

Expte.

DI-735/2015-1

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli
50004 Zaragoza**

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 21 de abril de 2015 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja relativo al expediente de dependencia del señor ..., cuestión que ya había sido tratada anteriormente en otro expediente que a su vez había dado lugar a la correspondiente Sugerencia, remitida en su momento al entonces Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, a través de la cual se solicitaba que se aprobara el PIA del interesado, petición a la que la Administración contestaba lo siguiente:

“En relación al servicio de ayuda a domicilio establecido en su PIA, ya es posible la puesta en marcha del servicio de ayuda a domicilio, bien a través de convenio con las entidades locales, bien a través de una Prestación Vinculada a Servicio. Para el caso concreto del Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén puede prestarse a través de una prestación vinculada a servicio. Le informamos que desde la Dirección Provincial de Zaragoza ya se ha informado a las trabajadoras sociales de las entidades locales para que actualicen la propuesta de PIA de las personas en situación de dependencia cuyas propuestas de PIA contemplen el servicio de ayuda a domicilio. Toda esta información se ha alojado en la página: <http://iass.aragon.es/adjuntos/raiz/SAD.pdf>

Por tanto para la aprobación de su PIA, Don ... debe proceder a contratar él mismo con una de las empresas acreditadas para este servicio. Para cualquier aclaración, puede solicitar la visita de la trabajadora social de su servicio social general, quien ya ha sido informada de todo el procedimiento a seguir para proceder a aprobar el servicio establecido en su PIA.”

Sin embargo, en el nuevo escrito de queja se hacía constar que, siguiendo las indicaciones dadas por la Administración, el entorno familiar del interesado se había puesto en contacto con los Servicios Sociales de Base, que a su vez se habían puesto en contacto con el IASS, ya que se desconocía la información dada inicialmente por ese Departamento, si bien

no se había podido sacar ninguna conclusión, dada la falta de información.

Igualmente, se afirmaba en el escrito que el único contacto que había tenido el interesado con la Administración en el presente supuesto había sido mediante la resolución que comunicaba su reconocimiento como dependiente, pero en ningún momento se había informado de la posibilidad de contratar directamente a una de las empresas acreditadas.

Finalmente, al igual que ya se había puesto de manifiesto en otros expedientes, se aludía a la falta de información relativa a esta contratación, ya que el ciudadano desconocía cuántas horas podía contratar, el precio de éstas y la posibilidad de poder reclamar posteriormente alguna cantidad.

SEGUNDO.- Consecuencia de dicha queja se incoó el presente expediente, mediante el correspondiente acuerdo de supervisión de fecha 22 de abril de 2015, dirigiéndonos ese mismo día tanto al entonces Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, como al Ayuntamiento de la Puebla de Alfindén para recabar la información pertinente.

TERCERO.- Con fecha 21 de mayo de 2015 tuvo entrada en esta Institución el escrito del Ayuntamiento de la Puebla de Alfindén, en los siguientes términos:

“Desde los Servicios Sociales de la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro y en función de las intervenciones realizadas con Don ..., se tiene constancia que en fecha 02/04/2013 se tramitó desde este servicio la solicitud de valoración de la situación de dependencia, reconociéndole el IASS, a través de la resolución de 11/07/2013, un grado II. Con fecha del 28/08/2013, el IASS solicita la realización del PIA a este servicio. El 09/10/2013, una vez elaborado, se envía PIA, Informe social y demás documentación para su aprobación en el IASS. Actualmente no se ha tenido constancia de la aprobación de dicho PIA por parte del departamento correspondiente en el IASS (a través de llamadas telefónicas). Tampoco los familiares de Don ... han recibido alguna notificación sobre la resolución de este plan que establezca las horas de SAD (Servicio elegido en el PIA) que le corresponde al dependiente.

Al no haber ningún tipo de resolución, este Servicio no ha llevado a cabo el siguiente paso en el procedimiento de dependencia, que es el de información de la prestación del servicio correspondiente, una vez notificado por el IASS, en forma e intensidad que le corresponde nombrar. En función de ello, se le dará cuenta de las posibles empresas acreditadas a prestarlo para su posterior tramitación de un nuevo PIA y puesta en marcha.”

CUARTO.- El día 29 de junio de 2015 tuvo entrada la respuesta del Gobierno de Aragón, según la cual:

“Don ... solicitó con fecha 4/4/2013 valoración de situación de dependencia, con resolución de fecha 11/7/2013 obtuvo Grado II. Dispone

de un PIA que se encuentra en fase de propuesta con fecha 28/11/2013 y que establece como servicio ayuda a domicilio, y prestación económica para cuidados en el entorno familiar por importe de 228,47 euros/mes.

En relación a la prestación económica, el expediente de Don ... se encuentra afectada por el periodo suspensivo establecido por el Real Decreto Ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, que recoge que: "A partir de la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, reconocidas a favor de las personas mencionadas en el apartado anterior quedarán sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años a contar desde la fecha de la resolución de reconocimiento de la prestación o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento de la prestación.

En relación al servicio de ayuda a domicilio establecido en su PIA, ya es posible su puesta en marcha, bien a través de convenio con las entidades locales, bien a través de una Prestación Vinculada a Servicio. Para el caso concreto del Ayuntamiento de La Puebla de Alfindén puede prestarse a través de una prestación vinculada a servicio. Desde la Dirección Provincial de Zaragoza ya se ha informado a las trabajadoras sociales de las entidades locales para que actualicen la propuesta de PIA de las personas en situación de dependencia cuyas propuestas de PIA contemplen el servicio de ayuda a domicilio. Toda esta información se ha alojado en la página: <http://iass.aragon.es/adjuntos/raiz/SAD.pdf>.

Para la aprobación de su PIA, Don ..., debe proceder a contratar él mismo con una de las empresas acreditadas para este servicio, dado que la comarca a la que pertenece no ha firmado convenio con el Gobierno de Aragón para prestarlo dentro de la red pública. Se ha informado y formado a las trabajadoras sociales de las empresas acreditadas para que aporten la información necesaria para poder iniciar la contratación del servicio de ayuda a domicilio.

Una prestación vinculada al servicio no es una subvención, por lo que no se conoce el importe de la prestación hasta que no se contrate el servicio, aplicándose la normativa una vez conocida la renta y patrimonio. A la hora de contratar las horas, las empresas acreditadas conocen la normativa reguladora y la horquilla horaria comprendida para cada Grado, en este caso para un Grado III entre 46 y 70 horas al mes, tal y como se establece en el Artículo 11 de la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón. Para contratar el servicio, las

empresas emiten un certificado donde se refleja la fecha de inicio del servicio, el total de horas mensuales, diferenciando las de atención personal y las de atención doméstica, así como el coste mensual del servicio. Con este certificado se debe solicitar la revisión y ajuste del PIA; dado que su propuesta no diferencia todavía las horas del Ayuntamiento de su localidad realizará el ajuste de PIA a requerimiento de la sección de PIAS de la Dirección Provincial del IASS, quien emitirá la Resolución de Prestación Vinculada al Servicio de SAD, de acuerdo a la Normativa Vigente. Reiteramos que se trata de una prestación, no de un reintegro, prestación que se establece en función del Grado de valoración, renta y patrimonio.

El Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia ha realizado la acreditación y supervisión del servicio, pero se trata de la iniciativa privada al igual que se contrata el servicio con un Centro de Día o un servicio residencial en el ámbito privado, con sus propias tasas dentro de la oferta de libre mercado.

El abono de la cantidad económica que le corresponda se realizará en su cuenta corriente y se debe vincular a la efectiva realización del servicio. El abono de la prestación será efectivo desde la misma fecha de inicio de la prestación del servicio, por tanto si existe demora en la prestación se le abonarán los atrasos que le correspondan desde el inicio de la prestación del servicio.”

QUINTO.- Pese a la respuesta emitida por el Gobierno de Aragón, esta Institución quiso ahondar sobre la misma, por lo que con fecha 1 de julio de 2015 nos dirigimos de nuevo al mismo Departamento, esta vez para que informaran sobre la prestación económica para cuidados en el entorno familiar por importe de 228,47 euros mensuales, que el interesado tenía reconocido en su PIA, pues nada se decía en el texto anterior.

SEXTO.- Con fecha 14 de agosto de 2015 tuvo entrada la nueva respuesta del ahora Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, si bien nada nuevo se añadía al informe anterior, reiterando el contenido del mismo.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:

a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.

b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.

c) La defensa de este Estatuto.”

Las funciones de esta Institución se plasman de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:

a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.

b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la Ley del Justicia.

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas y jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.”

SEGUNDA.- El presente expediente tiene como finalidad estudiar la implantación del servicio de ayuda a domicilio destinado a personas reconocidas en situación de dependencia.

