

Expte.

DI-1337/2012-1

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD,
BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA
Via Universitat, 36
50071 ZARAGOZA**

ANTECEDENTES

PRIMERO.- Con fecha 18 de julio de 2012, esta Institución incoó un expediente de oficio, relativo a la gestión de los recursos de naturaleza social, tanto a nivel local y comarcal (en la provincia de Zaragoza), como autonómico.

Con tal finalidad nos dirigimos a diversas Administraciones, entre ellas al Ayuntamiento de Zaragoza, al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, así como a diversas comarcas y ayuntamientos de la provincia de Zaragoza, en los siguientes términos:

“La crisis económica que venimos padeciendo, cuyo final no parece atisbarse a corto plazo, está produciendo en nuestra sociedad altos índices de pérdida de empleo que, junto al considerable endeudamiento de la población, han abocado a un incremento notable de las tasas de pobreza. Es un hecho que ha aumentado la vulnerabilidad, alcanzando a partes de la población que, años atrás, mantenían una estabilidad laboral y económica de la que ahora carecen y, además, se están acrecentando las desigualdades sociales; la preservación del empleo, de una parte, y el acceso a los servicios básicos, entre otros, la vivienda, se han convertido en baluartes del desarrollo y estabilidad social.

Esta Institución, desde años atrás, está siendo testigo de los problemas que la crisis ha causado a muchos residentes en Aragón; como se explicó en los Informes. Anuales de 2010 y 2011, han sido muchas las personas a las que, de una forma u otra, se ha atendido, en un intento de buscar soluciones a sus problemas de sustento, pérdida de empleo y falta de vivienda, entre otros; en esta línea de actuación, el titular de la Institución está llevando a cabo en la actualidad, diferentes visitas a asociaciones y a agentes sociales dedicados en este momento a combatir las consecuencias de la crisis trabajando directamente con las personas que la padecen de forma más extrema.

Estudiadas sus líneas de trabajo y su visión de la situación actual, se

llega a la conclusión de que, asumiendo la realidad de la limitación de los recursos económicos, aún podría impulsarse la racionalización de la aplicación de los medios económicos y humanos de los que ahora disponemos, destinando los mismos de tal forma que se prioricen de forma individualizada aquellas situaciones más graves, siguiendo criterios de justicia distributiva y en el lapso temporal más breve posible. -

Al respecto, debe subrayarse el esfuerzo que los Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón, municipales y comarcales están llevando a cabo desde el principio de esta crisis, en algunos casos, con el mismo número de personal que en otros tiempos de mayos bonanza económica; reconocido el mismo, se exponen a continuación las posibles disfunciones o retrasos que se están detectando en la actualidad; con el único ánimo de impulsar la búsqueda de soluciones sencillas que pueden contribuir a mejorar, en lo que se pudiere, los servicios que se prestan a las personas que acuden en demanda de ayuda y de prestaciones:

1.- Dilación en el plazo de espera desde que una persona acude a los Servicios Sociales Generales hasta que se le da hora para su primera cita.

2.- En algunos Centros Municipales de Servicios Sociales no existe sistema de cita previa programada; las personas que no son atendidas ese primer día, tiene que volver a hacer cola al día siguiente.

3.- Los escasos cambios de la estructura organizativa y de funcionamiento de algunos Centros Municipales de Servicios Sociales, cuya demanda se ha visto incrementada en los últimos años han propiciado algunos retrasos en la tramitación de ayudas y prestaciones.

4.- En algunos casos se ha detectado disparidad de criterios de los Centros Municipales de Servicios Sociales y de los Servicios Sociales de Base y, en concreto, de algunos profesionales, en la interpretación de los requisitos a cumplir para poder ser beneficiarios de las prestaciones económicas que gestionan y en la valoración de los ingresos económicos, de la situación legal o del tipo de hogar al que pertenecen dichos solicitantes.

5.- En algunas ocasiones se ha comprobado disparidad de criterios en la admisión de la tramitación de determinadas ayudas cuando se es perceptor con anterioridad de una prestación económica determinada.

6.- El alargamiento de los plazos de resolución por requerimientos de documentación complementaria ha sido denunciado por algunos usuarios, pormenorizando que, en particular, se han venido produciendo, en la mayoría de los casos, en la resolución de las prestaciones económicas que se resuelven por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

7.- Se ha tenido conocimiento de algunos retrasos en la resolución de ayudas económicas con valoración técnica completa por falta de presupuesto y retrasos en el pago de resoluciones aprobatorias de, ayuda

por falta de presupuesto, en especial, en verano de 2011.

8.- Se han recibido quejas en esta Institución relativas a los retrasos en la firma de Convenios de colaboración entre el IASS y las comarcas y municipios aragoneses, habiéndose propiciado la falta de presupuesto para ayudas de urgencia en algunos pueblos de la provincia hasta mediados de año.

9.- La saturación de la demanda de los usuarios a los Servicios Sociales y la burocratización del procedimiento administrativo aconsejan una adecuación del mismo hacia una mayor sencillez, prescindiendo de aquellos pasos que no fueren absolutamente necesarios para estudiar y valorar los supuestos y, en todo caso, acatando la normativa legal vigente y con los controles legalmente establecidos en evitación de posibles fraudes.

