

CONOCE Y EJERCE TUS DERECHOS

Guía para familias de personas con discapacidad
intelectual y del desarrollo en Cantabria



Plena inclusión Cantabria.
C/ Juan de Santander, 13. bajo.
39009. Santander.

Edición 2025.

Info@plenainclusioncantabria.org

www.plenainclusioncantabria.org



ÍNDICE

Introducción	<u>Pág. 4</u>
Derechos de las familias	<u>Pág. 5</u>
Dónde se pueden ejercer estos derechos	<u>Pág. 10</u>
Cómo ejercer los derechos	<u>Pág. 11</u>
Cómo reclamar derechos	<u>Pág. 13</u>
Silencio administrativo	<u>Pág. 16</u>
Cómo presentar una denuncia, queja, reclamación o cualquier solicitud formal	<u>Pág. 17</u>
Mi carpeta ciudadana	<u>Pág. 21</u>

INTRODUCCIÓN

Las familias de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo (DID) tienen una serie de **derechos** que buscan garantizar el bienestar, la inclusión y la participación plena de sus miembros.

El propósito de estos derechos es doble:

- * **Empoderar** a las familias en su rol de apoyo principal y **garantizar** que dispongan de los **recursos y servicios**.
- * Que cuenten con el **respaldo necesario** para afrontar los desafíos y **aprovechar las oportunidades** que contribuyan a su **calidad de vida**.

Estos derechos se fundamentan en diversas normativas, tanto a nivel internacional, nacional y autonómico.

Este documento describe cada uno de estos derechos centrados en:

- * El apoyo, la información y asesoramiento.
- * La atención y apoyo, participación y representación.
- * La protección económica y fiscal.
- * El derecho a conciliar
- * La protección contra la discriminación.

E incluye diferentes formas de actuar frente a su vulneración.

DERECHOS DE LAS FAMILIAS

A continuación, se describen los principales derechos de las familias de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

1 Derecho a la información y asesoramiento

- **Derecho a una información completa y accesible**

Las familias tienen derecho a recibir

información clara, comprensible y adaptada

sobre la discapacidad de su familiar, las prestaciones, servicios, recursos y ayudas disponibles,

así como sobre sus **derechos y obligaciones**.

- **Derecho a asesoramiento individualizado**

Deben tener acceso a servicios de **orientación y asesoramiento**

en los diferentes ámbitos (sanitario, educativo, social, legal y laboral)

para tomar decisiones informadas sobre el cuidado y desarrollo de la persona con DID.

- **Derecho a conocer el proceso de valoración**

Deben poder recibir **información detallada**

sobre el proceso de valoración en relación al **diagnóstico**,

la valoración del grado de discapacidad y/o dependencia,

Así como los criterios utilizados y el **resultado** de las **evaluaciones**.

También tienen derecho a conocer el estado de su expediente desde que la solicitud hasta la resolución.

Derecho a la atención y apoyo

- **Derecho a la atención temprana**

Acceso al servicio de [atención temprana](#) que promuevan su desarrollo integral desde la primera etapa vital.

[Más información.](#)

- **Derecho a la educación inclusiva**

Que la persona con DID reciba una **educación de calidad**, inclusiva y adaptada a sus necesidades en entornos ordinarios, con los apoyos y recursos necesarios.

[Más información.](#)

- **Derecho a servicios de apoyo adecuados**

Acceso a **servicios de día, ocupacionales, residenciales, de atención domiciliaria, conciliación, transporte adaptado y otros apoyos individualizados** según las necesidades de la persona con DID y la situación familiar.

- **Derecho a la asistencia sanitaria integral**

Acceso a una **atención médica, de rehabilitación y terapéutica** de calidad, adaptada a sus necesidades específicas, incluyendo **salud mental**.

[Más información.](#)

- **Derecho a la participación social y ocio**

Que la persona con DID tenga oportunidades de participar en actividades de ocio, cultura y deporte en la comunidad, y que se ofrezcan apoyos para ello.

[Más información.](#)

- **Derecho al apoyo en la vida independiente**
Fomento de la **autonomía personal y la vida independiente** de la persona con DID con los apoyos necesarios (asistencia personal, viviendas supervisadas, etc.).
- **Derecho a la inserción laboral**
Acceso a **programas de formación e inserción laboral** con los apoyos necesarios para la búsqueda y mantenimiento de un **empleo digno y remunerado**.