Se trata de una cuestión que en los últimos meses ha originado múltiples expedientes incoados por esta Institución, motivados principalmente por la falta de información de los ciudadanos relativa al desarrollo de este servicio llevado a cabo por entidades privadas.

En general la Administración Autonómica refiere que se ha visto forzada a derivar la gestión de la ayuda a domicilio a entidades privadas, debido a la falta de firma de convenio entre el Gobierno de Aragón y el ente local o comarcal. En este sentido es cierto que en el presente expediente no se ha podido constatar los motivos por los que la firma de ese convenio no ha podido formalizarse, pues no hemos considerado oportuno retrasar más la elaboración de la presente sugerencia, pero sí que conviene matizar que puesto que se trata de una respuesta recabada en muchos de los expedientes que abordan esta cuestión, sí que estamos pendientes de que se pronuncie el Ayuntamiento de Zaragoza al respecto para estudiar de

modo detallada la situación.

Por tanto, centrándonos en el presente expediente, aclarar que únicamente nos referiremos al modo en que la Administración autonómica está gestionando la derivación a este servicio de las personas dependientes a quienes según su PIA les corresponde el servicio de ayuda a domicilio.

En general la queja que se plantea es la falta de información y de concreción sobre el modo en que se debe contratar el servicio. Así, en general, la Administración se limita a comunicar a los ciudadanos que contacten con los servicios sociales de base que sin embargo, según nos comunican continuamente, nada saben al respecto.

Así, la Administración se limita a explicar que *“las empresas acreditadas conocen la normativa reguladora y la horquilla horaria comprendida para cada Grado, en este caso para un Grado III entre 46 y 70 horas al mes, tal y como se establece en el Artículo 11 de la Orden de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en el coste de los servicios, en la Comunidad Autónoma de Aragón. Para contratar el servicio, las empresas emiten un certificado donde se refleja la fecha de inicio del servicio, el total de horas mensuales, diferenciando las de atención personal y las de atención doméstica, así como el coste mensual del servicio. Con este certificado se debe solicitar la revisión y ajuste del PIA”*. Sin embargo no se informa sobre las horas que corresponden a cada ciudadano, ni el dinero que le va a suponer la contratación de este servicio, ni el momento en que le será reembolsada la cuantía correspondiente.

A esta situación hay que sumarle las objeciones manifestadas por los ciudadanos hacia este servicio, ya que, según alegan, no sólo resulta especialmente costoso desde un punto de vista económico, sino que no tiene en cuenta que muchos de ellos carecen de ingresos suficientes para contratar este servicio, por mucho que después se prometa la devolución de parte del importe en un porcentaje que no siempre queda claro y que incrementa las dudas sobre las horas a contratar.

Por todo ello se entienden que la Administración autonómica debería informar sobre esta cuestión, no sólo a los ciudadanos sino también a los servicios sociales de base que en definitiva son a quienes los ciudadanos se dirigen para plantear sus dudas.

Así, tal y como se informa desde el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, la aprobación del PIA de los dependientes no debería estar condicionada a la contratación del servicio de ayuda a domicilio por parte de éstos. De hecho, cabría plantearse por qué no se ha gestionado anteriormente este servicio de este modo, lo cual hubiera evitado una larga

espera de años para ser perceptor de la prestación incluida en el correspondiente PIA.

TERCERO.- Tal y como se exponían en los Antecedentes redactados, esta Institución quiso saber qué ocurría con la prestación económica para cuidados en el entorno familiar por importe de 228,47 euros al mes que contemplaba igualmente el PIA del señor ... Sin embargo la Administración no aclaró esta cuestión, limitándose a informar del periodo suspensivo establecido por el *Real Decreto Ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad*, periodo que por otro lado hay que empezar a interpretar como superado, en tanto que han transcurrido más de tres años desde su entrada en vigor, no pudiendo ser un argumento aplicable en todo caso.

En cualquier caso y puesto que el interesado tiene reconocidas dos prestaciones a falta de ser aprobadas, la Administración podría plantearse la aprobación parcial de los PIA en lo que a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar se refiere, para que al menos los interesados pudieran contar con esa ayuda.

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 emitir la siguiente

SUGERENCIA

PRIMERA.- Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón apruebe el PIA del señor ... con el fin de que perciba la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

SEGUNDA.- Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón informe detalladamente sobre la contratación del servicio de ayuda a domicilio con entidades privadas, aclarando en cada caso el coste de ese servicio, las horas que corresponden y el modo en que se restituirán las cantidades anticipadas.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas,

indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 24 de septiembre de 2015

EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE