



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018

Programa de Medidas Judiciales

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma.

Se relacionan a continuación los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2018.

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Número de menores atendidos/as.	297 jóvenes: - 56 chicas (18,9%) - 241 chicos (81,1%)	593 menores/jóvenes:- 114 chicas (19,22 %) - 479 chicos (80,78%)	678 menores/jóvenes - 151 chicas (22,27 %) - 527 chicos (77.73 %)	466 menores./jóvenes - 116 chicas (24,9%) - 350 chicos (75,1%)	310 menores./jóvenes - 68 chicas (21'94 %) - 242 chicos (78'06 %)	451 menores./jóvenes - 113 chicas (25 %) - 338 chicos (75 %)

<p>Número y tipología de medidas judiciales ejecutadas por menor.</p>	<p>Total de medidas: 769 - 35 Libertad Vigilada Cautelar (4,6%) - 346 Libertad Vigilada Firme (45%) - 128 Lib. Vigilada Post-internamiento (16,7%) - 260 Otras (fin semana, TBC, tareas socioeducativas, centro de día, grupo educativo, 33,8%)</p>	<p>Total de medidas: 698 Libertades vigiladas: 505 (72,34 %) - L V cautelar: 31 (4,44 %) - Libertad vigilada firme: 377 (54,01%) - Lib. vigilada post-internamiento: 97 (13,90 %) Otras 194 (27,66 %) - Asistencia Centro de Día: 2 (0,29 %) - Conv en grupo educativo 5 (0,72 %) - Permde Fin de Semana: 3 (0,43 %) - Prest Servicio: 66 (9,46 %) - Trat Ambulatorio: 2 (0,29 %) - Tareas Socioeducativas: 115 (16,48 %)</p>	<p>Total de medidas: 801 Libertades vigiladas 539: (67,29 %) - Libertad vigilada cautelar 29 (3,62 %) - Libertad vigilada firme: 416 (51,94 %) - Lib. vigilada post-internamiento: 94 (11,74 %) Otras: 262 (32,71 %) - Asistencia C. de Día: 1 (0,12 %) - Convivencia en grupo educativo: 2 (0,25 %) - Permanencia de Fin de semana: 8 (1,00 %) - Prestaciones de Servicio 100 (12,48 %) - Tratamiento Ambulatorio: 3 (0,37 %) - Tareas Socioeducativas: 148 (18,48 %)</p>	<p>Total de medidas: 610 Libertades vigiladas 400 (65,6%) - L.V.Cautelar 14 (2,3%) - L.V. Firme 337 (55,3%) - L.V. Post-intern. 49 (8'0 %) Otras 234 (35'14%) - Perm.Fin de semana 2 (0,3%) - Prest. Serv. Comunidad 56 (9,2%) - Tareas Socioeducativas 149 (24,4 %) - Trat.Ambulatorio 2 (0'3%) - Conv.Grup. Educativ. 1(0,2%)</p>	<p>Total de medidas: 389 Libertades vigiladas 259 (66,58%) - L.V.Cautelar 5 (1,29%) - L.V. Firme 232 (59'64%) - L.V. Post-intern. 22 (5'66%) Otras 130 (33'42%) - Perm.Fin de semana 2 (0,51%) - Prest. Serv. Comunidad 50 (12,85%) - Tareas Socioeducativas 78 (20,05 %)</p>	<p>Total de medidas: 594 Libertades vigiladas: 402 (67,7%) - L.V.Cautelar 15 (2,5%) - L.V. Firme 349 (58,7%) - L.V. Post-intern. 38 (6,4%) Otras: 192 (32,3%) - Prest. Serv. Comunidad 66 (11,1 %) - Tareas Socioeducativas 126 (21,2 %)</p>
---	---	--	---	---	---	---

