realización de actuaciones tendentes a su integración y normalización en su propio medio o, alternativamente, a proporcionar los recursos adecuados para su asistencia o atención, cuidado, rehabilitación y afecto necesario.

Dicha resolución fue aceptada por la citada Consejería, que comunicó en julio de 2004 que se estaba trabajando en la creación de una comisión tutelar de personas adultas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Efectivamente, en el año 2006 la Gerencia de Servicios Sociales remitió a las Fundaciones Tutelares de Castilla y León (para dar cumplimiento al trámite de audiencia) el borrador de Anteproyecto de Decreto por el que se creaba la Comisión Tutelar de las personas mayores de edad en la Comunidad de Castilla y León.

Sin embargo, según información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, las observaciones presentadas en el citado trámite por la Consejería de Sanidad, así como la conveniencia de lograr el consenso de todas las instancias implicadas, determinaron la paralización del procedimiento.

Persistiendo, no obstante, la voluntad administrativa de arbitrar el instrumento idóneo para dar respuesta a las dificultades existentes en materia de tutela de incapaces, esta

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

institución ha creído conveniente volver a insistir en la necesidad de impulsar los trámites y la culminación de dicho proceso para contar a la mayor brevedad con un organismo tutelar capaz de abordar a corto plazo las siguientes problemáticas:

a) La protección jurídica de personas incapacitadas que permanecen sin nombramiento de tutor durante largo tiempo, al no poder, por distintas circunstancias, recurrir a las personas que mencionan los arts. 234 y 235 del Código Civil.

b) La protección jurídica de personas incapacitadas con problemáticas especiales que no encajan en la finalidad perseguida por las fundaciones tutelares existentes.

c) La protección jurídica de aquellas personas incapacitadas, cuya tutela no puede ser asumida por las fundaciones privadas ante la carencia de los medios o recursos que precisan para ejercer con garantías el cargo tutelar.

d) Y el nombramiento y ejercicio del cargo de defensor judicial de presuntos incapaces durante el proceso de incapacitación judicial, cuando la demanda ha sido promovida por el Ministerio Fiscal.

Las propias consecuencias jurídicas derivadas de la modificación introducida por la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la normativa tributaria con esta finalidad, obligan a la Junta de Castilla y León a la adopción inmediata de los mecanismos jurídicos precisos que permitan el fiel cumplimiento de la norma, haciendo realidad la iniciativa orientada a la constitución de este organismo de tutela al que se le encomiende, con carácter complementario, el ejercicio de las funciones tutelares de personas mayores de edad declaradas incapaces o en proceso de incapacitación.

Para la adaptación de dicho organismo de tutela a los cambios normativos operados con la referida Ley en la asunción de los cargos tutelares, se propusieron también desde esta institución diversos criterios para el diseño de su estructura y funcionamiento, en relación con la denominación, características y funciones.

Para la consecución, pues, de los objetivos propuestos, el Procurador del Común formuló la siguiente resolución a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"1. Que con la finalidad de dar respuesta a las dificultades que en la actualidad se siguen planteando en materia de tutela de incapaces y como complemento y respaldo a las instituciones tutelares privadas sin ánimo de lucro, se adopten las medidas necesarias para impulsar la continuación del procedimiento iniciado para la aprobación de la norma de creación de la Comisión Tutelar de las personas mayores de edad incapacitadas en la Comunidad de Castilla y León, logrando el consenso de todas las

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

instancias implicadas y agilizando los trámites necesarios para hacer realidad su culminación de forma inmediata.

2. Que en el diseño de su denominación, características, competencias y funcionamiento se tengan en cuenta los criterios apoyados en la presente resolución para constituir un instrumento tutelar idóneo de participación, coordinación y ordenación operativo y funcional”.

Dicha Administración comunicó que la necesidad y conveniencia de lograr el consenso de todas las instancias implicadas, había determinado el estudio de distintas alternativas dirigidas a la protección de los derechos e intereses de las personas mayores, personas con discapacidad intelectual y personas con enfermedad mental, incapacitadas judicialmente.

Por ello, desde la Gerencia de Servicios Sociales se estaban valorando todas y cada una de las alternativas existentes en la actualidad en las diferentes Comunidades Autónomas para adoptar la fórmula de actuación con mayor colaboración e implicación integral desde todos los ámbitos, tanto públicos como privados. Con ello se trataba de que ese mecanismo de coordinación no fuera un órgano o ente tal que no tuviera la operatividad y eficacia que requieren estas situaciones, como así estaba sucediendo en otras comunidades autónomas.

2.3. Minorías étnicas

Continúa siendo reducido el número de reclamaciones presentadas en relación con el tratamiento de los problemas relativos a la integración social de los colectivos pertenecientes a minorías étnicas. Han sido 5 las registradas en el ejercicio 2008, siguiendo la tendencia de 2007 en el que se formularon 6 quejas.

Pero a diferencia del año anterior (en el que la actuación de esta institución se centró en los procesos de exclusión social y marginación generados como consecuencia de los procedimientos de desalojo de viviendas acordados por la administración), durante este ejercicio han ocupado la atención de esta institución las dificultades de convivencia entre la vecindad que ocasionan algunas familias de etnia gitana. Se ha demandado en estos casos ante esta institución una intervención administrativa rápida y eficaz para erradicar conductas molestas o incómodas que afectan negativamente a terceras personas y perturban de modo notable la pacífica convivencia vecinal.

Sólo ha sido preciso formular resolución en relación con uno de los casos planteados con la finalidad de promover la consecución de comportamientos cívicos y el buen estado de las relaciones de convivencia.

Teniendo en cuenta, no obstante, que el rechazo a la comunidad gitana se encuentra todavía tan extendido socialmente, la intervención de esta Procuraduría, como no podía ser de

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

otro modo, ha tratado de garantizar, desde su responsabilidad institucional, la necesaria rigurosidad en el tratamiento de los casos planteados para descubrir cualquier práctica de discriminación étnica y proteger el derecho a la igualdad de trato.

Esta intervención tiene su reflejo en el expediente **20080708**, centrado en los supuestos problemas de convivencia ocasionados en un inmueble de titularidad municipal ubicado en Segovia, adjudicado a una familia de etnia gitana mediante el correspondiente contrato de arrendamiento.

Desde dicha adjudicación los problemas de convivencia entre vecinos eran una constante en el edificio. Siendo reiteradas, además, las denuncias sobre ruidos y malos olores provenientes de la vivienda ocupada por la citada familia.

Pese a los requerimientos efectuados por los servicios sociales sobre el deber de mantener un comportamiento cívico, no constaba que se hubieran solventado las dificultades de convivencia denunciadas.

En este caso no podía dudarse de que los problemas de convivencia, e incluso incumplimientos contractuales ocasionados por la familia en cuestión, venían produciéndose de forma continuada, al existir diversos documentos acreditativos de dos de las causas de resolución del contrato de arrendamiento previstas en el apartado 2 del art. 27 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.

Una de ellas la falta de pago de los gastos comunitarios, de obligada satisfacción para la familia en cuestión conforme a lo dispuesto en la cláusula sexta del contrato de arrendamiento suscrito con el Ayuntamiento. Y otra, la existencia en la vivienda de actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

Resultaba conveniente, en consecuencia, determinar si persistía la concurrencia de las causas resolutorias indicadas. Concretamente, la determinación de la posible existencia de actividades molestas o incómodas susceptibles de producir la resolución contractual, debía hacerse de forma restrictiva, ya que sólo si la forma de vida afecta negativamente y de manera notoria a terceras personas, es cuando la ley establece límites a la libertad que tiene el inquilino dentro del objeto arrendado, con el fin de garantizar la pacífica convivencia. Es precisamente esta finalidad con la que la jurisprudencia menor viene apreciando la citada causa resolutoria ante ruidos nocturnos, música alta, altercados, insultos, amenazas, acumulación de basuras o malos olores que perturban la normal convivencia vecinal.

Con todo ello, el Procurador del Común se vio en la necesidad de formular la siguiente resolución al Ayuntamiento de Segovia:

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

"1. Que en virtud del contrato de arrendamiento de la vivienda municipal ubicada en la calle (...), suscrito con (...) en fecha (...), se lleven a cabo las comprobaciones oportunas para determinar en la actualidad la continuación de la existencia de conductas de impago de las cantidades derivadas de dicha relación contractual y/o de las conductas molestas o incómodas (ruidos, alteraciones, suciedad, malos olores...) ocasionadas por la familia que ocupa dicha vivienda que perjudiquen a alguno de los vecinos y perturben el buen estado de las relaciones de convivencia en el inmueble.

2. Que de persistir alguna de ellas y no ser posible la consecución de un comportamiento cívico ni el cumplimiento de las obligaciones contractuales, se valore (estableciendo los límites de la tolerancia) si tales conductas resultan determinantes o susceptibles de la extinción del vínculo arrendaticio, procediendo, en ese caso, al inicio de las actuaciones oportunas en relación con la resolución del contrato en vigor".

En la fecha de cierre de este Informe falta por conocer la postura que se adoptará por dicha Administración al respecto.

En otros casos, por el contrario, no ha sido necesario instar la intervención de la administración para la resolución de este tipo de conflictos. Como en el supuesto relatado en el expediente **Q/1907/07**, en el que los problemas de convivencia se atribuían a una familia realojada en una vivienda de propiedad del Ayuntamiento de Burgos en el marco del programa municipal de realojo de chabolistas e infravivienda.

2.4. Mujer

El apoyo demandado por los ciudadanos en materia de atención integral a la mujer se ha centrado en dos ámbitos distintos pero muy relacionados, como son la violencia machista y las conductas contrarias a la igualdad de género, con un ligero aumento de las reclamaciones presentadas en este ejercicio (17) en relación con las registradas en 2007 (10).

La supervisión de la política intervencionista desarrollada para conseguir mayor eficacia en la prevención y en la sensibilización de toda la sociedad, ha permitido constatar la importancia de una acción coordinada de la intervención profesional para los casos de maltrato hacia la mujer y para la superación de su imagen estereotipada.

Para el logro de esta coordinación se han formulado 3 resoluciones dirigidas a proporcionar a los profesionales sanitarios nuevas pautas de actuación homogéneas mediante la adaptación del protocolo ante malos tratos y a impulsar estrategias específicas para eliminar el sexismo en la publicidad y en los medios de comunicación.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

2.4.1. Violencia de género**2.4.1.1. Actuación sanitaria ante la violencia de género**

La lucha contra esta lacra social constituye un eje básico de la política de igualdad desarrollada por la Administración de esta Comunidad Autónoma. Precisamente, la planificación regional contra la violencia de género marca las líneas generales que la Junta de Castilla y León va a poner en marcha para la eliminación de este tipo de maltrato.

En la misma, además, se destaca la importancia de la coordinación de todas las administraciones y sectores profesionales implicados en la materia, con el fin de conseguir mayor eficacia y eficiencia en la atención a las víctimas, así como en la prevención y en la sensibilización de toda la sociedad.

En concreto en el expediente **Q/1005/07** se demandaba que, junto al modelo de escrito u oficio de remisión y parte o informe de lesiones por malos tratos incluido en el protocolo de atención sanitaria establecido en esta Comunidad Autónoma para su remisión al juzgado correspondiente, se introdujera otro, independientemente del formato, para comunicar al ministerio fiscal los casos recomendados en el Protocolo Común para la Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género.

Para facilitar, pues, una herramienta eficaz en el cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los protocolos existentes, el Procurador del Común formuló a la Consejería de Sanidad y a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la siguiente resolución:

"Que con la finalidad de proporcionar a los profesionales sanitarios unas pautas de actuación homogéneas, se valore la oportunidad de proponer la adaptación del protocolo sanitario ante malos tratos a la Comisión Regional contra la Violencia hacia la Mujer (como órgano competente en la elaboración de protocolos de actuación en estos casos para los diferentes sectores profesionales implicados y en cuya composición tiene representación la Consejería de Sanidad y la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades), incluyendo un modelo de comunicación al Ministerio Fiscal para su utilización en aquellos casos (entre otros posibles) en que el personal sanitario tenga fundadas sospechas de la existencia de malos tratos físicos o psíquicos pero no exista constatación clara del origen de las lesiones para poder emitir el correspondiente parte dirigido al órgano judicial".

