

Expte.

DI-2630/2017-1

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

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 20 de octubre de 2017 tuvo entrada en esta institución un escrito de queja relativo a la delicada situación en la que se encontraba el señor A.G.L.

Así, en dicho escrito se explicaba que el señor A.G.L., en el momento de la presentación del escrito, y mediante resolución emitida por el IASS en fecha 2 de junio de 2017, fue reconocido como persona en situación de dependencia Grado II (Expediente Nº x), siéndole adjudicado el Servicio de Ayuda a Domicilio de carácter gratuito, en tanto no exista plaza en el servicio de atención residencial, servicio idóneo, no disponible en ese momento.

El empeoramiento del estado de salud del interesado, actualmente encamado y con demencia senil, dió lugar a la revisión de su expediente, acordando con fecha 27 de noviembre de 2017, el aumento de su situación de dependencia a Grado III, con efectos de 1 de diciembre de 2017.

Por otro lado, se nos transmite la complejidad de la burocracia que los familiares de las personas dependientes soportan cada vez que tienen que llevar a cabo algún tipo de gestión al respecto, viéndose obligados a aportar continuamente documentación, por lo que, de algún modo, se solicita la simplificación del procedimiento y la colaboración entre las distintas administraciones implicadas (autonómica y local).

Igualmente se nos comunicó que, se sigue esperando la asignación de una plaza de Residencia.

**SEGUNDO.-** En fecha 9 de noviembre de 2017, esta Institución incoó el presente expediente, admitiéndolo a supervisión mediante el correspondiente acuerdo y se dirigió ese mismo día al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, con el fin de conocer la realidad de la cuestión expuesta.

**TERCERO.-** Entretanto, en fecha 26 de diciembre de 2017, contactó de nuevo con esta Institución el presentador de la queja para comunicar que su padre había conseguido el Grado III de dependencia, si bien aún no le habían sido asignada la plaza en Residencia, pese a que se encontraba muy delicado de salud.

**CUARTO.-** En fecha 15 de enero de 2018, se recibe contestación del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, indicando que con fecha 28 de septiembre de 2015 se resolvió la solicitud de dependencia del interesado mediante la adjudicación del Servicio de Ayuda a Domicilio de carácter gratuito, en función de las preferencias de la familia de la persona en situación de dependencia, en tanto no exista plaza en el servicio de atención residencial, servicio idóneo no disponible en ese momento, y que con fecha 27 de noviembre de 2017 se resolvió el aumento de la situación de dependencia a grado III, con efectos de 1 de diciembre de 2017, lo que supondrá el aumento de las horas de prestación de servicio domiciliario, en cuanto sea posible la reorganización del servicio con la Entidad Local correspondiente.

Añade además, dicho Departamento, que es consciente de la burocracia a veces excesiva en la tramitación de los documentos necesarios para la correcta resolución de la situación de dependencia y de las prestaciones y servicios a los que pudiera tener derecho, e indica que desde el IASS se está trabajando ya en el diseño de un nuevo procedimiento que garantice la simplificación administrativa, de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **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.-** Es objeto de estudio de la presente Resolución el proceder en la gestión y adjudicación del Servicio de atención residencial, todo ello a raíz de la queja presentada por un ciudadano quien, pese habersele reconocido el acceso a esta prestación, no la está percibiendo.

La Orden de 16 de abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento, ofertados por el Gobierno de Aragón (que deroga la anterior Orden de 21 de mayo de 2010, del Departamento de Servicios Sociales y Familia), en su artículo 7.1 y 2, dedicado a este colectivo, dispone que:

*“1. Se considerarán beneficiarios, en su condición de personas en situación de dependencia, aquellos que siendo personas mayores o personas con discapacidad, tengan reconocido un grado de dependencia efectivo en los términos previstos en el artículo 28 y en la Disposición Final Primera de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.*