<p>Tiempo medio de intervención con los usuarios/as.</p>	<p>Según sentencias: de un día, un mes o dos, hasta un límite de dos años</p>	<p>- Varían dependiendo de los tipos de medidas, lo determinado en las sentencias y la posible reincidencia de los menores. - Los datos del año 2012 oscilan entre un fin de semana (un menor al que se la había puesto una Permanencia de fin de semana de un día) y algo más de 5 años (existen algunos pocos menores con los que se inicio la intervención en el año 2007).</p>	<p>- Varían dependiendo de los tipos de medidas, lo determinado en las sentencias y la posible reincidencia de los menores. - Los datos del año 2014 oscilan entre 30 horas y algo más de 5 años (con algunos menores con los que se inició la intervención en el año 2008).</p>	<p>- Varían dependiendo de los tipos de medidas, lo determinado en las sentencias y la posible reincidencia de los menores.</p>	<p>- Varían dependiendo de los tipos de medidas, lo determinado en las sentencias y la posible reincidencia de los menores que puede derivar en que el tiempo de las medidas individuales sea refundido con otras derivadas de hechos anteriores.</p>	<p>Varía, según los tipos de medidas y la posible reincidencia; oscila desde un par de meses hasta muchos años. Como indicativo, durante 2018 se continuó la intervención con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 usuario de 2011 - 8 usuarios de 2012 - 8 usuarios de 2013 - 44 usuarios de 2014 - 42 usuarios de 2015 - 97 usuarios de 2016 - 171 usuarios de 2017 <p>(evidentemente, en los casos muy antiguos lo habitual es que se hayan producido interrupciones de la intervención debidos a internamientos)</p>
<p>Evaluación de la no reincidencia de los/as menores y jóvenes atendidos.</p>	<p>De 829 menores (1.691 sentencias) con expediente abierto en los años 2008, 2009 y 2010, tienen más de una sentencia el 43,4%.</p>	<p>No se cuenta actualmente con los medios informáticos apropiados para evaluar este ítem de manera fiable.</p>	<p>No se cuenta actualmente con los medios informáticos apropiados para evaluar este ítem de manera fiable.</p>	<p>No se cuenta actualmente con los medios informáticos apropiados para evaluar este ítem de manera fiable.</p>	<p>No se cuenta actualmente con los medios informáticos apropiados para evaluar este ítem de manera fiable</p>	<p>Valores indicativos¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No reincid. previa a la intervención o acaecida durante el primer año (Exp. 2018): 59,48 % - No reincid. tras un año de intervención (Exp. 2017): 73,71 %
<p>Cantidad de derivaciones de menores y jóvenes desde el Programa de Medidas Judiciales a otros recursos de inserción.</p>	<p>Los/as jóvenes son derivados a recursos formativos, laborales, terapéuticos, centros de día y SEAFIs. Imposible cuantificación por carecer de la aplicación informática en el programa.</p>	<p>Si bien las derivaciones de los menores a recursos formativos, laborales, terapéuticos, de ocio, etc. son numerosísimas (realizándose en casi la totalidad de las intervenciones la derivación a uno o más recursos), no se cuenta</p>	<p>Este dato no ha podido ser recogido aun de manera integral, pero entre recursos a los que se han derivado los menores y recursos con los que se han establecido coordinaciones para la ejecución podemos establecer como cota mínima 444 derivaciones/coordinaciones.</p>	<p>Entendiendo inserción de forma amplia (es decir derivación a recursos terapéuticos, de participación social, laborales, educativos, etc.) > 605 deriv.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripciones de jóvenes en el Sistema de garantía Juvenil: (96) - Actividades formativas regladas: 175 - Act. Formativas no regladas: 83 - Act. Socio - educativas: 60 - Tall. Prelaborales: 57 	<ul style="list-style-type: none"> - Inscripciones de jóvenes en el Sistema de garantía juvenil: Total: 34 (usuarios propios:20; exusuarios:3; derivados desde CMSS:1; externos:10) - Actividades formativas regladas: 165 - Actividades formativas no regladas:

¹ El análisis de la reincidencia es complejo pues, derivado del retraso judicial que de media suele ser de un año entre los hechos y la celebración del juicio derivado de los mismos, es frecuente que cuando se inicia la intervención con los ACL estos tengan ya dictadas o en proceso más de una medida derivada de hecho previos al inicio de la intervención. Desde el PMJ. Por ello y como aproximación a este análisis ofrecemos dos valores indicativos relativos a este factor. 1) La existencia de más de dos medidas recaídas en los casos nuevos de 2018 (reincidencia previa a la intervención), y 2) La existencia de nuevas medidas o no tras un año de intervención, para lo cual descartamos el año 2018 y analizamos la no reincidencia de aquellos casos que se iniciaron en 2017 tras un año de intervención.

		actualmente con los medios informáticos necesarios para evaluar y cuantificar este ítem de forma fiable.			- Act. Terap.: 195 . Act. Cont. Social: 58 - Act. laborales: 65	82 - Tall. Prelaborales: 90 - Act.Terap.: 211 - Act.Cont.Social: 66 - Act. laborales: 71
Número y perfil de los profesionales del equipo.	Equipo de atención: - 6 Educadores/as - 4 Psicólogos/as Equipo de administración: - 1 Director (funcionario) - 1 Aux. Admvo. Equipo jurídico: - 2 Abogados/as (t/p)	Equipo de atención directa - 6 educadores/as (1 de ellos funcionario municipal) - 4 psicólogos/as Administración - 1 Director (funcionario municipal) - 1 Aux. administrativo Equipo jurídico - 1 abogado (t/p) - 1 abogada (t/p, voluntaria)	Equipo de atención directa - 6 educadores/as (1 de ellos funcionario municipal) - 4 psicólogos/as Administración - 1 Director (funcionario municipal) - 1 Aux. administrativo Equipo jurídico 1 abogado (t/p)	Equipo de atención directa - 6 educadores/as (1 de ellos funcionario municipal) - 4 psicólogos/as Administración - 1 Director (funcionario municipal) - 1 Aux. administrativo Equipo jurídico 1 abogado (t/p)	Equipo de atención directa - 6 educadores/as (1 de ellos funcionario municipal) - 4 psicólogos/as Administración - 1 Director (funcionario municipal) - 1 Aux. administrativo Equipo jurídico 1 abogado (t/p)	Equipo de atención directa: - 6 Técnicos de medio abierto - 4 psicólogos/as Administración: - 1 Director - 1 Aux. administrativo Equipo jurídico: 1 abogado (t.p.-5 h.)
Grado de satisfacción de las personas usuarias	Encuesta realizada en 2010	Encuesta realizada en 2010	Encuesta realizada en diciembre 2014		Encuesta realizada a jóvenes y familiares, a en 2017, que se hace constar a continuación.	Encuesta realizada a jóvenes y familiares, a en 2018, que se hace constar a continuación
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	Durante 2010 no han existido quejas ni sugerencias	Durante 2012 no han existido quejas ni sugerencias	Durante 2014 no han existido quejas/sugerencias como tales, Aparte de aquellas recogidas en la encuesta entes reseñada (Local más céntrico y/o asequible // Dotar de un dispensador de agua)	Durante 2016 no han existido quejas ni sugerencias	Durante 2017 no han existido quejas ni sugerencias	Durante 2018 no han existido quejas ni sugerencias
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias						

CARTA DE SERVICIO

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE MEDIDAS JUDICIALES (FAMILIAS)

SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2018

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (7) por las familias de las personas usuarias del programa de Medidas Judiciales durante el mes de noviembre de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Personas encuestadas según sexo		
	n	%
Hombre	2	28,6%
Mujer	5	71,4%
NC	0	0%
Total	7	100%

Personas encuestadas según nacionalidad		
	n	%
Española	7	100%
No española	0	0%
NC	0	0%
Total	7	100%

Personas encuestadas según edad		
	n	%
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	0	0%
De 36 a 50	3	42,9%
De 51 a 64	4	57,1%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	0	0%
Total	7	100%
Media de edad	51	

Preguntas del cuestionario

1.- ¿Conocía la existencia de este programa antes de empezar a acudir a él?		
Sí	0	0%
No	7	100%
NC	0	0%
Total	7	100,0%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a él?	
Desde el juzgado de menores (100 %)	

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al lugar donde se ubica el programa?		
Sí	1	14,3%
No	6	85,7%
NC	0	0%
Total	7	100,0%

3B.- En caso de haber respondido SI, indique cuáles de los siguientes

	n	%
Falta de señalización de calles	0	0%
Direcciones poco conocidas	0	0%
Transporte público escaso	0	0%
Otras, ¿Cuáles?	2	100%
Total	2	100%

Una de las personas añade en la opción "Otras": *Dirección poco conocidas*.

Otra persona que en la pregunta anterior había respondido "Si" añade: *Desconocimiento del Centro*.

4.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema de acceso al programa y a la información?		
Sí	0	0%
No	7	100%
NC	0	0%
Total	7	100,0%

5.- ¿Considera que los horarios de este programa son amplios y flexibles?		
Mucho	4	57,1%
Bastante	2	28,6%
Poco	0	0%
Nada	0	0%

NC	1	14,3%
Total	7	100,0%

6.- La información que le facilitan ¿ha sido la que necesitaba?		
Sí	7	100%
No	0	0%
Total	7	100,0%

7.- ¿Las/los profesionales del programa le informan con rapidez?		
Mucho	7	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100,0%

8.- ¿La entiende claramente?		
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

9.- ¿El personal de este programa le atiende correctamente? (Con respeto, con educación, etc)		
Mucho	7	100%
Bastante	0	0%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	7	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos le transmiten confianza y seguridad?		
Mucha	5	71,4%
Bastante	2	28,6%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	7	100%

11.- ¿En general la atención que recibe en el programa ¿cómo es?		
Muy buena	6	85,7%
Buena	1	14,3%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	7	100,0%

12.- Si ha tenido que realizar algunos trámites y gestiones, ¿le ha resultado sencillo?		
Mucho	3	42,9%
Bastante	3	42,9%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	14,2%
Total	7	100%

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a este centro?		
Sí	5	71,4%
No	0	0%
NC	2	28,6%
Total	7	100%

14.- Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización. Si sus datos personales le han sido solicitados, ¿ha recibido información sobre la protección de los mismos?		
Sí	6	85,8%
No	0	0%
NC	1	14,2%
Total	7	100%

Sugerencias

Tres personas del sexo femenino aportan tres sugerencias:

Estaría mejor ubicado en el centro de la ciudad.