Aceptando el contenido de la resolución, desde la Dirección General de Planificación, Calidad, Ordenación y Formación y de la Dirección General de Asistencia Sanitaria de la Gerencia Regional de Salud se estaba trabajando en la realización de una Guía de Actuación

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Sanitaria ante la Violencia de Género, con el objetivo de la adaptación del Protocolo Marco de Actuación ante casos de Violencia de Género en Castilla y León (2008), y del Protocolo Común de Actuación Sanitaria ante la Violencia de Género del Ministerio, aprobado por el Consejo Interterritorial (2006). Asimismo, en reunión celebrada por la Comisión Regional contra la Violencia hacia la Mujer se había acordado la adopción de un periodo de seguimiento del citado Protocolo Marco de Actuación ante casos de Violencia de Género en Castilla y León para incluir en la próxima revisión las adaptaciones procedentes.

También en este ámbito, podemos recordar como esta Procuraduría formuló en su momento resolución a la Consejería de Sanidad (en el curso de la tramitación del expediente **Q/892/03**) a fin de que se procediera a sustituir el modelo utilizado en el Protocolo sanitario ante malos tratos domésticos por otro en el que se contemplaran los géneros femenino y masculino a la hora de identificar a la presunta víctima y se recogieran las figuras femenina y masculina a la hora de reflejar las lesiones de la persona (hombre o mujer) que acude a los servicios sanitarios como presunto sujeto pasivo de actos de violencia doméstica. El contenido de dicha resolución se encuentra reflejado en el Informe Anual de 2003 (Área H: Sanidad, apartado 2.6. Varios).

Aceptando dicha resolución, el citado Protocolo, según comunicación de la misma Consejería, fue modificado de acuerdo con nuestras indicaciones.

Se ha denunciado, sin embargo, ante esta institución el incumplimiento de la citada resolución. Concretamente en el expediente **Q/1566/07** en relación con un centro de salud de Burgos, al seguir remitiendo a la autoridad judicial un modelo de protocolo sanitario ante malos tratos domésticos en el que únicamente se contemplaba el género femenino a la hora de reflejar a la presunta víctima.

Como resultado de las gestiones desarrolladas por esta institución con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades para la determinación del cumplimiento del protocolo adaptado por los profesionales sanitarios pertenecientes a dicho recurso, pudo constatarse que ya se había procedido a eliminar en la aplicación práctica de dicho centro de salud el anterior modelo de protocolo sanitario, disponiendo del nuevo modelo modificado por la Consejería de Sanidad conforme a lo interesado en nuestra resolución, el cual, asimismo, estaba también disponible para su utilización en todos los centros de salud y servicios de urgencias de las Áreas de Salud de esta Comunidad Autónoma.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

2.4.1.2. Asistencia a la mujer víctima de maltrato

El desarrollo del modelo de atención integral hacia la mujer víctima de violencia de género incluye la cobertura de las necesidades de asistencia, información, formación y alojamiento temporal que presenta dicho colectivo.

Esta asistencia multidisciplinar e integral dirigida a las mujeres que han sufrido alguna forma de violencia se ofrece desde distintos tipos de servicios orientados a dar respuesta tanto a las necesidades de alojamiento, como a proporcionar asesoramiento, asistencia jurídica e información en todas las materias que puedan ser de interés para su situación personal.

Pero el funcionamiento de este tipo de servicios no siempre satisface a sus usuarios, cuestionando la asistencia prestada por parte de los servicios públicos o privados responsables de su gestión.

Como en el expediente **20080205**, en el que se denunciaba el deficiente funcionamiento de una unidad de atención a la mujer ubicada en Burgos. Se hablaba, concretamente, de listas de espera que superaban los dieciocho meses, dado que la falta de especialistas había provocado la paralización de las citas desde noviembre de 2007.

Realizadas por esta institución las gestiones de información oportunas con la Consejería de Sanidad, como organismo titular del servicio, pudo conocerse la situación actual de dicho dispositivo. Había sido concebido como centro para la orientación y planificación familiar, teniendo en cuenta que este tipo de asistencia aparecía muy restringida dentro de los servicios sanitarios ordinarios.

No obstante, la evolución de la sociedad y del sistema sanitario, la progresiva mejora de la accesibilidad a un catálogo amplio de prestaciones y la mejora de la organización y funcionamiento de los servicios, determinaron que los centros de planificación familiar dejaran de ser necesarios al incorporarse sus funciones al sistema general de salud. En Burgos, sin embargo, a pesar de que (como en el resto de Sacyl) se proporciona esta atención en ambos niveles, en consideración al arraigo que la unidad tenía entre la población, no se procedió a la supresión del servicio, permitiéndose que continuara proporcionando asistencia mediante un sistema de citaciones previo.

Pero a la vista de las demoras que estaba produciendo el mantenimiento de dicho sistema, denunciadas en el expediente examinado, se procedió por la Administración titular del servicio a la determinación de las medidas oportunas para evitar los problemas de coordinación detectados.

Estando, pues, la cuestión planteada en vías de subsanación, se procedió al archivo de la queja.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

Y en el expediente **20080646** se denunciaba la existencia de defectos en el proceso de acceso a los pisos de tránsito para mujeres víctimas de violencia de género ofertados por el Ayuntamiento de Burgos, que, sin embargo, no fueron constatados a través de las gestiones de información desarrolladas con dicha Administración, al comprobarse la inexistencia de las carencias documentales denunciadas, como el modelo oficial de solicitud y el modelo oficial de contrato administrativo utilizado para la ocupación de la vivienda.

2.4.2. Prevención de conductas sexistas

Esta institución ha supervisado, asimismo, la política intervencionista desarrollada por la Administración de esta Comunidad Autónoma para la prevención y erradicación de conductas contrarias a la igualdad de género producidas en el ámbito de la publicidad y los medios de comunicación.

Se ha pretendido, con ello, contribuir a la promoción de una imagen positiva de la mujer basada en modelos de igualdad, acorde con la realidad social y exenta de valores tradicionales sexistas y discriminatorios. Ello a raíz de la reivindicación de un tratamiento igualitario para la mujer en la comunicación publicitaria planteada en el expediente **Q/2237/06**.

En concreto, esta institución propuso la adopción de diversas medidas para defender la imagen de la mujer conforme a las exigencias constitucionales del respeto a la dignidad humana y a los derechos fundamentales:

a) Mecanismos de sensibilización: Junto a la realización de campañas específicas de sensibilización y la edición de materiales didácticos como los decálogos para identificar el sexismo en la publicidad, se ha considerado necesaria la elaboración de estrategias de buenas prácticas dirigidas a los profesionales de la publicidad, empresas anunciadoras y medios de comunicación, recordando los principios éticos recogidos en nuestro ordenamiento jurídico para presentar una imagen equilibrada y digna de las mujeres y de los hombres, de acuerdo con la realidad social, política y cultural. Sin pretender con ello limitar la libertad creativa o de expresión de publicistas o medios de comunicación, ni interferir en las actuaciones propias de cada colectivo profesional, sino fomentar la defensa de la dignidad de las mujeres y el cumplimiento del principio constitucional de igualdad.

b) Mecanismos de difusión de la labor desarrollada por el Observatorio de Publicidad y Medios de Comunicación de Castilla y León, para consolidarse como instrumento de análisis y seguimiento de anuncios y campañas publicitarias, de asesoramiento a los agentes relacionados con la publicidad y de resolución de las denuncias formuladas contra la publicidad sexista.

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Desarrollando o fomentando, por ejemplo, estudios e investigaciones o la realización de jornadas de trabajo o divulgativas.

c) Mecanismos para impulsar la realización de acciones que, desde un ámbito de colaboración, contribuyan a un cambio de actitud en los sectores profesionales de la publicidad y medios de comunicación, evitando la utilización de los estereotipos de género o valores discriminatorios de las mujeres.

Todas estas estrategias para avanzar en el objetivo de defender una imagen no estereotipada ni sexista de las mujeres en los medios de comunicación y en la publicidad, fueron propuestas por el Procurador del Común mediante la siguiente resolución formulada a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades:

"Que se impulsen nuevas estrategias que contribuyan a avanzar en el objetivo de defender una imagen no estereotipada ni sexista de las mujeres en los medios de comunicación y en la publicidad, así como a asentar unos modelos o valores sociales fundamentados en la igualdad entre mujeres y hombres, trabajando, para ello, en la promoción de la sensibilización de la sociedad, la formación de los profesionales, la consecución de un código de buenas prácticas, la elaboración de estudios o informes, la difusión de la actividad desarrollada por el órgano de control y, en caso necesario, la creación de otros mecanismos específicos para velar por un tratamiento no discriminatorio y respetuoso a la dignidad de las personas".

La resolución fue aceptada por la Administración.

3. JUVENTUD

Aunque las demandas de la población juvenil han experimentado una evolución significativa en atención a sus necesidades actuales, relacionadas con su proceso de emancipación, son otros aspectos relevantes para el colectivo joven los que han centrado el objeto de sus reclamaciones durante el año 2008, cuyo número ascendió a 4, frente a las 2 recibidas en 2007.

En concreto, la atención del Procurador del Común se ha centrado en el ámbito de la política de ocio y tiempo libre en materia de juventud, supervisando los problemas de la puesta en práctica de determinadas acciones y servicios destinados a los jóvenes de nuestra Comunidad.

El control y seguimiento de las alternativas de ocio cuestionadas ha concluido en la necesidad de requerir a las administraciones competentes, a través de 2 resoluciones que fueron aceptadas, la adopción de medidas de control sobre el cumplimiento de los requisitos de autorización de establecimientos de turismo que favorecen la utilización activa del ocio o la

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*

Procurador del Común de Castilla y León

buena práctica administrativa en las relaciones con los ciudadanos solicitantes de otras alternativas de tiempo libre.

3.1. Instalaciones turísticas de ocio

La oferta de empresas o entidades destinadas al desarrollo de actividades de tiempo libre, ofrece un amplio abanico de posibilidades a los jóvenes para favorecer el aprovechamiento activo, creativo y participativo de los tiempos de ocio.

Pero el auge experimentado por los distintos servicios destinados a esta finalidad ha venido también acompañado por un cierto clima de desconfianza por parte de los usuarios en demanda de un mayor control administrativo. Así se refleja en el expediente **Q/1306/05**, en el que se denunciaba la falta de sometimiento a régimen de control alguno por parte de la administración autonómica de un complejo turístico juvenil, ubicado en una localidad de la provincia de Palencia.

Desarrolladas por esta institución las gestiones de información oportunas con la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, se pudo constatar que los servicios prestados en dicho complejo juvenil se hallaban enmarcados dentro del Decreto 96/2007, de 27 de septiembre, por el que se regula la ordenación de las empresas de turismo activo de la Comunidad de Castilla y León.

Dicha norma vino a establecer para este tipo de actividades la obligación de obtener, con carácter previo a su funcionamiento, la correspondiente autorización de la Consejería competente en materia de turismo, cuyo otorgamiento determina de oficio la inscripción en el Registro de Empresas, Actividades y Profesiones Turísticas.

Pues bien, estando comprendida la instalación cuestionada dentro del ámbito de aplicación del citado Decreto, debía contar con dicha autorización administrativa.

No constaba, sin embargo, que dentro del plazo establecido se hubiera procedido a solicitar por parte de la empresa titular la citada autorización, ni a inspeccionar, en consecuencia, el establecimiento para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Procedía, en consecuencia, la comprobación de la situación administrativa de la instalación señalada y, en caso necesario, la adopción de las medidas oportunas para el ejercicio de la potestad sancionadora, teniendo en cuenta su sometimiento al régimen de inspección y sancionador previsto en la Ley 10/1997, de 19 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

Para ello, el Procurador del Común estimó oportuno formular a la Consejería de Cultura y Turismo la siguiente resolución:

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

"Que se inicien las actuaciones oportunas para la comprobación del cumplimiento por parte de la empresa (...) de la obligación de solicitud de la preceptiva autorización turística para el Complejo Turístico (...), adoptando las medidas pertinentes, en caso de incumplimiento, para cancelar su inscripción y depurar las responsabilidades administrativas que resulten, sin perjuicio de que procediera su subsanación".