Atendiendo a todas las razones anteriormente expuestas, se ha resuelto incoar expediente de oficio con la finalidad de impulsar un estudio sobre propuestas para optimizar los recursos y mejorar el acceso a las prestaciones económicas públicas; el número de expediente es el que consta en el encabezado de este escrito.”

SEGUNDO.- Si bien es cierto que no todas las entidades a las que nos dirigimos nos contestaron, sí que lo hicieron la mayoría de ellas, pudiendo llegar a una serie de conclusiones que trataremos de ordenar en el siguiente apartado.

CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- El primer punto al que nos referíamos era el relativo a la dilación de los plazos desde que una persona acude por vez primera a los Servicios Sociales de Base hasta que es citado para conocer su situación, ya que, unido al punto número dos, se había constatado que en algunos municipios no existía un sistema de cita previa, teniendo que volver el ciudadano otro día.

En general, de las diversas respuestas facilitadas por municipios y comarcas, se puede afirmar que la respuesta de los Servicios Sociales de Base para citar a los ciudadanos que solicitan su atención suele ser rápida, fijándose una semana como parámetro temporal de actuación.

No obstante, sí que se ha podido constatar que existen localidades o comarcas con un mayor volumen de población, que, por su origen, presenta problemas específicos como pueden ser el desarraigo, la falta de apoyo familiar, dificultades en la integración social y laboral, etc. Esta mayor demanda de ayuda para determinados sectores de la población en algunas

localidades de determinadas Comarcas requiere un refuerzo de los medios personales y materiales para poder mejorar la atención, el asesoramiento y la ayuda a estas personas.

En cuanto a la inexistencia de cita previa en localidades diferentes a la capital, lo cierto es que no parece que exista problema, ya que los Servicios Sociales se han organizado en función del volumen de demanda, incrementando el número de días dedicados a la atención al público en aquellos municipios que, por su idiosincrasia, demandan una mayor dedicación.

SEGUNDA.- En lo referente a los escasos cambios estructurales, tanto a nivel de organización como de funcionamiento de algunos Centros de Servicios Sociales, y al hecho de que algunos de ellos lo requieren por el aumento de la demanda de ayudas y prestaciones, el propio Gobierno de Aragón reconoce que se trata de una cuestión que en el futuro debería ser acometida, remitiéndose a los dispuesto en el artículo 14.6 de la Ley de Servicios Sociales de Aragón, artículo que determina que *“el Gobierno de Aragón ha de determinar reglamentariamente los equipamientos mínimos que hayan de disponer dichos centros, así como organización y funcionamiento, todo ello sin perjuicio de la potestad de autoorganización que corresponde a las entidades locales.”*

Se constata por tanto la necesidad de una reorganización del sistema de Servicios Sociales, por lo que, atendiendo a la demanda de cada población, los medios personales y materiales deberían ser individualizados.

TERCERA.- En cuanto a la disparidad de criterios detectados entre los distintos profesionales que intervienen en la tramitación de las prestaciones de naturaleza social, se trata de una cuestión muy estudiada por esta Institución, lo mismo que el siguiente punto, el relativo a la disparidad de criterios en cuanto a la tramitación de las ayudas, en concreto la documentación y los requisitos necesarios para ser perceptor de una prestación.

En este sentido, así lo hemos reiterado en numerosas ocasiones, el Gobierno de Aragón, en concreto el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, debiera haber hecho publico un documento dejando claro qué requisitos son necesarios y qué documentos deben aportarse para poder optar a una prestación social, refiriéndonos en la mayoría de las ocasiones al IAI.

CUARTA.- En cuanto a la demora de los plazos de resolución por requerimientos de documentación complementaria, así como la demora en la resolución de los expedientes de prestaciones, son otras de las cuestiones sobre las que esta Institución ya se ha pronunciado en numerosas

ocasiones.

En este sentido, la propuesta de la Institución puede ser consultada a través de las correspondientes sugerencias que, en resumen, abogan por la necesidad de dictar en tiempo las resoluciones relativas al IAI, incluso posponiendo sus efectos económicos. Se trata por tanto, de un lado, de tranquilizar al ciudadano para que ante una situación más que crítica tenga un refuerzo psicológico en el que apoyarse, y, de otro, de una garantía mínima frente a terceros, ya sea para pagar la renta del alquiler, ya para poder solicitar becas de comedor o material o incluso medicamentos.

A riesgo de resultar reiterativos, lo cierto es que si algo tiene que tener claro la Administración es que resulta ineludible cubrir unas necesidades mínimas de todo aquel que las requiera, no siendo obligatorio por otro lado que se dicten criterios genéricos, sino que debe examinarse cada supuesto de manera individualizada con el fin de poder dar una respuesta específica en cada caso.

QUINTA.- Por lo que a la firma de convenios entre Gobierno de Aragón y comarcas y/o municipios se refiere, lo cierto es que hay disparidad de criterios. Así, existen entes municipales y comarcales que firman con normalidad estos convenios y otros que o bien los firman con retraso o simplemente no los firman.