3 **Derecho a la participación y representación**

- **Derecho a participar en la toma de decisiones**
Que la familia sea **informada y consultada** en todas las decisiones que afecten a la persona con DID, **respetando siempre su voluntad, deseos y preferencias y fomentando su participación** en la medida de sus posibilidades.
[Más información.](#)
- **Derecho a formar parte de asociaciones**
Las familias tienen derecho a organizarse y participar en **asociaciones** de familias que defienden sus derechos y ofrecen apoyo mutuo.
[Más información.](#)
- **Derecho a la representación**
Que las asociaciones y plataformas que **representan** a las personas con discapacidad y sus familias sean **escuchadas e involucradas** en el diseño de políticas públicas y servicios.

Derecho a la protección económica y fiscal

- **Derecho a prestaciones económicas**

Acceso a las **prestaciones** por dependencia, **ayudas** específicas por discapacidad, **deducciones fiscales** en IRPF, **exenciones** en impuestos (vehículos, tasas administrativas) y **otras ayudas** destinadas a compensar los gastos extraordinarios derivados de la discapacidad.

[Más información.](#)

- **Derecho a ayudas para la accesibilidad**

Recibir **apoyo económico** para la adaptación de viviendas, vehículos y entornos para garantizar la accesibilidad de la persona con DID.

[Más información.](#)

Derechos a la conciliación

- **Derecho a medidas de conciliación**

Que se faciliten medidas de **conciliación** para los cuidadores principales, permitiéndoles compatibilizar el cuidado con su vida personal, familiar y profesional.

[Más información.](#)

- **Derecho a servicios de conciliación**

Acceso a programas que ofrezcan **apoyo temporal** en el cuidado de la persona con DID, permitiendo a los familiares cuidadores un descanso y tiempo para atender sus propias necesidades.

[Más información.](#)

Protección contra la discriminación

- **Derecho a no ser discriminados**

Tanto la persona con DID como su familia tienen **derecho a no sufrir discriminación** por motivos de discapacidad en ningún ámbito de la vida (empleo, educación, servicios, etc.).

[Más información.](#)

- **Derecho a ajustes razonables**

Que se realicen los **ajustes necesarios** en los servicios y entornos para garantizar que la persona con DID pueda ejercer sus derechos en igualdad de condiciones.

[Más información.](#)

DÓNDE EJERCER LOS DERECHOS

- 1 Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS)**
Punto central para la valoración de discapacidad y dependencia, acceso a servicios sociales y muchas prestaciones.
- 2 Servicio Cántabro de Salud (SCS)**
Para la atención sanitaria y ayudas para productos de apoyo.
- 3 Consejería de Educación**
Para la escolarización y apoyos educativos.
- 4 Consejería de Empleo**
Para la inserción laboral.
- 5 Ayuntamientos**
Para beneficios locales (IBI, transporte, etc.) y servicios de proximidad.
- 6 Asociaciones de personas con discapacidad y sus familias**
Son un apoyo fundamental para el ejercicio de derechos y la defensa de los intereses de la familia.

CÓMO EJERCER LOS DERECHOS

Ejercer y reclamar los derechos de las familias implica conocer los procedimientos administrativos, los organismos responsables y, en caso necesario, las vías de reclamación.

Servicios y prestaciones

El ejercicio de la mayoría de los derechos relacionados con los servicios y prestaciones se realiza a través de la **solicitud y tramitación de los recursos y servicios**:

- **Reconocimiento del Grado de Discapacidad y/o Dependencia**

1

- **Dónde:** Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS), a través de su [Centro de Evaluación, Valoración y Orientación \(EVO\)](#).
- **Cómo:** Presentar la [solicitud](#) oficial con la documentación necesaria que acredite la discapacidad o la necesidad de apoyo. Se realiza una valoración por un equipo multidisciplinar. [Más información.](#)

2. **Solicitud de prestaciones y servicios de dependencia**

Una vez reconocido el grado de dependencia, el ICASS elabora el **Programa Individual de Atención (PIA)**.

- **Contenido del PIA:** Establece los servicios o prestaciones económicas a las que tiene derecho la persona con discapacidad.
- **Cómo:** Aceptando la propuesta del PIA o, si no se está de acuerdo, presentando alegaciones.

Servicios específicos

1 **Educación**

Contactar con el **centro educativo** y los **servicios de orientación** educativa de la Consejería de Educación.
Se elabora un **Plan de Apoyos Individualizado** o **adaptaciones curriculares**.