Estas indicaciones fueron aceptadas por la Administración.

3.2. Actividades de ocio y tiempo libre

El tratamiento de la intervención administrativa en materia de juventud se ha centrado, asimismo, en otras acciones que favorecen la utilización activa del ocio y tiempo libre de los jóvenes y su movilidad geográfica, desarrollando y potenciando el turismo interno dentro de Castilla y León así como en otras comunidades autónomas.

Es el caso de las alternativas de ocio fundamentadas en actividades propias y específicas de la época invernal, como puede ser el esquí. Reflejo de ello se observa en el expediente **Q/227/07**, relativo a un programa de ocio y naturaleza organizado por el Área de Bienestar Social, Juventud, Deportes y Consumo de la Diputación Provincial de Valladolid en la Estación Alto Campoo (Cantabria).

Denunciado en dicha reclamación el incumplimiento de la actividad en cuestión, esta institución pudo constatar, conforme a las gestiones desarrolladas con dicha Administración, que como consecuencia de las condiciones climáticas adversas concurrentes durante el fin de semana previsto, se había mantenido cerrado el puerto de Alto Campoo, así como la estación de esquí, no pudiéndose realizar la actividad organizada tal como estaba programada.

Algunos participantes de dicha salida procedieron a solicitar por escrito la organización de otro fin de semana sin coste adicional alguno. La falta de respuesta expresa en tiempo y forma al respecto por parte de la citada Diputación Provincial motivó la correspondiente solicitud de emisión de un certificado acreditativo del silencio administrativo.

Acordado el carácter desestimatorio del silencio administrativo producido con el alcance jurídico determinado en el art. 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificado por la Ley 4/1999, se dictó resolución expresa ordenando devolver a cada una de las personas asistentes la cantidad de 11,84 €. Interpuesto recurso de alzada contra la resolución acreditativa del carácter desestimatorio del silencio administrativo, no se procedió a dictar resolución expresa al respecto.

En este caso, el Procurador del Común procedió a formular la siguiente resolución a la Diputación Provincial de Valladolid:

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

"Que se proceda a resolver expresamente, en el plazo más breve posible, el recurso de alzada interpuesto en fecha (...) por (...) contra la resolución acreditativa del carácter desestimatorio del silencio administrativo acordada mediante Decreto de la Presidencia de fecha (...)".

La resolución fue aceptada por dicha Administración.

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

Aunque el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco se ha convertido en un fenómeno ampliamente aceptado en nuestra sociedad, las demandas ciudadanas para reforzar las políticas de control sobre el cumplimiento de las limitaciones y prohibiciones establecidas para la venta y consumo de tabaco y alcohol han experimentado un ligero incremento en el año 2008. Han sido 10 las reclamaciones formuladas frente a tan sólo 2 registradas en 2007.

Pero la intervención supervisora desarrollada por esta institución en este ejercicio en relación con la ejecución de estrategias de control del tabaquismo y del consumo de bebidas alcohólicas, se ha centrado principalmente en reforzar la protección de la población menor de edad, teniendo en cuenta que no son hábitos exclusivos de la población adulta, sino que cada día están más extendidos entre los adolescentes y jóvenes, quienes desconocen los riesgos para su salud y su desarrollo personal.

Estas circunstancias han determinado un cambio significativo en la actuación de los poderes públicos frente al consumo de alcohol y tabaco entre la población menor de edad. Pero todavía se denuncian casos en los que es necesario extremar la intervención garantista de la administración, supervisándose por esta institución el eficaz ejercicio de las funciones de vigilancia e inspección para asegurar el cumplimiento de las prohibiciones establecidas en esta materia entre la población en general y entre los adolescentes y jóvenes en particular.

Sólo ha sido necesario formular resolución en uno de los supuestos denunciados, reclamándose a la administración competente una mejora del abordaje de los mecanismos de supervisión necesarios para prevenir la posible venta y consumo de estas drogas institucionalizadas, en especial entre menores de edad.

Fue, concretamente, en el expediente **Q/1155/07**, en el que se denunciaba la inobservancia de tales prescripciones en relación con un pabellón de deportes ubicado en Palencia durante la celebración de conciertos musicales.

Dicho recinto se incluía entre los lugares en los que está prohibida la venta y suministro de productos del tabaco y en los que existe prohibición total de fumar (arts. 5 y 7 respectivamente de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco).

**INFORME 2008** ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD

Procurador del Común de Castilla y León

Asimismo, se trataba de una instalación en la que no se permitía la venta y el consumo de bebidas alcohólicas (art. 23.4 g) Ley 3/2007, de 7 de marzo, de modificación de la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes).

Por tanto, en dicho recinto resultaban de aplicación la prohibición de la venta y el consumo de los productos del tabaco, la prohibición de la venta y el consumo de bebidas alcohólicas cuando se celebraran eventos deportivos o actividades orientadas fundamentalmente a los menores de edad y la prohibición de la venta, entrega, ofrecimiento, suministro o dispensación de bebidas alcohólicas y tabaco a los menores de 18 años.

Según la información facilitada por el Ayuntamiento de Palencia, se habían adoptado algunas medidas para asegurar el cumplimiento de las prohibiciones sobre el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas en el citado recinto deportivo: colocación de rótulos informativos con la prohibición de fumar; comunicación a los organizadores de los eventos deportivos y culturales de la necesidad de evitar la introducción de bebidas alcohólicas y su consumo en el interior de las instalaciones, así como respetar la prohibición de fumar; y la comunicación al concesionario del bar de la obligación de no vender bebidas alcohólicas durante la celebración de estas actividades.

Pero parecía aconsejable también, dadas las reiteradas denuncias formuladas al respecto, la continuación de una intervención garantista respecto a la aplicación de las limitaciones señaladas, extremando la vigilancia o supervisión en futuros acontecimientos que se celebraran en el recinto deportivo en cuestión para prevenir su posible venta y consumo, en especial entre menores de edad.

Todo ello determinó que el Procurador del Común formulara resolución al Ayuntamiento de Palencia en los siguientes términos:

"1. Que sin perjuicio de las medidas de información o comunicación que se sigan adoptando en relación con los organizadores de posibles eventos y con el concesionario del bar anexo al Pabellón (...), se intensifiquen las actuaciones de control en futuros acontecimientos musicales, deportivos o de otra naturaleza que se celebren en dichas instalaciones, con la finalidad de fortalecer la eficacia de la estrategia o intervención que se está desarrollando para garantizar el cumplimiento de las prohibiciones establecidas en relación con la venta y consumo de alcohol y tabaco entre la población en general y entre los adolescentes y jóvenes en particular. Estableciendo, si para ello fuera necesario, los mecanismos de cooperación o coordinación oportunos con otras administraciones para reforzar el abordaje de la función supervisora o inspectora y la protección de los menores de edad.

**INFORME 2008** *ÁREA I: FAMILIA, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y JUVENTUD*Procurador del Común de Castilla y León

2. Que se proceda a la modificación de la Ordenanza municipal reguladora de la venta y consumo de alcohol y tabaco para su adaptación al contenido de la Ley 3/2007, de 7 de marzo, por la que se modifica la Ley 3/1994, de 29 de marzo, de Prevención, Asistencia e Integración Social de Drogodependientes de Castilla y León”.

La resolución fue plenamente aceptada por la citada Corporación.

Este tipo de medidas de control fue también reclamado a través del expediente **20080832**, en el que se denunciaba el consumo habitual de tabaco en la cafetería de un centro de ocio infantil ubicado en León.

Como resultado de las gestiones desarrolladas por esta Procuraduría, la Consejería de Sanidad instó al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social de León a girar una visita de inspección al centro de ocio infantil en cuestión para comprobar si se estaban incumpliendo las prescripciones establecidas en la normativa de referencia. Intervención que dio lugar al archivo del expediente.

ÁREA J

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

ÁREA J**SANIDAD Y CONSUMO**

Expedientes Área	165
Expedientes admitidos.....	74
Expedientes rechazados	21
Expedientes remitidos a otros organismos.....	3
Expedientes en otras situaciones	67

1. SANIDAD

La protección de la salud es uno de los derechos constitucionales que más preocupa a los ciudadanos castellanos y leoneses y cuya garantía ha obtenido carta de naturaleza estatutaria a tenor de lo dispuesto en el art. 13.

En el presente año se han presentado en materia de Sanidad y Consumo ciento sesenta y cinco quejas de las cuales ciento veintinueve lo son de Sanidad. Una de las mayores preocupaciones del usuario castellano y leonés del servicio sanitario es la idea de que se encuentra discriminado respecto de otros ciudadanos españoles que viven en distintas partes del territorio nacional. Somos conscientes del esfuerzo de la Administración sanitaria en orden a la racionalización y adecuada utilización de los recursos pero también hemos de manifestar que en algunos casos el acceso del paciente a técnicas punteras o cuando menos fuera de los cauces normales de actuación es notoriamente más difícil en Castilla y León por su propia configuración que en otras Comunidades más pequeñas y con una población menos dispersa. A mayor abundamiento debemos señalar que esta es la conciencia que tienen los habitantes de los núcleos rurales en relación con su acceso a las prestaciones sanitarias.

Por otra parte no puede obviarse que al igual que en el resto de España, en nuestra Comunidad se ha hecho notar el déficit de especialistas y esta circunstancia ha azotado de forma más importante a algunas provincias en detrimento de otras. Así por ejemplo se ha revelado como una tarea difícil (ya hecho constar en el Informe del año 2007 al cual nos remitimos expresamente) encontrar neurocirujanos para el Hospital Clínico de Valladolid y, más aún oncólogos para la provincia de Ávila. Este último problema saltó a los medios de

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

comunicación y ha sido objeto de artículos de prensa de forma periódica puesto que los pacientes abulenses veían como el Servicio de Oncología del Hospital Nuestra Señora de Sonsoles se dotaba en cierto momento de profesionales quedando las plazas vacantes en las fechas siguientes y teniendo que acudir personal de Valladolid o Salamanca. Esto hizo que nuestra institución comenzara una actuación de oficio a la que fueron acumuladas algunas quejas sobre la materia cuyo contenido se detallará más adelante siendo procedente en el presente momento indicar que, a juicio de esta Procuraduría, la labor de búsqueda de profesionales (el principal y más importante activo de nuestro sistema sanitario) y la formación de los mismos ha de constituir una prioridad para la Administración sanitaria adelantándose a los acontecimientos y realizando una demanda activa y eficaz que incentive además la investigación en nuestros centros hospitalarios, lo que haría a buen seguro mucho más atractivo para nuestros jóvenes profesionales el desempeño de su labor en su propia tierra.

Por lo que respecta a la colaboración por parte de la Administración sanitaria hemos de significar que si bien en algunos casos, los menos, la información se ha dilatado lo cierto es que la Consejería de Sanidad cumple adecuadamente en cuanto al tiempo con su deber respecto de esta institución. En cuanto al contenido de la información, en muchos casos es poco exhaustiva por lo que debe solicitarse ampliación de la misma para poder llegar a un conocimiento adecuado del asunto si bien, en términos generales, puede tildarse de correcta.

Por otro lado, existen pocos supuestos en los que la información ha de ser remitida por parte de Ayuntamientos o Juntas Vecinales, básicamente en el caso de consultorios locales. En estos supuestos la información se dilata bastante más o no llega. Tal ha sido el caso del Ayuntamiento de San Juan del Molinillo en la provincia de Ávila a quien se lleva requiriendo información desde noviembre de 2007 sin haber obtenido hasta la fecha respuesta alguna pese a los múltiples requerimientos.

1.1. Protección de la salud**1.1.1. Aspectos generales**

Múltiples han sido las quejas este año sobre deficiencias en materia de protección de la salud y más concretamente sobre la falta de especialistas o determinados servicios. En este sentido no puede obviarse la difícil situación que están sufriendo todos los servicios sanitarios (no sólo los castellanos y leoneses) por la carencia de profesionales de la salud en gran cantidad de especialidades, incluida la pediatría. En este sentido debemos afirmar que la situación se agrava en el caso de las zonas rurales puesto que el atractivo del puesto para el profesional es muy inferior razón por la cual existen multitud de puestos vacantes.