En este sentido, pese a que somos conscientes de la dificultad para aunar criterios, lo ideal sería que existieran unos parámetros generales que aglutinaran a todas las entidades, sin perjuicio de las especialidades de cada una.

Puesto que la ausencia o tardanza de la firma de convenios es un problema no del todo ajeno, hay que resaltar la conveniencia de que sean firmados al principio del año al que el ejercicio se refiere, ya que en ciertas ocasiones se ha detectado que es casi a finales de año cuando tal actuación se lleva a cabo, con la incertidumbre que ello conlleva al trazar una estrategia de actuación.

También conviene resaltar la necesidad de especificar los objetivos que han de cubrirse con la firma de los convenios, con el fin de evitar que se den situaciones en las que, Administración local y comarcal, se atribuyen una misma función o, a la inversa, rechazan la posibilidad de resolver ciertos asuntos planteados.

SEXTO.- La cuestión relativa a la burocratización del procedimiento administrativo y la posibilidad de simplificar las gestiones a realizar, es un punto que pudiera ser abordado a través de la anunciada reforma de la normativa que regula las prestaciones sociales, en concreto el IAI.

La *Ley 1/1993, de 19 de febrero, de Medidas Básicas de Inserción y Normalización Social*, así como el *Decreto 57/1994, de 23 de marzo, de la*

Diputación General de Aragón, por el que se regula el Ingreso Aragonés de Inserción en desarrollo de la Ley 1/1993, son normas que si bien fueron aprobadas en un determinado contexto, no podían prever de ninguna manera que veinte años después el contexto económico y social iba a ser tan diferente al tenido en cuenta en el momento de su aprobación.

Lógicamente, estas normas trazan un procedimiento a seguir que se inicia con la presentación de una serie de documentos, la elaboración de un Plan Individualizado y de unos Acuerdos de Inserción y que culmina con la resolución dictada, en la actualidad, por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS).

Independientemente de los diversos intentos acometidos para adaptar esta prestación a los cambios, lo cierto es que a día de hoy quizá podría establecerse un mecanismo casi inmediato, al menos para los supuestos más flagrantes.

Aunque esta Institución no crea que son muchos, se trataría igualmente de evitar casos fraudulentos en los que personas que no tiene derecho a la percepción, están beneficiándose del IAI.

Aprovechando la reforma y retomando un aspecto que ya mencionábamos anteriormente, se trataría de establecer un sistema que individualizara cada supuesto, pongamos por caso una suerte de tribunal o comisión formada por expertos que de manera personal se entrevistara con el solicitante, llegando a conocer qué necesidades hay que cubrir en cada caso concreto.

El posible acceso telemático al sistema de Seguridad Social y/o Empleo con el fin de conocer ciertos datos de interés sobre el solicitante de alguna prestación es una cuestión que igualmente se puede plantear con el único objetivo de acelerar una tramitación sin necesidad de tener que esperar a que sea el IASS el que investigue estos datos.

Esta cuestión, la agilización de la tramitación del IAI, pondría fin igualmente a una situación detectada de manera general en los Servicios Sociales de Base, que es el abuso de las Ayudas Urgentes, tales como aquellas concedidas para adquirir alimentos o para el pago puntual del alquiler de un mes. El hecho de que se esté retrasando la concesión del IAI obliga a que Ayuntamientos y Comarcas suplan algunas carencias utilizando unos recursos no siempre previstos para el objeto que finalmente se les da.

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, he resuelto dictar la siguiente

SUGERENCIA

Que el Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, atendiendo a las consideraciones anteriormente expuestas, valore la posibilidad de abordar las siguientes medidas:

PRIMERA.- Que refuerce los medios tanto personales como materiales de los Centros de Servicios Sociales de Base de aquellos municipios y comarcas en las que atendiendo al mayor volumen de población existe una mayor demanda de ayudas y prestaciones de naturaleza social, reorganizando si así lo estimara oportuno los distintos centros.

SEGUNDA.- Que se hagan públicos unos criterios generales orientativos entre los profesionales de los Servicios Sociales de Base con el fin de que la falta de algún documento no retrase la tramitación de las ayudas.

TERCERA.- Que los Convenios de colaboración previstos entre el Gobierno de Aragón y los entes locales y comarcales sean firmados a principios de cada ejercicio con el fin de poder planificar del modo más óptimo el uso de los recursos disponibles.

CUARTA.- Que, aprovechando la inminente reforma de la tramitación de algunas prestaciones como la del Ingreso Aragonés de Inserción, se simplifiquen los trámites y que se pueda prever la existencia de un órgano que conozca detalladamente cada situación con el fin de dar cobertura a todas las necesidades, optimizando los recursos.

QUINTA.- Que en aquellos municipios y comarcas con una población homogénea en cuanto a la problemática que presentan, se refuerce la partida económica con el fin de ofrecer una atención de mayor calidad.

SEXTA.- Que se incrementen en todo lo posible las partidas económicas destinadas a las prestaciones sociales de larga duración con el

fin de que las Ayudas Urgentes mantengan su carácter puntual.

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.

Zaragoza, a 2 de octubre de 2013

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE