

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SERVICIOS  
SOCIALES Y FAMILIA  
Camino de Las Torres, 73  
50008 ZARAGOZA**

**3 de febrero de 2009**

## **I.- ANTECEDENTES**

**Primero.-** En fecha 23 de septiembre de 2008 se recibió escrito en esta Institución en el que se exponían las quejas presentadas en el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón sobre el funcionamiento del centro de mayores ... en relación con la usuaria D<sup>a</sup>. ..., fallecida en noviembre de 2007.

Indicaba la queja que la familia de la residente formuló dos reclamaciones ante la Administración, mostrando su disconformidad con la contestación recibida del ente público y el archivo del expediente (expte. QRD 301/07), considerando que debería hacerse *“una inspección minuciosa y exigente de esta residencia y de todas las de personas mayores y derogarse el Decreto 111/1992 por su poca concreción y gran permisividad, sustituyéndose por otro que regule con más precisión y exigencia: el funcionamiento, la ratio, la profesionalidad del personal, el trato, el cuidado y el precio de las residencias de mayores”*.

**Segundo.-** A la vista de lo anterior, se procedió a la admisión de la queja a supervisión del organismo competente y en fecha 7 de octubre de 2008 se dirigió escrito a ese Departamento en el que se hacía constar la situación que planteaba la queja solicitando un informe al respecto y, dado el contenido del escrito remitido a la familia por parte del Servicio de Planificación, Coordinación y Asuntos Jurídicos, se interesaba expresamente información sobre las deficiencias observadas en el centro (que no permitían calificar de incorrecto el funcionamiento de la residencia, según rezaba el escrito) y sobre las recomendaciones efectuadas a la Dirección para extremar los cuidados de los usuarios.

**Tercero.-** Dicha solicitud de información se reiteró en fechas 10 de noviembre y 12 de diciembre de 2008 sin que, a pesar del tiempo transcurrido, este organismo haya remitido contestación alguna a la

Institución que represento.

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

*" Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones.*

*Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora".*

**Segunda.-** La falta de colaboración de la Diputación General de Aragón impide que nuestra Institución pueda desarrollar plenamente sus funciones, pronunciándose de forma concreta sobre la cuestión suscitada en el presente expediente.

**Tercera.-** No obstante, a tenor del escrito remitido por la entidad pública a la interesada comunicando el archivo del expediente, consideramos que, respetando la confidencialidad necesaria, podía haberse indicado de una forma más concreta, como solicitamos en nuestras reiteradas peticiones de información, el resultado de las actuaciones inspectoras, especificando las deficiencias observadas en la residencia (que no permitían calificar de incorrecto su funcionamiento, según exponía el escrito del Servicio de Planificación) y las recomendaciones efectuadas a la dirección del centro para extremar los cuidados de los usuarios, lo que quizá hubiera aportado al ciudadano un mayor grado de satisfacción sobre la respuesta de la Administración ante su queja.

En este sentido, la Ley 4/1996, de 22 de mayo, del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, establece como uno de los objetivos básicos de este organismo, *"el aprovechamiento óptimo de los recursos públicos en materia de servicios sociales, asegurando un nivel de calidad digno y suficiente en la Comunidad Autónoma"*.

Asimismo, establece esta normativa que uno de los principios de organización y funcionamiento del I.A.S.S. es el de *"Humanización de los servicios en su atención al usuario y máximo respeto a su dignidad y a sus derechos"*.

Por su parte, el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados, atribuye a la D.G.A. la labor inspectora en esta materia, velando *“por el respeto de los derechos de los usuarios”*.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente:

**Primero.-** RECORDAR al Departamento de Servicios Sociales y Familia de la Diputación General de Aragón la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

**Segundo.-** SUGERIR a dicho organismo que, en los escritos que dirija a los administrados en relación con su función inspectora de los establecimientos de acción social, se especifiquen en la medida de lo posible las actuaciones administrativas desarrolladas de tal forma que el ciudadano obtenga un mayor grado de satisfacción sobre la respuesta de la Administración ante su queja.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**