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

A tal efecto podemos citar las quejas **20081747** y **20081795** y **20080301** relativas a la supuesta falta de pediatras en la zona sur de Burgos, la queja **20081718** sobre la carencia de los mismos en la zona del Barco, Piedrahita y Gredos en la provincia de Ávila o los expedientes **20082328** y **20082356** sobre la misma problemática en la zona este de la provincia de Valladolid. En ellas se ponía de manifiesto la preocupación de muchos padres (que se comparte en gran cantidad de casos a lo largo y ancho de Castilla y León) acerca del hecho de que sus hijos menores sean tratados por los médicos de familia lo que hace que estas familias se sientan discriminadas respecto de quienes viven en zonas urbanas. La queja **20080301** tenía su base en las protestas de los padres de la zona rural próxima a Aranda de Duero señalando éstos que sus hijos menores deben desplazarse al Hospital Santos Reyes donde, señalaba el interesado, la asistencia pediátrica se dispensa únicamente dos o tres veces por semana (y no todas) lo que hace que los padres de los menores entiendan que éstos se encuentran desatendidos. Pedida información a la Consejería de Sanidad, la Administración sanitaria informó a esta institución sobre el seguimiento que realiza tanto de la evolución de la población como de la actividad desarrollada por los pediatras indicando que, a tenor de la misma, la atención pediátrica de la zona Aranda Rural está garantizada. Se puso asimismo en nuestro conocimiento que parte de la problemática deriva de la dispersión de la población así como de la insuficiencia de profesionales indicando que para situaciones como ésta se crearon los llamados Pediatras de Área en Atención Primaria prestando éstos su apoyo a los médicos de familia en los Equipos de Atención Primaria. Por otra parte fuimos informados de que tan sólo los niños que deben ser derivados al segundo nivel asistencial son enviados al Hospital Santos Reyes. También se indica que en caso de ausencia del facultativo que ocupa el puesto de Pediatra de Área, existen mecanismos para la búsqueda de profesionales a través de bolsas de empleo, llamamientos en prensa o contratación a través de colegios profesionales. Tras el estudio del asunto, esta Procuraduría dictó resolución en la que instaba a la Administración sanitaria la adopción de las medidas oportunas para que los castellanos y leoneses que viven en zonas rurales no se sientan discriminados en relación con la asistencia pediátrica prestada a sus hijos garantizando así el principio de igualdad previsto en el art. 14 de la Constitución, en el art. 3.2 de la Ley 14/86, de 25 de abril, General de Sanidad así como en el art. 2.4 del RD 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización. Esta resolución ha recaído en enero de 2009 pero nos parece de interés incorporarla al presente Informe. Al momento de cierre del mismo, no hemos obtenido respuesta a la misma.

Asimismo nos referiremos al tema de las presuntas deficiencias en el Servicio de Cardiología del Complejo Asistencial de Soria. El escrito de queja que dio lugar al expediente **Q/2371/06** iba acompañado de una serie de artículos periodísticos en los que se describía la

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

situación que al parecer venía agravada por la decisión del único cardiólogo existente en el Servicio de pedir el traslado dado que el facultativo no estaba de acuerdo con que el citado servicio dependiera del de Medicina Interna. Solicitada información, ésta fue remitida por parte de la Consejería de Sanidad si bien fue necesaria una ampliación de información. Recibida ésta y a la vista de lo informado, nos vimos en la obligación de realizar una serie de precisiones respecto de la actuación administrativa. Y ello puesto que si bien es cierto que no entra dentro del ámbito de nuestras funciones valorar los criterios de autoorganización de la Administración sanitaria ni resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse, la acción administrativa en el ámbito sanitario debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población a cuyo efecto debe darse una adecuada organización y tutela de las infraestructuras sanitarias. Así, nuestra institución es y ha sido siempre especialmente sensible con las problemáticas surgidas en torno a las carencias o deficiencias en las estructuras sanitarias si bien también valora positivamente el esfuerzo de la Administración sanitaria en una Comunidad Autónoma como la nuestra, extensa en su territorio y heterogénea en sus necesidades. Por ello no pudimos dejar de apreciar que la ratio de cardiólogo por 100.000 habitantes en Soria (2,18) era sensiblemente inferior a la media europea y a la aconsejada por la OMS que se sitúa en 3,5. También indicamos que no entraba dentro de nuestras atribuciones apuntar si la Unidad de Cardiología debía o no encontrarse dentro del ámbito del Servicio de Medicina Interna pero precisamos que debía valorarse tal cuestión a fin de garantizar la eficacia en la protección de la salud que depende, en gran medida, de un adecuado funcionamiento de los servicios sanitarios. Cierto es que esta Procuraduría es consciente de las dificultades para contratar facultativos especialistas en cardiología, dificultades que se ven agravadas en ciertas partes del territorio de nuestra Comunidad Autónoma cual es, desgraciadamente, el caso de Soria. Asimismo, valoramos positivamente los esfuerzos de la Gerencia Regional de Salud materializados en la contratación de personal al efecto pero entendimos que esto no debía ser óbice para establecer una serie de incentivos en el caso de plazas que, tal y como la experiencia demuestra, son de difícil cobertura. Por todo ello se formuló una resolución en los siguientes términos:

"Primera.- Que por parte de la Consejería de Sanidad se realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita garantizar una prestación adecuada de los servicios sanitarios en Soria, más concretamente, los requeridos por quienes están aquejados de enfermedades cardíacas asegurando la igualdad en el acceso y en las condiciones a las prestaciones sanitarias respecto del resto de los castellanos y leoneses.

Segunda.- Que continúen adoptándose medidas para asegurar una adecuada dotación de recursos humanos a las necesidades de los centros Hospitalarios de Soria y, más

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

concretamente, de la Unidad de Cardiología, tratándose de establecer algún tipo de incentivo para los profesionales sanitarios que vayan a prestar sus servicios en aquellos cuya cobertura de plazas presente una mayor dificultad”.

La resolución fue aceptada por la Consejería de Sanidad y así se lo hicimos saber al autor de la queja con el consiguiente archivo del expediente.

Otras quejas que estimamos de importancia citar pese a que la resolución ha recaído en enero de 2009 son las referidas a la carencia de oncólogos en el Hospital Nuestra Señora de Sonsoles en Ávila que ha causado gran alarma social. La cuestión dio lugar a una actuación de oficio por parte de esta Procuraduría a la que fueron acumuladas dos quejas (**20081972** y **20082069**). El tema analizado en el expediente en cuestión era la carencia de especialistas en oncología en el citado Centro hospitalario lo que dio lugar a que los pacientes debieran trasladarse a otras capitales de nuestra Comunidad Autónoma, por ejemplo Salamanca, con todas las consecuencias de índole sanitaria y económica que ello suponía para los mismos. Ante la petición de información a la Consejería de Sanidad, ésta indicó a esta institución que el citado servicio está dotado con tres plazas de las cuales una estaba cubierta en propiedad, otra en régimen de contratación temporal y la última estaba vacante. Sin embargo en fecha 6 de agosto y ante la situación de incapacidad laboral transitoria del titular, se contrató otro especialista que un mes más tarde presentó la baja por traslado cesando en su puesto el día 22 de octubre el único facultativo que quedaba en el servicio. A decir de la Consejería esta era la causa de la situación anómala que dio lugar a la actuación de esta Procuraduría. Asimismo se nos informaba de las medidas adoptadas para cubrir el servicio estableciendo una programación que garantizaba la asistencia de lunes a viernes con la presencia diaria de dos especialistas que atendían a los pacientes hospitalizados, las consultas nuevas y las interconsultas así como la administración de tratamientos de quimioterapia y las consultas de revisión. Por último se nos indicaba el sistema de búsqueda de profesionales mediante ofertas de empleo a titulados recientes, inserción de anuncios en prensa profesional o gestiones con empresas especializadas lo que dio como fruto la incorporación de un especialista en Oncología médica el día 20 de diciembre de 2008. Estudiada la cuestión y el fondo de la queja, esta Procuraduría llegó a la conclusión de que la existencia de un déficit generalizado de especialistas (no sólo en Oncología) no ha de ser óbice para garantizar la igualdad efectiva en el acceso a la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y, menos aún dentro de la propia Comunidad Autónoma, máxime si se tiene en cuenta la Declaración formulada en el vigésimo Congreso Mundial del Cáncer que señala que en el año 2010 el cáncer será la enfermedad que cause más fallecimientos en el mundo, el 80 por ciento en los países en desarrollo. En este sentido hemos de aludir a las divergencias observadas por la institución no sólo respecto de la asistencia prestada en unos y otros lugares del territorio nacional sino dentro de la propia Comunidad

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

Autónoma de Castilla y León. Por ello, se elaboró una resolución en la que indicábamos la necesidad de que por parte de la Administración sanitaria se estudiase el modo de incentivar las plazas de especialista en oncología (y más concretamente en la provincia de Ávila) así como cualquier medida que contribuyese a la mejor y más estable cobertura de los puestos, incrementándose su número y sus condiciones laborales como forma de mejorar la asistencia a los usuarios. Con posterioridad a la fecha de cierre de este Informe la Consejería de Sanidad ha aceptado el contenido de la resolución citada, indicando que se están llevando a cabo todas las actuaciones posibles para la cobertura de las vacantes existentes a través de los correspondientes procedimientos de provisión y selección legalmente previstos. Así mismo se nos informa del inicio de los trabajos previos a la elaboración del correspondiente Plan de Ordenación de Recursos Humanos entre los cuales se valorarán y estudiarán las medidas necesarias para incentivar la solicitud de puestos en zonas rurales o de difícil cobertura.

Otra cuestión de importancia que ha tenido entrada en nuestra institución ha sido la relativa al tratamiento de la fibromialgia. Esta dolencia ha sido objeto de preocupación de nuestra institución desde hace ya tiempo insistiendo en la necesidad de amparo de los derechos de los afectados por esta dolencia y por el síndrome de fatiga crónica desde que en el año 2005 la Asociación de Enfermos de Fibromialgia y Síndrome de Fatiga Crónica presentara la primera de las quejas sobre la materia. En el presente año, si bien tendrá su reflejo en el Informe del año 2009, se ha iniciado una actuación de oficio a la que se han acumulado multitud de quejas individuales sobre la cuestión. En la fecha de cierre del presente Informe, se ha solicitado información a la Consejería de Sanidad con el fin de elaborar un completo estudio sobre las citadas dolencias. Esta institución ha requerido ser informada sobre la existencia de protocolos o guías prácticas de actuación para el diagnóstico y tratamiento de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica tanto del ámbito de atención primaria como del de la especializada con indicación, en su caso, del contenido de los mismos, presencia e implantación de programas de formación continuada dirigidos a todos aquellos profesionales sanitarios implicados en la atención de la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica con indicación de la periodicidad de los mismos, personal al que van destinados y contenido, existencia de una unidad de referencia en un centro hospitalario de nuestra Comunidad Autónoma, con la intervención de un equipo multidisciplinar, para aquellos pacientes que, por la evolución del cuadro que les afecta, la ausencia de respuesta a la terapia o la complejidad del proceso, precisen una singular y especializada respuesta a sus necesidades (en caso afirmativo, cuál es y el número de pacientes que se atienden por año; en caso negativo, si existe previsión en orden a la creación de una unidad de referencia con indicación de los detalles de tal creación). Asimismo se ha requerido informe sobre las medidas actuales en orden la comunicación, colaboración y participación del movimiento asociativo de personas aquejadas de tales dolencias, datos con que cuenta la

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

Consejería de Sanidad sobre la prevalencia y morbilidad en nuestra Comunidad Autónoma y, en su caso, informes epidemiológicos sobre la cuestión. Por último y, como elemento de especial importancia, se requirió información sobre la existencia de derivaciones a centros dentro de la propia Comunidad Autónoma para el tratamiento en unidades específicas con terapias especiales y/o alternativas para el tratamiento de la enfermedad, o fuera de la Comunidad a centros especializados (tales como el Vall d'Hebrón u otros de reconocida competencia a nivel nacional). Ha de recordarse que en los Informes anuales de 2004 y 2005 esta institución ya hizo constar la existencia de resoluciones, entre ellas la del año 2005 reiterada en el año 2006, en la que se instaba a la Administración sanitaria a:

"1º.- Elaborar un protocolo de actuación para el diagnóstico y tratamiento de la FM y FC, con criterios uniformes en todos los centros y servicios sanitarios de la comunidad de Castilla y León, sobre la base del documento de consenso elaborado en 2004 por la Subcomisión de Prestaciones del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

2º.- Abordar de manera planificada y con profundidad el desarrollo de programas de formación continuada dirigidos a todos aquellos profesionales implicados en la atención de la FM y FC.