2 **Sanidad**

A través del médico de **atención primaria** se accede a: especialistas, rehabilitación, terapias y ayudas técnicas del Servicio Cántabro de Salud (SCS).

3 **Empleo**

A través del **Servicio Cántabro de Empleo** (EMCAN) y sus programas de **inserción laboral** para personas con discapacidad, así como **Centros Especiales de Empleo**.

4 Ayudas para accesibilidad/adaptación de vivienda

Consultar **convocatorias específicas** del ICASS o la Consejería de Obras Públicas.

5 Beneficios fiscales

Se aplican al realizar la **declaración de la renta** (IRPF) o al solicitar exenciones en impuestos locales (IBI, IVTM) en el ayuntamiento correspondiente.

6 Asociaciones de personas con discapacidad y sus familias

Son un **recurso clave** para el ejercicio de derechos. Ofrecen información, asesoramiento legal y social, apoyo psicológico, programas de ocio y respiro, y representan a las familias ante la administración.

CÓMO RECLAMAR DERECHOS

Si una familia considera que **sus derechos no están siendo respetados** o que una **solicitud ha sido denegada injustamente**, existen varias vías de **reclamación**:

1 Reclamación administrativa (Recursos):

- **Recurso de alzada**

Es el recurso más común para impugnar resoluciones de la administración.

Se presenta ante el órgano superior jerárquico que dictó la resolución. El plazo suele ser de **un mes** desde la notificación de la resolución.

- **Recurso de reposición**

Si la resolución la ha dictado un órgano que no tiene superior jerárquico (p.e.: el Consejero/a). También el plazo suele ser de **un mes**.

- **Fundamentación**

Es importante argumentar por qué se considera que la resolución es incorrecta o que no se ajusta a derecho, adjuntando la documentación necesaria que avale la situación.

2 Quejas y sugerencias

Para **problemas menores o de funcionamiento de un servicio**, se puede presentar una **queja formal** en el propio centro o a través del registro de la administración pública. Aunque no tienen el mismo carácter vinculante que un recurso, pueden ayudar a resolver problemas.

3 Defensor del Pueblo

Es una **institución independiente** que **vela por el cumplimiento de los derechos** de los ciudadanos ante la administración.

- **Función:** Puede investigar casos de posibles vulneraciones de derechos, mediar y emitir recomendaciones a la administración.
- **Ventaja:** Es una vía gratuita y no judicial, útil cuando las vías administrativas internas no han funcionado o se percibe indefensión.

[Más información.](#)

4 Vía Contencioso-Administrativa (Judicial):

Si los recursos administrativos no prosperan o se agota la vía administrativa, se puede acudir a los **Juzgados de lo Contencioso-Administrativo**.

- **Plazo**
Suele ser de **dos meses** desde la notificación de la resolución desestimatoria del recurso administrativo.

- 5 • **Necesidad de abogado/a y procurador/a**
Para este tipo de reclamación judicial, es obligatorio contar con representación legal.
- **Coste**
Puede implicar costes, aunque existen servicios de justicia gratuita para quienes cumplan los requisitos económicos.
[Más información.](#)

6 **Fiscalía**
En casos de posible **vulneración de derechos fundamentales, discriminación grave o desprotección**, se puede presentar una **denuncia** o ponerlo en conocimiento de Fiscalía, especialmente si hay menores o personas especialmente vulnerables involucradas.

7 **Oficina de atención ciudadana**
Es una **unidad administrativa** cuyo principal objetivo es acercar la Administración a los ciudadanos y facilitar su relación con ella.
Su función principal es informar, dirigir y orientar a la ciudadanía sobre los servicios prestados por la Administración de Cantabria.
[Más información.](#)

8 Oficina de Atención a la Discapacidad OADIS
Atiende **consultas sobre cuestiones relacionadas con la discapacidad** y también tramita **quejas ante situaciones de discriminación** que afecten a las personas con discapacidad.
Puedes presentar una queja ante OADIS si crees que se han vulnerado los derechos de tu hijo o hija.
[Más información.](#)

9 Plena inclusión España
tiene un canal para denunciar discriminaciones y cada año publica un informe sobre vulneraciones de derechos.
[Más información.](#)

EL SILENCIO ADMINISTRATIVO

El **silencio administrativo** es una figura jurídica que se produce cuando la Administración tiene la obligación de dictar una resolución expresa sobre una solicitud o un procedimiento, pero **deja transcurrir el plazo legal máximo para hacerlo sin notificar la resolución** a la persona interesada.

Una vez que se produce el **silencio administrativo**:

1 Si se produce Silencio Administrativo POSITIVO (Estimación)

la ley entiende que **se le ha concedido lo que solicitó**.

La persona implicada puede exigir el cumplimiento de la resolución o solicitar un **certificado de silencio administrativo**.

La Administración está obligada a emitir dicho certificado en un plazo de 15 días.

2 Si se produce Silencio Administrativo NEGATIVO (Desestimación)

la ley entiende que **se le ha denegado lo que solicitó**.

El silencio negativo abre la puerta para **interponer los recursos** que procedan (recurso de alzada, recurso de reposición o recurso contencioso-administrativo).

Plazos para la consideración de silencio administrativo:

- **Plazo general:** 3 meses.
- **Plazo máximo legal:** 6 meses.

CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA, QUEJA, RECLAMACIÓN O CUALQUIER SOLICITUD FORMAL

El proceso para presentar una denuncia, queja, reclamación o cualquier solicitud formal ante una Administración Pública sigue las directrices de la [Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común](#) de las Administraciones Públicas.

1 Redacción del escrito/solicitud

El documento debe presentarse **por escrito** y estructurarse de manera clara. Debe contener, al menos, la siguiente información esencial:

A. Identificación y contacto de la persona solicitante

- **Datos personales:** Nombre y apellidos, DNI/NIE/Pasaporte.
- **Domicilio a efectos de notificaciones:** Calle, número, código postal, localidad y provincia.
- **Medios de contacto preferentes:** Correo electrónico y/o teléfono (para posibles requerimientos de subsanación o ampliación de información).

B. Identificación del Órgano Receptor

- **Órgano, Centro Directivo o Unidad al que se dirige**
Debe indicar claramente a qué organismo concreto va dirigido el escrito (ej. Dirección General de... Consejería/Ministerio de... Ayuntamiento de..., etc.).

C. Objeto del Escrito (Exposición de hechos y solicitud)

- **Exposición de los hechos**

- Describe de forma clara, detallada y cronológica **qué ha sucedido, cuándo y dónde.**
- Si es una denuncia, indica la presunta **irregularidad o incumplimiento** y, si es posible, las personas o entidades implicadas.
- Si es una solicitud, explica **por qué** la realizas o a qué normativa te acoges.
- La exposición debe ser objetiva, evitando juicios de valor o lenguaje ofensivo.

- **Fundamentos de derecho (opcional)**

Si los conoces, indica la normativa legal (ley, decreto, ordenanza) que ampara tu solicitud o que se considera que ha sido incumplida.

- **Solicitud o petición concreta (PETICIONA/SOLICITA):**

Indica de forma concisa **qué es lo que pides** a la Administración (ej. que se inicie un procedimiento sancionador, que se revise un acto administrativo, que se te conceda una ayuda, etc.).

D. Documentación Anexa

Menciona todos los documentos que adjuntas para apoyar tu escrito (ej. copias de facturas, planos, fotografías, informes técnicos, etc.).

E. Firma

- Lugar y fecha de la firma.
- Firma de la persona solicitante o de su representante.

2 Vías de Presentación (Registro)

La presentación del escrito debe hacerse a través de un **Registro Oficial** para que conste la fecha de entrada, que es la que se toma como válida a efectos de plazos.

Puedes elegir entre las siguientes:

Vía Electrónica (recomendada)

- A través de la **Sede Electrónica** del organismo concreto al que te diriges (Ministerio, Consejería, Ayuntamiento, etc.).
- Mediante el **Registro Electrónico General** (REG) de la Administración General del Estado (AGE), que permite presentar escritos a cualquier organismo.
- **Requisito:** Disponer de [certificado digital](#), [DNI electrónico](#) o estar dado de alta en el sistema [Cl@ve](#).

Vía Presencial

- En las [Oficinas de Registro del organismo](#) destinatario.
- En cualquier otra **Oficina de Registro de otra administración** (estatal, autonómica o local) que esté interconectada.
- **Requisito:** Debes presentar el escrito **por duplicado** para que te sellen una copia como justificante de la presentación (resguardo).

Correo Postal

- Mediante una [Oficina de Correos](#), siempre y cuando el envío se haga de la forma establecida como **Correo Administrativo**. De esta forma, la fecha de imposición en Correos es la que se considera fecha de entrada en la Administración.

3 Aspectos a tener en cuenta

- **Identificación de la persona interesada**

Es esencial que el escrito esté firmado e identificado.

Los escritos anónimos rara vez inician un procedimiento administrativo formal.

- **Acuse de Recibo**

Conserva siempre el resguardo del registro (sea electrónico o físico) como prueba de la presentación.

- **Procedimiento y Plazos**

La Administración está obligada a acusar recibo y, si procede, iniciar la tramitación del expediente.

Tienes **derecho a conocer el estado de tramitación** de tu procedimiento.

En aquellos procedimientos relacionados con el Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia puedes consultar el estado de tu expediente en este [enlace](#).

Para que puedas consultar tus datos personales, expedientes, notificaciones y citas, así como realizar trámites online con diversas administraciones puedes consultar [Mi Carpeta Ciudadana](#).

MI CARPETA CIUDADANA

La Carpeta Ciudadana (o "Mi Carpeta Ciudadana") es una **herramienta que facilita la relación de la ciudadanía con las Administraciones Públicas**.

Es una **aplicación** (disponible en web y móvil) impulsada por la Administración General del Estado que funciona como un **punto de acceso único y personalizado** a tu información y trámites con diferentes administraciones, incluidas las Comunidades Autónomas y algunas Entidades Locales.

Para acceder y usar la Carpeta, necesitas **identificarte de forma segura**. Debes usar el sistema [Cl@ve](#) (Cl@ve PIN, Cl@ve Permanente) o tu [DNI electrónico](#) o [Certificado Digital](#) reconocido.

A través de la Carpeta Ciudadana general puedes consultar:

1 Datos personales

Consulta tu información de padrón, domicilio, títulos académicos, historial de vida laboral y datos del permiso de conducir.

2 Expedientes y documentos

Revisa el **estado de tus expedientes** en trámite, accede a los documentos de los **expedientes**, y descarga **justificantes de pagos** y otros certificados.

3 **Notificaciones**

Recibe notificaciones electrónicas de la Administración, como avisos de cita o de estado de tus expedientes.

4 **Citas**

Solicita y gestiona tus citas previas con la administración, como la renovación del DNI o trámites de la DGT (Dirección General de Tráfico).

5 **Transporte**

Consulta datos de tu carné de conducir y puntos del carné, así como los vehículos que tienes registrados.

6 **Salud**

Accede a tu Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud.

7 **Vivienda**

Revisa datos sobre propiedades y certificaciones catastrales.

8 **Trabajo y jubilación**

Consulta tu vida laboral, prestaciones y detalles sobre la jubilación.

9 **Educación**

Accede a tu expediente educativo y a datos de la vida profesional.

10 **Justicia**

Obtén certificados de antecedentes penales y de otros datos relevantes.

11 Cambio de domicilio

Comunica tu cambio de domicilio a varias administraciones.

12 Pago de deudas

Consulta y paga deudas pendientes con el Ayuntamiento y accede a justificantes de pagos anteriores.

13 Firma de documentos

Firma digitalmente documentos que te hayan sido remitidos por la administración.

Algunos **ayuntamientos** en Cantabria, como el Ayuntamiento de Santander, también tienen su propia "Carpeta Ciudadana" en su Sede Electrónica.

A través de la carpeta del ayuntamiento correspondiente, puedes:

- Consultar tus expedientes administrativos y tributarios municipales.
- Acceder a tus notificaciones electrónicas del Ayuntamiento.
- Consultar y realizar el pago de deudas y sanciones municipales.
- Consultar y actualizar tus datos personales en el Padrón Municipal.

COLABORA

Esta **guía** se actualiza constantemente para ofrecer la información más precisa y útil.

Sin embargo, sabemos que los datos pueden cambiar y siempre hay margen de mejora.

Si detectas **algún error, inexactitud o dato desactualizado** o si tienes **alguna propuesta de mejora o sugerencia**, te pedimos que nos lo comuniques.

Tu colaboración es esencial para garantizar la calidad de esta herramienta.

Contacto

Puedes hacernos llegar tus comentarios, correcciones o propuestas a través de los siguientes medios:

- **Teléfono:** 942 075 853
- **Correo electrónico:** info@plenainclusioncantabria.org