*2. A los efectos de esta orden se considerarán personas mayores aquellas que tengan 65 años o más a la fecha de inicio del procedimiento de asignación de plazas. Excepcionalmente y de forma justificada, se podrá eximir del requisito de edad cuando la tipología de plaza específica para personas mayores sea la más adecuada para la atención de un determinado usuario. En cualquier caso, se considera como recurso idóneo para personas con discapacidad, con independencia de la edad, los centros especializados adecuados a su discapacidad y características.”*

Teniendo en cuenta las circunstancias expuestas en los hechos relatados al inicio de la presente Sugerencia, el interesado cumple con los requisitos exigidos por el articulado: tiene condición de persona mayor, tiene reconocido un grado de dependencia efectivo (grado III), y además, en su caso, y por resolución de 28 de septiembre de 2015, fue reconocido como recurso idóneo para esta persona, el servicio de atención residencial, al que no puede acceder desde entonces y pese a aumentar el grado de dependencia a grado III.

La causa por la que no se está beneficiando de dicho servicio reconocido como idóneo, consiste en la falta de plaza.

En cuanto al procedimiento previsto para la asignación de este tipo de plazas, el artículo 12 de la Orden establece lo siguiente:

*“1. El procedimiento regulado en este precepto será el utilizado, con carácter general, para la asignación de plazas de servicio de estancia diurna o servicio de alojamiento permanente a personas que tengan reconocida la situación de dependencia, conforme a lo previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, y normativa de desarrollo.*

*2. El procedimiento general se ajustará a los siguientes trámites:*

*a) El Centro de Servicios Sociales correspondiente remitirá propuesta de Programa Individual de Atención de la persona en situación de dependencia a la Dirección Provincial correspondiente del IASS.*

*b) En el caso que dicha propuesta contenga como recurso idóneo la asignación de plaza de servicio de estancia diurna o de servicio de alojamiento permanente, dicho Centro de Servicios Sociales recabará de la persona interesada, o de quien le*

*represente, el anexo I de la presente orden con la aceptación del servicio asignado e indicación de preferencias sobre localización de la plaza a asignar, así como, la Declaración Responsable Única conforme al anexo II a la presente orden. Ambos anexos I y II serán remitidos junto con la propuesta de Programa Individual de Atención a la Dirección Provincial correspondiente del IASS.*

*c) En el caso de no indicar preferencias sobre localización de plaza según modelo anexo I a la presente orden se podrá asignar plaza en cualquier centro de la Comunidad Autónoma de Aragón.*

*d) La Declaración Responsable Única será remitida a los efectos de la determinación de la capacidad económica de la persona beneficiaria, todo ello de conformidad con lo dispuesto en 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.*

*e) Recibido el anexo I debidamente cumplimentado y calculada la concreta participación de la persona dependiente en la financiación del coste del servicio, la Dirección Provincial del IASS que corresponda solicitará de la Dirección Gerencia que proceda a la asignación de una plaza a la persona dependiente y, en su caso, a quien le acompañe en los supuestos señalados en el artículo 7.3, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14.6 de la citada Ley 39/2006.*

*3. Previo al reconocimiento del derecho de asignación de una plaza a la persona en situación de dependencia, desde el Servicio de Centros y Acción Concertada del IASS se procederá a la valoración de la solicitud, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre y en su normativa de desarrollo: en los siguientes términos:*

*a) La prioridad en el acceso a los servicios vendrá determinada por el grado de dependencia.*

*b) Entre los expedientes con el mismo grado, el orden responderá a la capacidad económica del solicitante.*

*4. Aplicadas las variables anteriores, la adjudicación de plazas disponibles se ajustará al orden de preferencia resultante de la aplicación del baremo a las personas interesadas.*

*En caso de solicitantes con el mismo grado de dependencia y la misma capacidad económica, tendrá preferencia para asignación de plaza la que corresponda a la resolución de valoración de la situación de dependencia de fecha más antigua.*

*En los supuestos que el beneficiario hubiese manifestado opción preferente por varios centros y existiera disponibilidad en alguno de ellos, se le asignará la plaza disponible en el centro por el que se hubiese optado con carácter preferente.*

*5. Se procederá a reordenar las solicitudes cada nueva remisión de demanda de plaza enviada por las Direcciones Provinciales a la Dirección Gerencia.*

*6. En atención al orden establecido de las solicitudes y verificada la disponibilidad de plaza se comunicará al interesado desde el Servicio de Centros y Acción Concertada la plaza propuesta, con indicación de su participación en el coste del servicio, dejando constancia de ello en el expediente.*

*7. Finalizado el proceso, por el Servicio de Centros y Acción Concertada se notificará a los interesados y a los correspondientes centros la plaza propuesta, con indicación del plazo de ingreso en la misma. De todo ello se dará traslado a la Dirección Provincial correspondiente, de modo que pueda aprobarse el Programa Individual de Atención, que deberá recoger la puesta a disposición del recurso y por tanto la baja, en su caso, en el servicio o prestación que vinieran percibiendo, salvo que la normativa específica determine la compatibilidad entre ambos.*

*8. En caso de no aceptación del servicio asignado, tanto en fase de propuesta como de adjudicación, se iniciará de oficio el procedimiento para dejar constancia de la renuncia al servicio con los efectos previstos en el artículo 19 de la presente orden.*

*En caso de renuncia expresa o tácita se dictará resolución por el Director Provincial del IASS aceptando la renuncia a la asignación de la plaza y declarando concluso el procedimiento de aprobación de PIA.*

*Contra la resolución del Director Provincial del IASS cabrá interponer recurso de alzada ante el Director/a del IASS, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la notificación de la resolución.”*

De la lectura del procedimiento previsto para los supuestos de asignación de plaza residencial a personas dependientes, parece que el interesado no tendría que encontrar obstáculos para acceder

a una de ellas.

Igualmente cabe destacarse que el Departamento al que se ha dirigido esta queja está al corriente de la situación y, por tanto, el único obstáculo existente es la falta de una plaza de atención residencial.

Por lo que a esto se refiere, poco puede añadir esta Institución, sobre todo si se tiene en cuenta que, existe una encomienda por parte del IASS en el ente local para la prestación de este servicio, para lo cual se le dota de un presupuesto.

En definitiva, lo que esta Institución quiere poner de manifiesto es el elevado número de personas en lista de espera para percibir esta prestación, por lo que debería plantearse la posibilidad de aumentar su dotación presupuestaria.

Recalcar finalmente que los efectos de la dilación de la Administración en materia de dependencia y, la burocracia, a veces excesiva, en la tramitación de los documentos necesarios para la correcta resolución de la situación de dependencia y de las prestaciones y servicios a los que pudiera tener derecho, son especialmente nocivos, sobre todo si se tiene en consideración que se trata de personas especialmente vulnerables, ya sea por edad, ya por enfermedad, y a quienes atender en tiempo es ineludible, especialmente si su deterioro físico es evidente.

Por todo ello, si bien es cierto que esta Institución es consciente de los esfuerzos realizados por este Departamento para dar respuesta no sólo a los expedientes de dependencia, sino también al resto de prestaciones previstas en esta Comunidad Autónoma, estima oportuno dar traslado de este tipo de problema que, aprovechamos para informar, no es una cuestión aislada o puntual, sino que ha sido objeto de varias quejas, de ahí que atendiendo al interés de los ciudadanos, sería conveniente adoptar medidas que eviten este tipo de situaciones.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón las siguientes SUGERENCIAS:

**PRIMERA.-** Que por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón se lleven a cabo las

actuaciones pertinentes para que, atendiendo a las consideraciones expuestas, el señor A.G.L. pueda acceder a una plaza residencial en su modalidad de personas mayores en situación de dependencia, adjudicándole plaza lo antes posible.

**SEGUNDA.**- Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, atendiendo a las anteriores consideraciones, adopte las medidas oportunas para eliminar o reducir la burocracia en la tramitación de los documentos necesarios para la correcta resolución de la situación de dependencia y de las prestaciones y servicios a los que pudiera tener derecho, y se valore la posibilidad de aumentar la dotación presupuestaria destinada a la prestación del Servicio de atención residencial.

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 18 de enero de 2018

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**