3º.- Establecer, al menos, una unidad de referencia en un centro hospitalario de Castilla y León, con la intervención de un equipo multidisciplinar, para aquellos pacientes que, por la evolución del cuadro que les afecta, la ausencia de respuesta a la terapia o la complejidad del proceso, precisen una singular y especializada respuesta a sus necesidades.

4º.- Promover una adecuada comunicación y colaboración con las asociaciones de personas afectadas, escuchando, como mínimo, sus demandas e inquietudes (tal como se hace con otras muchas enfermedades) y que fueron planteadas recientemente en el Consejo Regional de Salud de Castilla y León celebrado el pasado 30 de junio de 2006 a través de las organizaciones sindicales".

La finalidad de esta solicitud de información es la elaboración de un estudio de la enfermedad en términos parecidos al realizado sobre la celiacía (**Q/285/07**). A lo largo de este expediente se hizo un examen de conjunto sobre la enfermedad celíaca y la influencia de la misma en cada uno de los aspectos de la vida ordinaria de quienes la padecen. Así se hizo un acercamiento a la enfermedad como dolencia caracterizada por la intolerancia a las proteínas del gluten que provoca una atrofia severa de la mucosa del intestino delgado superior que genera un defecto de utilización de nutrientes a nivel de tracto digestivo y cuya repercusión clínica y funcional va a depender de la edad y de la situación fisiopatológica del paciente. En

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

todo caso, de lo que no cabe ninguna duda es del profundo desconocimiento de la enfermedad y de la exclusión social que produce la misma tanto en edad infantil como a edades adultas. Otro de los aspectos de interés que se hizo constar fue la dificultad a la hora de dar datos ciertos sobre la incidencia en la población de la citada dolencia dado que ésta se presenta como un iceberg (esta es ya una comparación clásica) puesto que "uno de cada ochenta adultos es celíaco y no lo sabe" lo que entorpece enormemente la elaboración de un mapa epidemiológico como base para la implantación de medidas eficaces contra la enfermedad. En nuestro estudio se examinó la presencia del gluten en la dieta y en la medicación haciendo un elenco, sin ánimo de ser exhaustivos, de alimentos sin gluten, de aquellos que pueden contenerlo y de los que lo tienen sin ningún género de dudas. Se indicó también la necesidad desde la entrada en vigor de la Orden de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios de 12 de julio de 1989, de declaración obligatoria de gluten, harinas, almidones y derivados de ellos, presentes como excipientes en el material de acondicionamiento de los productos farmacéuticos y/o medicamentos. Otro de los temas a tratar en nuestro estudio fue el de la seguridad alimentaria haciendo alusión al llamado *Codex alimentarius* como norma internacional reguladora de la materia o a la utilización de kits comerciales para analizar alimentos para celíacos más conocidos como Elisa. Estos aspectos nos parecieron de vital importancia dado que algunos alimentos considerados sin gluten pueden contener trazas de esta proteína e incluso pueden dar lugar a contaminaciones cruzadas. Todo ello unido a la circunstancia de que el estado actual de la ciencia no permite saber en este momento cuáles son los riesgos a largo plazo del consumo reiterado de pequeñas dosis de gluten. En este punto se hizo alusión a "Controlado por Face", la marca de garantía creada por la Federación de Asociaciones de Celíacos de España como instrumento de control alimentario así como a la normativa en materia de etiquetado (RD 2220/2004, de 26 de noviembre) y a las previsiones del Gobierno de la Nación sobre una batería de medidas de protección de los enfermos celíacos entre las que se encontraba la elaboración de nuevas normas sobre etiquetado de alimentos. A tal efecto y examinado el reparto competencial, concluimos que nada obstaba para que la Administración de Castilla y León, en el marco de las competencias constitucionalmente atribuidas, elaborase un Plan integral similar al del Estado particularizando las necesidades de nuestra Comunidad Autónoma dentro, evidentemente, del marco de un diálogo constante con las asociaciones de afectados y más concretamente con ACECALE.

Otro de los aspectos importantes de la enfermedad celíaca es la necesidad de adquirir alimentos de calidad extra (dado que son los únicos que en determinadas categorías no contienen gluten) lo que incrementa notablemente el precio de la cesta de compra de los afectados. A tal efecto elaboramos un cuadro comparativo con el precio de alimentos ordinarios con gluten y sin gluten para llegar finalmente a la conclusión de que en algunos casos el precio

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

de adquisición de productos para celíacos puede multiplicar por veinte el de los alimentos ordinarios. Este apartado finalizó con un estudio del Derecho comparado en los países de nuestro entorno.

Cuestión distinta es el seguimiento de la dieta celíaca fuera del hogar, bien en eventos o cuando el paciente realiza viajes o desplazamientos. En este aspecto, y con ánimo meramente informativo se indicaron distintos medios de transporte que cuentan con productos especiales sin gluten y el modo de solicitar la meritada dieta. Asimismo fue objeto de examen el tratamiento de la celiaquía desde la perspectiva sanitaria y tomando como base actuaciones de otras instituciones tales como el Defensor del Pueblo u otros comisionados autonómicos.

Finalmente concluimos lo siguiente:

"A.- Dadas las variadas formas de presentación de la sensibilidad al gluten representadas a través del llamado iceberg celíaco y la importante proporción de personas afectadas en quienes la enfermedad se encuentra en estado latente han de llevarse a cabo una serie de estrategias diagnósticas entre las que tiene especial importancia la detección precoz. Ello ha de conllevar necesariamente una mejor definición y cribado de los grupos de riesgo o enfermedades asociadas a la enfermedad celíaca.

B.- En estrecha conexión con lo anterior, la formación de los profesionales de Atención Primaria y Especializada en orden a un eficaz conocimiento de las manifestaciones de la enfermedad (ya sean éstas típicas o atípicas) y de los grupos de riesgo a condiciones asociadas a la misma, coadyuvará eficazmente a una detección y tratamiento de la EC debiendo implicarse todos los estamentos citados. Es necesario, asimismo, la divulgación no sólo de conocimientos sobre la enfermedad sino sobre métodos serológicos disponibles para el diagnóstico en Atención Primaria así como el significado del resultado de los mismos clarificando la actitud a tomar ante ellos derivando o no, al paciente al especialista de Digestivo. Para ello SACyL debe hacer un ímprobo esfuerzo no sólo en cuanto a la formación de su personal y actualización de los conocimientos de éstos sino en orden a la divulgación eficaz de la enfermedad realizando campañas en colaboración con el movimiento asociativo y la implantación en Atención Primaria de métodos de detección precoz. Por otra parte, nos parece aconsejable en los términos descritos, la elaboración de un protocolo de actuación dirigido a la prevención secundaria de la enfermedad análogo al de la Comunidad de Madrid.

C.- La existencia de alternativas en la industria alimentaria para los enfermos celíacos no impide que algunos alimentos puedan contener, pese a lo expresado en su

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

etiquetado, trazas de gluten. Hemos puesto de manifiesto a lo largo del estudio el compromiso de la Administración central que no puede sino ser seguida por la Administración autonómica dado que a ella compete la materia sanitaria y educativa tan implicadas en el presente tema. La existencia de una marca de garantía de los citados productos (controlada por FACE) debe conllevar el compromiso y la actuación eficaz de la Comunidad Autónoma de Castilla y León para que los afectados tengan un acceso gratuito y fácil a los listados de productos alimenticios exentos de gluten.

D.- En otro orden de cosas y dada la dispersión de la población en nuestra Comunidad, especialmente en las zonas rurales, así como la competencia autonómica en materia de consumo, entendemos que por parte de la Administración autonómica debe hacerse, asimismo, un seguimiento de la calidad de los alimentos destinados al consumo de los pacientes con EC facilitando el acceso de quienes se encuentran en zonas rurales.

E.- Dada la inexistencia de un estudio sobre la incidencia de la enfermedad celíaca en Castilla y León, nos parece adecuada la confección de un mapa de incidencia en el territorio de nuestra Comunidad Autónoma.

F.- Puesto que el seguimiento de una dieta adecuada conlleva un gasto adicional importante para las familias en las que existen uno o varios afectados por la EC, entendemos que puede ser aconsejable que por parte de la Junta de Castilla y León se firme un convenio de colaboración a fin de ofrecer a los enfermos celíacos las ayudas que se reconocen en los países europeos descritos (prescripción médica, reintegro de gastos, asignación dineraria...). Asimismo entendemos que por parte de la Gerencia de Servicios Sociales se deben atender las necesidades de las familias con menos poder adquisitivo estableciendo líneas de apoyo y ayudas y subvenciones.

G.- Otro de los factores que propicia enormemente la incidencia de la enfermedad es el desconocimiento que de ella se tiene. Por ello y dado que la vida del paciente celíaco se desarrolla en sociedad, como la de cualquier otro individuo, nos parece adecuada la realización de campañas de difusión tal y como ha hecho la Comunidad de Madrid en colaboración con la Asociación de Celíacos madrileña, elaborando manuales y documentos informativos redactados por distintos profesionales.

H.- Sin perjuicio de las actuaciones llevadas a cabo por la Administración educativa de nuestra Comunidad Autónoma, instamos a ésta sobre la vigilancia de los menores en edad escolar aquejados de esta dolencia. Esta vigilancia y tutela incluirá no sólo las actividades escolares y los servicios de comedor sino las actividades extraescolares o

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

de ocio de los niños castellanos y leoneses puesto que es aquí donde, al parecer, se están dando la mayoría de problemas y situación de desamparo.

I.- Por último instamos a la Administración de la Comunidad Autónoma a agilizar la implantación de todas las medidas de las que ha informado a esta Procuraduría en el expediente de queja que ha dado lugar al presente estudio y que han sido descritas anteriormente”.

Otra de las cuestiones que ha generado la actividad de nuestra institución ha sido la preocupación de los ciudadanos por la inexistencia de consultorios médicos locales o por las deficientes circunstancias en que éstos se encuentran. En otras ocasiones las protestas de los ciudadanos versan sobre la supresión los mismos cuando la verdad es que el número de población al que van destinados no hace rentable el mantenimiento de los mismos y así lo ha hecho saber esta Procuraduría. Lo cierto es que en este caso se trata de una responsabilidad compartida por la Administración autonómica, más concretamente la Consejería de Sanidad, y la local puesto que son los ayuntamientos quienes deben instar de ésta la iniciación de los trámites para la puesta en servicio de los mismos.

Así ha de indicarse que de conformidad con lo dispuesto en la Orden de la Consejería de Sanidad, Cultura y Bienestar de 15 de abril de 1991 únicamente existe obligación por parte de los ayuntamientos en orden al mantenimiento de los Consultorios locales cuando la población supere los cincuenta habitantes correspondiendo asimismo a éstos su mantenimiento en condiciones óptimas para la prestación del servicio a tenor de lo dispuesto en el art. 25.2.i de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local y 21.5 de la Ley 1/1993, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León.

Sobre esta materia se han abierto distintos expedientes tales como **20081199** que se encuentra pendiente de resolución en la fecha de cierre del presente Informe, el **20080189** relativo al mantenimiento de un consultorio en la localidad palentina de Santa Cruz del Monte cuyo número de habitantes no superaba los cincuenta (de hecho se alejaba notablemente de este umbral) razón por la cual el esfuerzo económico que debía realizar la Junta Vecinal para el sostenimiento del mismo era notoriamente desproporcionado. Así se hizo saber al autor de la queja y se procedió al archivo del expediente.