Grupo padres en horario de mañanas.

Funciona a la perfección. Agradezco la labor que realizan todos y cada uno de los profesionales del Centro. (Agradecimiento especial a Inés por su gran dedicación y firmeza).

Conclusiones

Para concluir podemos describir el perfil de los familiares de los usuarios que han contestado al cuestionario como mujer, de nacionalidad española y cuya edad está comprendida entre los 51 y los 64 años de edad. Hemos de tener en cuenta el bajo número de cuestionarios respondidos (7), hecho que no permite la generalización de los resultados. No encontramos ninguna persona con otra nacionalidad que no sea la española.

Respecto al funcionamiento del programa los resultados obtenidos han sido muy positivos, sobre todo, en la valoración de la atención por parte de las/os profesionales. La rapidez y la claridad al transmitir la información y la corrección en el trato cuentan con un 100 % de las respuestas en las opciones “Sí” y “Mucho”; y la atención en general concentra un 85,7 % de respuestas en la opción “Mucho”. Por otra parte, y respecto al horario de atención del programa, un 85,7 % de las personas valoran como “Mucho” y “Bastante” la flexibilidad y la amplitud de estos.

Hemos encontrado respuestas menos favorables en relación a las dificultades físicas de acceso, ya que algunas personas añaden que el programa está situado en “direcciones poco conocidas”. También, dos personas responden “NC” a la cuestión de la resolución de trámites y gestiones.

Solo encontramos dos sugerencias que giran en torno al horario y la ubicación del programa. Una de las personas añade palabras de agradecimiento a las/os profesionales.

La comparación con el anterior cuestionario pasado en 2016 no nos muestra cambios significativos. El número de cuestionarios respondidos, que en 2016 era muy bajo (4), ha crecido y en general todas las respuestas son muy similares, con una buena valoración de las/os profesionales.

En líneas generales se advierte el buen funcionamiento del programa y una continuidad de los resultados positivos obtenidos en cuestionarios anteriores.

CARTA DE SERVICIO

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE MEDIDAS JUDICIALES (JÓVENES)

SEGUIMIENTO NOVIEMBRE 2018

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (32) por las familias de las/os Jóvenes del programa Medidas Judiciales durante el mes de noviembre de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Personas encuestadas según sexo		
	n	%
Hombre	21	65%
Mujer	11	35%
NC	0	0%
Total	32	100%

Personas encuestadas según nacionalidad		
	n	%
Española	27	84,4%
No española	3	9,4%
Doble nacionalidad	2	6,2%
NC	0	0%
Total	32	100%

- Las nacionalidades de las personas extranjeras que responden son las de boliviana (1) y marroquí (1). También dos personas responden que cuentan con doble nacionalidad, española/ecuatoriana (1) y griega/albana (1).

Personas encuestadas según edad		
	n	%
Menos de 18	18	56,3%
De 18 a 35	14	43,7%
De 36 a 50	0	0%
De 51 a 64	0	0%
De 65 a 79	0	0%
80 y más	0	0%
NC	0	0%
Total	32	100%
Media de edad	17,2	

Preguntas del cuestionario

1.- ¿Conocías la existencia de este programa antes de acudir a él?		
Sí	21	65%
No	11	35%
NC	0	0%
Total	32	100,0%

2.- ¿Por qué medio fuiste derivado a él?

Todos los jóvenes son derivados desde el Juzgado de Menores (100 %)

3.- ¿Tienes dificultades para llegar al lugar donde se ubica el programa?		
Sí	5	15,6%
No	27	84,4%
NC	0	0%
Total	32	100,0%

3B.- En caso de haber respondido SI, indica cuáles de las siguientes

	n	%
Falta de señalización de calles	0	0%
Direcciones poco conocidas	0	0%
Transporte público escaso	0	0%
Otras, ¿cuáles?	6	100%
NC	0	0%
Total	6	100%

Dentro de la opción de respuesta “Otras” encontramos:

- “No sé cómo llegar.”
- “Vivo muy lejos.”
- “Está lejos de mi casa.”
- “Que me pilla lejos.”
- “Está lejos.”
- “La distancia.”

4.- ¿Has tenido algún otro tipo de problema de acceso al programa y a la información?		
	n	%
Sí	2	6,3%
No	30	93,7%
NC	0	0%
Total	32	100%

5.- ¿Consideras que los horarios de este programa son amplios y flexibles?		
	n	%
Mucho	13	40,6%
Bastante	14	43,8%
Poco	4	12,5%
Nada	0	0%
NC	1	3,1%
Total	32	100%

6.- La información que te facilitan ¿ha sido la que necesitabas?		
	n	%
Sí	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

7.- ¿Las/os profesionales del programa te proporcionan la información con rapidez?		
	n	%
Mucho	18	56,3%
Bastante	13	40,6%
Poco	1	3,1%
Nada	0	0%
Total	32	100%

- Una persona añade, "X es muy lento"

8.- ¿La entiendes claramente?		
	n	%
Sí	32	100%
No	0	0%
Total	32	100%

9.- ¿El personal de este programa te atiende correctamente? (Con respeto, con educación, etc)		
	n	%
Mucho	24	75%
Bastante	8	25%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	32	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos te transmiten confianza y seguridad?		
	n	%
Mucha	18	56,3%
Bastante	12	37,5%
Poca	2	6,2%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	32	100%

11.- ¿En general la atención que recibes en el programa ¿cómo es?		
	n	%
Muy buena	19	59,4%
Buena	13	40,6%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
Total	32	100,0%

12.- Si has tenido que realizar trámites y gestiones, ¿te ha resultado sencillo?		
Mucho	13	40,6%
Bastante	13	40,6%
Poco	3	9,4%
Nada	0	0%
NC	3	9,4%
Total	32	100%

13.- ¿Has solucionado o estás en vías de solucionar el asunto por el que fuiste derivado a este programa?		
Sí	22	68,8%
No	2	6,2%
NC	8	25%
Total	32	100%

14.- Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización. ¿si tus datos personales te han sido solicitados has recibido información sobre la protección de tus datos personales?		
Sí	25	78,1%
No	6	18,8%
NC	1	3,1%
Total	32	100%

Sugerencias

Una persona del sexo masculino responde: *Más trabajo de grupo, con la familia*

Conclusiones

Para concluir podemos describir el perfil mayoritario de los y las jóvenes que han respondido al cuestionario, que en este caso es prácticamente la totalidad de las que acuden al programa, como hombre, de nacionalidad española y menor de 18 años. Encontramos también jóvenes con nacionalidad boliviana y marroquí, y dos jóvenes con doble nacionalidad, en este caso española/ecuatoriana y griega/albana. Por otra parte, también hay un número elevado (14) de personas cuya edad está comprendida entre los 18 y los 35 años, aunque ninguna de ellas supere los 19 años de edad.

Lo mejor valorado ha sido la atención por parte de los profesionales. Todos los jóvenes han obtenido la información correcta y clara, con un 100 % de respuestas positivas. Los usuarios perciben que se les atiende

con respeto y con educación (con un 75 % de opción de respuesta “Mucho”). La confianza en el trato y la calificación de la atención en general también es percibida positivamente, acercándose al 60 % de opción de respuesta “Mucha” y “Muy buena”. Tanto los horarios del programa como la facilidad a la hora de hacer trámites también cuentan con respuestas positivas, concentrándose prácticamente todas ellas en las opciones “Mucho” y “Bastante”.

Podemos destacar alguna respuesta menos favorable en relación a las dificultades de acceso a lugar donde se ubica el programa, concretamente 6 respuestas hacen alusión a la lejanía del lugar donde se desarrolla este. También es interesante añadir que hay 8 jóvenes que han contestado “No contesta” a la pregunta de la confianza en la resolución de trámites y gestiones, posiblemente debido a las dudas que tengan en cuanto al “veredicto” de esta resolución o a la ayuda que vayan a recibir.

Se observan ciertos cambios al comparar los resultados de este cuestionario con los obtenidos en 2016. En primer lugar, hay un cambio importante en la distribución por sexo, de un 81,8 % de hombres se ha pasado a un 65 %. También encontramos mayor variedad de nacionalidades de los jóvenes usuarios. Se advierte una mejora en cuanto al horario de atención del programa con un incremento de más de un 20 % en la opción de respuesta “Mucho”. La percepción de la atención también ha mejorado y en preguntas relativas a la confianza de los profesionales y a la resolución de trámites desaparecen las opciones de respuesta “Nada”.