Citaremos aquí en penúltimo lugar el expediente **20080941** relativo al seguimiento de la anorexia por parte de los Equipos de Salud Mental. La problemática surge cuando dado de alta un paciente en la Unidad Regional de Trastornos alimentarios (URTA) se informa a sus familiares sobre la necesidad de un seguimiento por parte del Equipo de Salud Mental de la provincia de su residencia, en este caso León, para conseguir la completa recuperación y evitar recaídas. Cuando el paciente acude al citado equipo se le indica que en León no cabe tal

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

"Primera.- Reconocer el derecho de (...) a ser derivados para la realización de técnicas de Diagnóstico Genético Preimplantacional.

Segunda.- Reiteramos la necesidad de que por parte de la Administración sanitaria se valore implantar en la Comunidad de Castilla y León el citado Diagnóstico Genético Preimplantacional regulando el mismo y designando una Unidad al efecto en cualquiera de los hospitales dependientes de Sacyl para su realización, en cumplimiento del principio de igualdad que debe regir las relaciones entre los ciudadanos de todo el territorio nacional".

La resolución fue rechazada por parte de la Administración sanitaria y así se lo hicimos saber al autor de la queja procediéndose al archivo del expediente.

Por último en lo atinente a la cuestión de la protección de la salud y dentro del ámbito más genérico de este epígrafe hemos de citar un expediente que nos parece de interés si bien finalizó con una sugerencia dado que no existía incumplimiento normativo alguno por parte de la Administración sanitaria pero sí un vacío legal que provoca una situación difícil de afrontar para los particulares. Se trata del expediente **Q/1361/07** cuyo autor nos participaba la situación de un paciente oncológico que a consecuencia del tratamiento de radioterapia había perdido gran cantidad de piezas dentales sin que le constase la existencia de ayudas estatales o autonómicas para su sustitución. Solicitada información por parte de nuestra institución se nos hizo saber que estos tratamientos pueden producir diversas complicaciones orales debido a las lesiones que la radiación provoca en los tejidos bucales así como el hecho de que la caries dental por radiación y la pérdida de piezas dentales, especialmente si la boca se encontraba en mal estado, es uno de los efectos secundarios del tratamiento. Asimismo se nos informó de que los implantes dentales no son en muchos casos la solución óptima para el problema de la pérdida de piezas dentarias (si bien no se nos indicaron soluciones alternativas) añadiendo que los mismos están expresamente excluidos de la atención bucodental que contempla la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud establecida por RD 1030/2006, de 15 de septiembre. Por último se hizo saber a la institución cual es el contenido de la cartera de servicios de Sacyl en la materia que se circunscribe a menores entre siete y quince años, mujeres embarazadas, discapacitados y personas de 75 o más años y se indicó que la Gerencia Regional de Salud no tiene conocimiento de que existan líneas de ayuda general para este tipo de situaciones. Examinada la cuestión en profundidad, esta Procuraduría hizo una serie de consideraciones sobre la normativa aplicable partiendo del derecho a la protección de la salud previsto en el art. 43 de la Constitución y en el art. 13 de nuestro Estatuto de Autonomía así como en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud con alusión expresa al Decreto 142/2003, de 18 de diciembre que recoge las prestaciones disponibles en Castilla y León en materia de salud bucodental para llegar a la conclusión de la

**INFORME 2008***ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO*

Procurador del Común de Castilla y León

posibilidad y se la remite a Burgos donde se le deniega la asistencia por tener residencia fuera de la provincia burgalesa. Solicitada información a la Administración sanitaria ésta niega los hechos aducidos en el escrito de queja e indica que puede ser visto en el Equipo de Salud Mental de José Aguado de León. Sin embargo, el autor de la queja había hecho llegar a nuestra institución un informe de este centro en el que se hacía constar como hecho fundamental para la recuperación del paciente el seguimiento en el URTA dadas sus características y la posibilidad de una frecuencia de consultas de las que el Equipo de Salud Mental no disponía. Esta resolución ha sido aceptada por parte de la Administración sanitaria.

Hemos de aludir también aquí a la cuestión del llamado diagnóstico preimplantacional. Este tema ha sido objeto de estudio en los últimos años si bien nuestras indicaciones son reiteradamente rechazadas por la Consejería de Sanidad. Se trata de un procedimiento basado en la selección de embriones tomando como referencia su ADN con el fin de evitar defectos congénitos. En el caso del expediente que aquí citaremos (que no es único en el año 2008 y tampoco es la primera vez que se hace constar en un Informe anual) y que responde a la referencia **20080314** la pareja era portadora de una enfermedad genética caracterizada por una atrofia muscular cuya causa es la degeneración de la médula espinal. Solicitada la derivación para el llamado diagnóstico preimplantacional, el Sacyl les denegó tal posibilidad sobre la base de la inexistencia del tratamiento en la cartera de servicios comunes del sistema Nacional de Salud y de nuestra Comunidad Autónoma. A tal efecto, se formuló una resolución sobre la base de la existencia de distintas Comunidades que cuentan con normativa propia tales como la andaluza o partiendo del hecho de que existen lugares como Madrid o Cataluña donde se realiza este tratamiento en la sanidad pública razón por la cual el óbice que alega la Administración sanitaria entendemos que puede salvarse si existe voluntad para ello. Esta Procuraduría entendió que la evolución de la ciencia faculta y propicia la existencia de tratamientos para combatir problemas derivados no sólo de la infertilidad sino de enfermedades genéticas debiendo garantizarse el principio de universalidad del derecho a la asistencia sanitaria cuyo acceso debe garantizarse en condiciones de igualdad efectiva a lo largo y ancho de todo el territorio nacional. Por otra parte esta institución tuvo acceso a un informe publicado por el Ministerio de Sanidad y Consumo en el que el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud estimaba necesario conceptualizar el diagnóstico genético preimplantacional no sólo como una alternativa al diagnóstico prenatal sino como "una opción para reducir al máximo la probabilidad de iniciar gestaciones de fetos afectados en parejas que presentan riesgos elevados de transmitir anomalías genéticas severas". Este hecho unido a la doctrina de los tribunales, entre ellos el Tribunal Superior de Justicia de nuestra Comunidad Autónoma sobre estimación de reintegro de gastos médicos en un caso análogo, propició la siguiente resolución:

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

existencia de un vacío legal para personas que se encuentran en la situación descrita agravada en los supuestos de carencia o limitación de recursos económicos. Por todo ello consideramos que podría resultar interesante que por parte de la Administración sanitaria se realizaran actuaciones de valoración y estudio de peticiones como la que nos ocupaba, bien a través de la figura del reintegro de gastos médicos, bien mediante el establecimiento de ayudas a tal efecto o, lo que sería más aconsejable, incluyendo tal prestación dentro de las recogidas en el Decreto 142/2003, de 18 de diciembre, y en este sentido remitimos una sugerencia a la Consejería de Sanidad que ha sido rechazada por la misma.

1.1.2. Práctica profesional

También en el ámbito de la protección de la salud y ya dentro del epígrafe de la llamada práctica profesional el común denominador de las quejas del año 2008, igual que en años precedentes es la posible existencia de negligencias médicas y el trato dispensado a los pacientes por los facultativos. A tal efecto podemos señalar que en muchos supuestos es la falta de transparencia y respuesta a los escritos presentados por el paciente lo que hace a éstos sospechar de la actuación sanitaria. Esto es por ejemplo lo ocurrido en el expediente **Q/413/07** donde su autor pone en nuestro conocimiento la situación de una mujer embarazada quien sufre un aborto diferido y a quien no se dan las explicaciones oportunas sobre el mismo y las razones por las que no fue detectado hasta la semana duodécima cuando se había producido en la octava; es decir, el feto llevaba cuatro semanas muerto sin que pese a las revisiones efectuadas se hubiera observado tal extremo. Nuestra actividad, dada la carencia para solicitar informes médicos de carácter pericial se circunscribió en este caso a constatar la vulneración del deber de resolver por parte de la Administración autonómica dictando resolución al efecto. La misma fue aceptada por parte de la Consejería y así se lo hicimos saber al autor de la queja procediendo al archivo del expediente.

En otros casos la cuestión no es tan sencilla y lo que el particular pretende de nuestra institución es un pronunciamiento sobre la existencia de negligencia médica que no estamos en disposición de dictar al carecer de competencia, como ya hemos señalado anteriormente, para pedir o emitir informes periciales que arrojen cierta luz sobre la relación de causalidad entre una conducta (activa u omisiva) del facultativo y el presunto daño. Esto fue lo ocurrido entre otros casos en el expediente **Q/1128/07** si bien en este supuesto sí recayó resolución puesto que se suscitaba además la cuestión de la pérdida de los resultados de unas pruebas realizadas al paciente.

Para finalizar con este epígrafe y en lo concerniente a la cuestión de la desconsideración en el trato al paciente, lo cierto es que como ya hemos indicado en Informes precedentes, se trata de una cuestión de prueba y rara vez los hechos resultan acreditados.

**INFORME 2008***ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO*

Procurador del Común de Castilla y León

Esto es así, en primer lugar, porque los mismos tienen lugar en reductos muy reducidos, en la intimidad de la consulta sin que existan testigos que acrediten las circunstancias en que ésta se desarrolla. En segundo lugar, porque los facultativos niegan los mismos, lo que da lugar a dos testimonios contrapuestos sobre los que no puede llegarse a conclusión fidedigna alguna.

Quedarían fuera del ámbito de nuestra actuación si bien dentro del ámbito de la llamada práctica profesional, los supuestos de disconformidad con el trato o el tratamiento prestado en centros o por personal facultativo privado.

1.1.3. Reintegro de gastos

En el ámbito del llamado reintegro de gastos la cuestión participa de las características de otros años. La problemática se centra en la necesidad de que concurra bien la llamada "urgencia vital" o la pertinente autorización para ser tratado el paciente por facultativos o en centros fuera del ámbito de la Gerencia Regional de Salud. En el presente año no ha recaído resolución alguna al no haberse apreciado irregularidades en la actuación de la Administración sanitaria.

1.1.4. Transporte sanitario

Por lo que respecta al tema del transporte sanitario y, más concretamente, al de las emergencias sanitarias, en el presente año se han presentado varias quejas basadas en la presunta tardanza de los servicios de emergencias si bien únicamente se ha apreciado la posible existencia de irregularidad en uno de los supuestos, concretamente en la queja **Q/808/06**. En el citado expediente se ponía de manifiesto la posible existencia de responsabilidad patrimonial como consecuencia de la tardanza en el traslado practicado a un paciente por parte de la Gerencia de Emergencias Sanitarias de Castilla y León así como la presunta responsabilidad disciplinaria en que pudo incurrir el facultativo que atendió al enfermo (por lo demás menor de edad) en su domicilio. Solicitada información a la Administración autonómica pudimos constatar la existencia de dos versiones absolutamente contradictorias entre lo manifestado por el autor de la queja y lo informado por las consejerías competentes. Pese a ello y examinando todos los datos obrante en nuestra institución pudimos concluir que se había producido una ruptura del nexo causal entre la actuación administrativa sobre la base del informe forense y de los Autos del Juzgado de Instrucción y de la Audiencia Provincial. Por otra parte y respecto a la conducta del facultativo reseñamos la posible existencia de indicios para entender que la actuación del médico que atendió al menor en su domicilio debía ser cuando menos investigada a través de la correspondiente información reservada o el medio que arbitrara la Consejería de Sanidad a fin de valorar la posible existencia de reproche disciplinario. Por último señalamos que no nos parecía adecuada la tramitación del expediente administrativo

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

pues si bien éste debió suspenderse en caso de inicio de un procedimiento judicial a fin de no vulnerar el principio *non bis in idem*, lo cierto es que, una vez archivadas las diligencias previas, debió continuarse el procedimiento a fin de depurar las posibles responsabilidades administrativas de cualquier naturaleza.

1.2. Derechos y deberes de los usuarios**1.2.1. Intimidación, confidencialidad y acceso a la historia clínica**

En cuanto al epígrafe de derechos y deberes de los usuarios hemos de consignar la creciente importancia que los pacientes dan a su historial médico no sólo como medio de garantizar la continuidad de los tratamientos en otros centros o por otros facultativos sino como consecuencia de la concienciación del ciudadano sobre la importancia de sus datos personales y la gravedad de la difusión de los mismos sin su consentimiento. En esta materia hemos de citar el expediente **Q/1527/07**. Los hechos que originaron la queja fueron la presunta pérdida de la historia clínica de un matrimonio que debió ser enviada desde el Centro de Salud La Victoria en Valladolid al de José Aguado en León donde nunca llegó. Solicitada información a la Consejería de Sanidad sobre la forma de envío y las medidas para la localización de la documentación extraviada, se puso en nuestro conocimiento que el envío se realizó mediante correo certificado a una dirección errónea y que el Director de la Oficina de Correos de León había contestado a la Gerencia la imposibilidad de localizar el envío en el citado departamento. También fuimos informados sobre las medidas adoptadas para la reconstrucción de la historia clínica de ambos pacientes y para su envío a la Gerencia de Atención Primaria de León. A la vista de lo informado, pudimos apreciar la posible concurrencia de irregularidades en la actuación administrativa que se evaluaron desde distintas perspectivas. Así, las posibles vulneraciones del derecho a la protección de datos a consecuencia del extravío de la documentación citada, la vulneración de la normativa reguladora de los derechos de los pacientes con la consiguiente responsabilidad en que pudiera haberse incurrido y, por último, la posible exigencia de responsabilidades a la empresa encargada del transporte de la documentación, en el presente caso la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. Las dos primeras de las cuestiones fueron examinadas a la luz del Estatuto de Autonomía, de la Ley 41/2000, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, del Decreto 101/2005, de 22 de diciembre, por el que se regula la historia clínica y por la LO 15/1999, de 13 de septiembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su desarrollo reglamentario. Concretamente el art. 114 del RD 17/2007, de 21 de diciembre, regulador del Reglamento de la LO de Protección de Datos establece la necesidad de adoptar medidas de seguridad cuando tenga lugar el traslado de ficheros que contengan datos cuyo nivel de seguridad sea alto cual es el caso de los datos de salud a tenor de lo dispuesto en

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

el art. 81.3 del citado reglamento. Valoramos, en primer lugar si existía un "Protocolo de seguimiento de la Historia Clínica" implantado en la Gerencia regional de Salud y aplicable a la Administración Autonómica o si, al menos, existían varios protocolos para los distintos centros (ya fueran hospitalarios o de Atención Primaria) con el fin de, en caso contrario, instar la elaboración e implantación de los mismos garantizando la adopción de medidas de seguridad de nivel alto en orden al traslado de esta documentación y evitando la remisión por correo ordinario o por cualquier medio que pudiera conllevar el extravío. Por otra parte apreciamos la existencia de una eventual responsabilidad de quien, por motivos desconocidos, indicó una dirección incorrecta generando un perjuicio a los particulares que éstos no tenían el deber jurídico de soportar cual es el extravío de datos de carácter sensible relativos a su salud. Por último nos remitimos a la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los servicios y al RD 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley, donde se dispone la obligación del prestador de los servicios postales en orden a garantizar la seguridad de los envíos y el posible deber de indemnizar en caso de extravío. Es por ello, y al margen de la responsabilidad que entendimos incumbía a la Administración sanitaria, por lo que entendimos procedente que se lleven a cabo las medidas oportunas para localizar el envío y para exigir las pertinentes responsabilidades a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos. Así nuestra resolución contenía los siguientes extremos:

«Primero.- Que, en el caso de que no existan, se elaboren los necesarios "protocolos de seguimiento de la historia clínica" implantándolos en los centros de Salud y en los centros hospitalarios de nuestra Comunidad Autónoma asegurando asimismo su cumplimiento.

Segundo.- Que, en el caso de que existan, se adopten las medidas oportunas para garantizar el debido cumplimiento de los mismos a fin de evitar casos como el que nos ocupa regulando expresamente la imposibilidad de remitir ciertos documentos (tales como las historias clínicas) por correo ordinario ya sea con o sin acuse de recibo.

Tercero.- Que se depuren las eventuales responsabilidades en que pudiera haberse incurrido como consecuencia de la remisión de las historias clínicas sin las cautelas necesarias y a una dirección de correo equivocada.

Cuarto.- Que por parte de la Administración sanitaria se adopten todas las medidas para la localización del envío en el que se encontraban las dos historias clínicas solicitando a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos las posibles responsabilidades descritas en la queja y reguladas en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

Universal y de Liberalización de los Servicios y el RD 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley».

La resolución fue aceptada por parte de la Consejería de Sanidad y así se lo hicimos saber al autor de la queja procediendo al archivo del expediente.

Otro de los derechos que asisten al paciente es la obtención de informes médicos sobre su estado de salud y la respuesta a los escritos que, por la dilación en la emisión de los mismos, pueden presentarse en los Servicios de Atención al Paciente. Es en esta materia donde hemos de citar el expediente **Q/1658/07**. El motivo de la queja era la situación de un paciente que llevaba a la espera de un informe médico desde el día 27 de abril de 2007. Dicho informe habría de ser expedido por el Servicio de Reumatología del Hospital Clínico de Valladolid. Como consecuencia de esta cuestión y de otras relacionadas con la misma, se presentaron distintas quejas y reclamaciones. En atención a nuestra petición de información se remitió por la Administración autonómica un informe consistente en la copia de las reclamaciones presentadas y las respuestas dadas y se nos indicó que el paciente tenía informes de cada consulta y todos los documentos que ha precisado y que figuraban en su historia clínica. A la vista de lo informado apreciamos posibles irregularidades en tres aspectos: deficiente información dada al paciente, en la documentación remitida a éste e inexistencia de actuaciones contra el facultativo que, requerido en distintas ocasiones para la elaboración de un informe médico, desobedeció las directrices del centro. En cuanto al primero de los extremos hemos de significar que constatamos la deficiente información remitida unido al hecho de que los escritos remitidos además de sobrepasar excesivamente los plazos de respuesta legalmente previstos, en la mayoría de los casos, no daban respuesta a las cuestiones formuladas. En este sentido no nos pareció adecuado argumentar que el facultativo estaba próximo a jubilarse por lo que podía pedirse informe a quien sustituyese al primero. El Centro debía haber tomado medidas contra el doctor que, próximo a jubilarse incumplió su obligación, adoptando los medios coercitivos y disciplinarios necesarios. Por otra parte, las respuestas se han dado como suele ser habitual en escritos-tipo, circunstancia ésta contra la que esta Procuraduría ha advertido ya en reiteradas ocasiones. Además, tuvimos la ocasión de comprobar que la información remitida distaba mucho de ser completa y exacta; en primer lugar, porque la remisión de la historia clínica no obsta el legítimo derecho del paciente para obtener el informe que venía reiteradamente solicitando. Y, en segundo lugar y aún más importante, dado que la historia clínica (al menos en lo que al Servicio de Reumatología concierne) era ilegible en su práctica totalidad lo que vulnera lo dispuesto en el art. 6.e) del Decreto autonómico 101/2005, de 22 de diciembre, por el que se regula la historia clínica en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre Derechos y Deberes de las Personas en Relación con la Salud. Por todo ello se formuló una resolución en la que requeríamos a la Administración sanitaria en

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

orden a evitar cartas modelo para dar respuesta a las quejas de los ciudadanos, a dar las instrucciones necesarias para que las historias clínicas cumplan los requisitos legal y reglamentariamente establecidos y sean legibles, indicando la necesidad de enviar al paciente una historia con estos presupuestos y el informe tantas veces solicitado y, por último y con el fin de evitar situaciones como la que dio origen a la queja, que por parte de los distintos centros se adoptasen las medidas oportunas (ya fueran disciplinarias o de otra naturaleza) para que el personal cumpliera adecuadamente con el ejercicio de sus funciones no sólo en tiempo sino en forma. La resolución fue aceptada por parte de la Administración sanitaria y así se hizo saber al autor de la queja procediendo al archivo del expediente.

1.2.2. Tratamiento y plazos

Pasaremos ahora dentro del epígrafe de derechos y deberes de los usuarios al tema de tratamientos y plazos. Aquí es donde se encuentra uno de los males endémicos del sistema sanitario español cuales son las listas de espera. Ha de reseñarse que este ha sido el año en el que ha visto la luz el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se creó el Registro de Pacientes en Lista de Espera de Atención Especializada y que regula las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León. El contenido de esta norma ha sido una de las grandes luchas de nuestra institución que ahora vemos en principio recompensada si bien será el día a día el que demuestre la virtualidad de tal regulación. En este sentido, y por otro lado, no nos parece acertada la respuesta que en uno de nuestros expedientes hemos obtenido por parte de la Consejería de Sanidad al indicar que erradicar las listas de espera es imposible, pues esto sería tanto como tener a los facultativos *"esperando la entrada de los pacientes en los centros"*. Entendemos que por encima de este tipo de respuesta se encuentran los derechos de los usuarios castellanos y leoneses quienes deben obtener una tutela efectiva del derecho reconocido en el art. 43 de la Constitución y en el art. 13 del vigente Estatuto de Autonomía.

Paradigmático de la situación en la que se encuentran muchos de nuestros ciudadanos es el expediente **Q/0187/07**. Según nos indicaba su autor, el paciente llevaba en lista de espera desde el año 2002. Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, tuvimos que pedir información en tres ocasiones a la Administración sanitaria quien no cumplimentó ésta en todos los términos solicitados si bien esta institución, dado el tiempo transcurrido desde la presentación de la queja y, lo que era más importante, dada la situación física y mental del paciente, decidió formular una resolución. La queja versaba sobre un paciente del Servicio de Traumatología y Angiología Vascolar del Hospital Clínico Universitario de Valladolid desde el año 2002 quien tenía una lesión en una pierna por una trombosis iliaca. Desde el citado año se le habían venido realizando a éste

**INFORME 2008**

ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO

Procurador del Común de Castilla y León

diversas pruebas preoperatorias, sin que la intervención que requería su dolencia tuviera lugar, razón por la cual presentó múltiples reclamaciones en el Servicio de Atención al Paciente. A la primera de ella que databa de 2003 obtuvo como respuesta que se encontraba en lista de espera desde el 16 de enero del citado año y que debía aguardar su turno sin que existiera posibilidad de adelantar su operación. Éste, en noviembre, al no tener noticias de la intervención, presentó reclamación de la que nunca obtuvo respuesta. Posteriormente, el día 31 de marzo de 2004, fue citado a consulta con el traumatólogo quien, tras su celebración, comunicó al Coordinador de Admisión que se diera de baja al paciente en la lista de espera quirúrgica por "motivos médicos" solicitando nueva cita para el paciente sin que conste en el expediente que este extremo fuera puesto en conocimiento de aquel, ni siquiera que se explicase qué significado tenía la expresión "motivos médicos"; de hecho, esta Procuraduría no ha tenido acceso a la explicación de tal concepto. En aras de la brevedad del presente Informe diremos que el paciente entró nuevamente en lista de espera en 2005 existiendo versiones contradictorias indicando el enfermo que se había suspendido la operación por falta de especialista vascular y sosteniendo la Consejería de Sanidad que aquel se había opuesto a la misma por disconformidad con el tratamiento propuesto. Lo cierto es que ni uno ni otro extremo han sido acreditados y existían cuando menos dudas sobre la versión dada por la Administración quien no documentó adecuadamente los motivos de la suspensión de la operación. Tras nuevas reclamaciones y ser el paciente citado tres veces para la realización de las pruebas preoperatorias se le incluyó nuevamente en la lista de espera el día 25 de enero de 2006 indicando a esta institución un informe de 23 de noviembre de 2007 que el paciente tras ser valorado en reiteradas ocasiones por el Servicio de Traumatología, se niega a la propuesta de amputación de la extremidad. Este extremo es negado tajantemente por el interesado. Por otra parte, se citan una serie de informes que el enfermo desconoce y que no se han hecho llegar a esta institución desconociendo aquel en la fecha de presentación de la queja si se encontraba en lista de espera o no. Tras el examen de todos estos aspectos esta Procuraduría articuló el estudio de la queja en varios puntos: en cuanto a las reclamaciones se llegó a la conclusión de que el derecho del paciente había sido vulnerado y se había incumplido el deber de resolver del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común por parte de la Administración sanitaria; por lo que respecta a la existencia de una eventual responsabilidad patrimonial indicamos la carencia de conocimientos necesarios para determinar si existió o no infracción de la *lex artis* como elemento determinante de tal responsabilidad, si bien podrían concurrir indicios al efecto; en lo atinente a las sucesivas inclusiones y exclusiones del paciente en la lista de espera entendimos que no eran de recibo y nos pareció de todo punto improcedente la alusión a pretendidos "motivos médicos" sin especificar, como causa para excluirle de la misma, indicando que no había quedado acreditada la negativa del paciente a

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

someterse a cierto tratamiento. En este último punto estimamos la improcedencia de las alegaciones de la Administración sanitaria al no quedar acreditada de forma documental (como parecía procedente) la negativa del paciente a someterse a una operación que conllevaba, ni más ni menos, que la amputación de una pierna. Por todos estos extremos se formuló una resolución que contenía las siguientes indicaciones:

"1º.- Que por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla y León se lleve a cabo la labor de inspección e investigación necesaria para esclarecer las circunstancias acaecidas desde que (...) fue incluido por primera vez en las listas de espera, es decir en enero de 2003 hasta la fecha actual y, en su caso, si se considerase que puede existir algún tipo de responsabilidad, se inicie el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial.

2º Que de forma perentoria se adopten medidas en orden a intentar paliar los nocivos efectos de las listas de espera en los términos expuestos, tanto por el Presidente de la Junta de Castilla y León como por el titular de la Consejería de Sanidad.

3º Que se cite al (...) a nueva consulta médica en los términos expuestos y se autorice su intervención lo antes posible acreditando, en el caso de que fuera necesario, la negativa del paciente a someterse al tratamiento propuesto (cualquiera que éste fuera).

4º Que se informe adecuadamente al paciente en los términos por él solicitados de las cuestiones expuestas en las reclamaciones por él interpuestas".

La resolución fue rechazada por la Consejería de Sanidad y así se le indicó al autor de la queja procediéndose a su archivo.

También recayó resolución sobre las listas de espera en el expediente **Q/952/07** donde se suscitaba, además, la cuestión de la libre elección de centro hospitalario. En la queja en cuestión el paciente llevaba recibiendo asistencia sanitaria por su dolencia a cargo de Sacyl desde 2006, si bien contra su creencia ya no se encontraba en lista de espera quirúrgica. Solicitada información y recibida ésta, se formuló una resolución en la que indicando que aún siendo conscientes de que la libre elección de centro hospitalario no es un derecho desarrollado en nuestra Comunidad Autónoma, entendíamos que no debía procederse a una aplicación rigurosa e inflexible de la guía para la gestión de la lista de espera quirúrgica ya que no es un instrumento normativo que obligue, sino una instrucción interna que permite una mejor gestión de la lista de espera. En consecuencia, esa guía no puede ser de aplicación automática e inapelable y sus defectos pueden ser fácilmente subsanables. Por ello y examinada la cuestión particular con profundidad, se puso de manifiesto la necesidad de autorizar nuevamente la intervención del paciente indicándole exhaustivamente los efectos de su posible derivación a

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

otro centro hospitalario y las consecuencias de su negativa a ser tratado. Dicha resolución también fue rechazada por la Consejería de Sanidad y así se lo comunicamos al autor de la queja.

1.2.3. Consentimiento informado

Nos referiremos ahora, dentro del epígrafe relativo al consentimiento informado al expediente **20080270**. El motivo del mismo era la solicitud formulada por una usuaria del sistema público de salud de Castilla y León en la que se pedía que se llevara a cabo un plan de parto individualizado y siguiendo las recomendaciones sobre el nacimiento prescritas por la Organización Mundial de la Salud. Solicitada información a la Consejería de Sanidad ésta se recibió con posterioridad al parto de la interesada razón por la cual no pudimos sino hacer un estudio genérico de la cuestión. A tal efecto indicamos la necesidad, en primer lugar, de dar adecuada y cumplida respuesta a los escritos de la interesada y, en segundo lugar, señalamos la importancia de potenciar el lado emotivo del parto sin que esto supusiese en modo alguno descuidar los aspectos médicos siguiendo las indicaciones de la OMS respecto del llamado parto natural. Se citó el Convenio existente entre la Consejería y el Ministerio de Sanidad en el apartado relativo a la medicalización del parto y se hizo una recomendación acerca de los siguientes extremos:

"Primero.- Que por parte del órgano competente se diera oportuna respuesta a todos y cada uno de los extremos expuestos en los escritos de la interesada en relación con los escritos por ella presentados sobre la asistencia al parto de la misma.

Segundo.- Que por parte de la Administración sanitaria se impulsase la implantación de las medidas previstas en el Convenio de Colaboración suscrito con el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Tercero.- Que las obligaciones asumidas por la Consejería de Sanidad en el citado documento (tanto los aspectos relacionados con la calidad asistencial y los cuidados integrales, como los aspectos formativos) fueran cumplidas de forma adecuada y, a la mayor brevedad posible elaborando una serie de recomendaciones generales que plasmasen las citadas obligaciones.

Cuarto.- Que dichas recomendaciones fueran trasladadas a cada centro de nuestra Comunidad Autónoma para ser tenidas en cuenta en los protocolos de atención al parto diseñados en cada uno de ellos".

En este caso la resolución sí fue aceptada por parte de la Consejería de Sanidad.

**INFORME 2008**

ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO

Procurador del Común de Castilla y León

1.3. Otros

Nos referiremos por último al expediente **20070655**. El origen de la queja era la denegación de la solicitud por parte de Sacyl de la prescripción de Fortisip a un menor aquejado de anorexia nerviosa, por entender que el mismo no tenía cobertura dentro del ámbito de la prestación farmacéutica de nuestra Comunidad. Ha de reseñarse que el paciente había sido diagnosticado de tan grave dolencia por la Unidad de Psiquiatría del Hospital del Niño Jesús de Madrid donde acudió por derivación del propio Sacyl y donde permaneció ingresado en varias ocasiones entre 2006 y 2007. Una vez allí, tanto el Servicio de Psiquiatría y Psicología como el de Gastroenterología y Nutrición pautaron el uso de nutrición enteral domiciliaria indicando la necesidad de tomar el citado producto bien a través de esta presentación o a través del llamado Resource CF Neutro. Consta a esta Procuraduría que en otras Comunidades Autónomas, como la de Madrid, se está prescribiendo el tratamiento sin problema al entenderlo incardinado dentro del Anexo VII del RD 1030/2006 al margen de la dolencia diagnosticada. Por el contrario y, solicitada información a la Consejería de Sanidad, esta nos indicó que *"el diagnóstico de la paciente a la que fue prescrito dicho producto (anorexia nerviosa), no figura dentro de las patologías de dicho Anexo"*. Examinada la cuestión y sobre la base del principio de igualdad previsto entre otras normas en el art. 88 de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de Garantías y Uso Racional de Medicamentos y Productos Sanitarios en relación con el punto 8 del Anexo II del RD 1030/2006, entendimos que los citados productos no pueden ser considerados como meros productos dietéticos, cuya prescripción no pueda atender el Sistema Autonómico de Salud, máxime cuando en otras Comunidades se está haciendo. Por todo ello se formuló una resolución con los siguientes apartados:

"1º Que se considere inmediatamente reintegrable el gasto farmacéutico (...) respecto de la adquisición del producto Fortisip (o equivalente) prescrito para la anorexia nerviosa que padece en los términos previstos en los informes médicos procedentes del Hospital del Niño Jesús que deben obrar en el expediente (siendo solicitados a tal efecto en caso contrario).

2º Que, como ya hemos venido indicando reiteradamente desde esta Institución, se realicen los esfuerzos necesarios para que exista una igualdad efectiva en el reintegro de gastos de productos farmacéuticos y dietoterápicos para todos los ciudadanos del territorio nacional cualquiera que sea la Comunidad Autónoma de su residencia".

Con posterioridad a la fecha de cierre del presente Informe la Consejería de Sanidad ha rechazado nuestra resolución sobre la base de la misma argumentación vertida en el expediente. A tal efecto se le ha hecho saber que no parece razonable que una misma norma tenga interpretaciones tan dispares por parte de diferentes operadores jurídicos en detrimento

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

de los derechos de los pacientes, quienes son en última instancia los destinatarios de la misma, propiciando unas desigualdades por razón del territorio que residen más en la voluntad del órgano de aplicación que en la propia norma misma.

2. CONSUMO

Por lo que respecta al tema de consumo, treinta y seis han sido las quejas presentadas en el año 2008 de las cuales veinticinco pertenecen al epígrafe de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Todas ellas tienen como origen los escritos que la Asociación FACUA presenta ante distintos organismos autonómicos y locales, básicamente el Ayuntamiento de Medina del Campo.

Al igual que en años precedentes la mayoría de las quejas tienen como común denominador la falta de respuesta a escritos presentados en la materia sin que existan grandes diferencias entre la Administración autonómica y la municipal a la hora de cumplir su obligación de resolver.

En el presente año han recaído nueve resoluciones en la materia, en la mayoría de los supuestos indicando a la Administración la obligación de cumplir el deber previsto en el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por lo demás nuestras resoluciones en este sentido son aceptadas en la práctica totalidad de los casos.

En 2008 sólo en un supuesto se ha entrado a valorar el fondo del asunto yendo más allá del recuerdo, en este caso al Ayuntamiento de Medina del Campo, de la obligación de resolver. La cuestión a tratar en el expediente **Q/1289/07** era la denuncia sobre la situación de una tapia propiedad de Renfe cuyo estado podía poner en peligro la seguridad de los bienes y de las personas. En atención a nuestra petición de información se remitió informe en el cual se hacía constar que la titularidad de la tapia correspondía a Renfe, que se había dado traslado a ésta a fin de que procediera a su reparación y que por parte del Ayuntamiento de Medina del Campo se había procedido a la colocación de vallas de protección a la espera de la oportuna reparación. Sin embargo, por parte de esta institución se entendió que concurrían irregularidades en la actuación del Ayuntamiento derivadas de un deficiente ejercicio de las competencias que tanto la Ley como el Reglamento de Urbanismo de Castilla y León le atribuyen en orden a garantizar la adecuada conservación de los inmuebles sitos en su término municipal. Por ello estimamos que la Entidad local debía dictar las correspondientes órdenes de ejecución y, en su caso, adoptar las medidas oportunas en orden a asegurar la observancia de las mismas puesto que el transcurso del tiempo acentuaba el deterioro de la tapia que podía subsanarse mediante la colocación de unas simples vallas. A tal fin se dirigió una resolución con el siguiente contenido:

**INFORME 2008****ÁREA J: SANIDAD Y CONSUMO**

Procurador del Común de Castilla y León

"Primero.- Que, con la mayor brevedad posible, se gire visita de inspección al inmueble de referencia, emitiéndose por el Técnico competente un informe en el que tras describir la situación del mismo, señale las condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, y en razón de las circunstancias que se expongan, indique si procede dictar las correspondientes ordenes de ejecución.

Segundo.- Que, a la vista de lo informado, se tramite el correspondiente expediente, adoptándose las medidas necesarias para mantener la tapia en condiciones de seguridad.

Tercero.- Que, en lo sucesivo, en los supuestos de incumplimiento de los requerimientos formulados, esa Administración Municipal, en función del procedimiento tramitado, adopte las medidas previstas en los artículos 106 de la LUCyL y 319 y ss. del RUCyL reguladores de las órdenes de ejecución.

Cuarto.- Que por parte de ese Ayuntamiento se dé cumplida respuesta al escrito (...) a tenor de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común".

La resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Medina del Campo si bien ha debido reabrirse en 2008 dado que la cuestión no ha sido solventada.

Para concluir hemos de señalar que al igual que en años precedentes las pretensiones de los particulares en materia de consumo se circunscriben a dos motivos básicos: la deficiente tramitación de los expedientes por parte de las oficinas municipales de información al consumidor o de las secciones territoriales de la Administración autonómica y la estimación por parte del propio Procurador del Común de las solicitudes presentadas para la restitución de las cantidades abonadas. En ningún caso se ha constatado el primero de los supuestos; el segundo queda fuera del ámbito de nuestras competencias.

Continúa en el Fascículo 8.º