

Expte.

DI-39/2020-4

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

ASUNTO: Sugerencia relativa a falta de personal para atender a las personas tuteladas por la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de Aragón.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO. - El día 10 de enero de 2020 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció una ciudadana para ser atendida por su profesional de referencia, de tutela de adultos. .../...

SEGUNDO. - A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, y teniendo en cuenta anteriores quejas relacionadas con esta misma problemática, se envió con fecha 14 de enero de 2020, un escrito a la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja, y en particular sobre:

- *"Número de personas atendidas por la Comisión de Tutela y Defensa judicial de adultos de Zaragoza, Huesca y Teruel, en los últimos cinco años, y plantilla de personal dedicada a su atención y seguimiento, en ese mismo periodo.*
- *Si hay previsión de incrementar dicha plantilla."*

TERCERO. - La respuesta del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, se recibió el 27 de febrero de 2020, y en ella hace constar, textualmente lo siguiente:

“PRIMERO.

...../.....

SEGUNDO.

En relación a la pregunta planteada por su Institución relacionada con el número de personas atendidas por la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos del Gobierno de Aragón en las tres provincias en los últimos cinco años, y plantilla de personal dedicada a su atención y seguimiento en ese mismo periodo, se INFORMA:

Tal y como ya se ha informado en otras ocasiones a esa Institución, por Decreto 168/1998, de 6 de octubre, del Gobierno de Aragón, se crea la Comisión de Tutelas y Defensa Judicial de Adultos, según el cual y tal como reza en su exposición de motivos, hace expresa alusión a la Ley 13/1983, de 24 de octubre, por la que se modificó el Código Civil en materia de tutela y que supuso un importante avance en el sistema protector de los menores e incapacitados, sustituyendo la denominada "tutela de familia" por la "tutela de autoridad". En tal sentido una de las principales innovaciones que se produjeron consistió en facultar a las personas jurídicas, sin ánimo de lucro y entre cuyos fines figure la protección de menores e incapacitados, a constituirse en tutores.

Para hacer frente al cumplimiento de estos preceptos se creó un órgano "ad hoc" para desempeñar estas funciones cuando la administración de Justicia, de acuerdo con lo previsto en el artículo 242 del Código Civil, específicamente designe para ello a la Comunidad Autónoma dado su carácter de persona jurídica sin finalidad lucrativa dedicada a la protección de los incapacitados.

Desde la creación de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos el número de personas atendidas ha ido aumentando progresivamente y considerando el volumen de trabajo que esta situación genera y cuya actuación debe ser, en muchos de los casos, inmediata; el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en 2005, creó las Unidades de Apoyo Técnico y Administrativo a los Vocales Delegados de la Comisión, tal y como se contempla en el Decreto, dotándolas de personal funcionario adscrito a las mismas.

Expuestos hasta aquí los antecedentes que gestaron la creación de la Comisión, se procede a dar contestación a los aspectos que específicamente han

sido solicitados en el escrito de referencia:

1.- Número de personas atendidas por la CTDJA en los últimos 5 años.

En el cuadro adjunto se refleja, a 31 de diciembre de los últimos 5 años, el número de expedientes en las respectivas Direcciones Provinciales del I.A.S.S. que se hallan en alguna de las siguientes situaciones:

- - Expedientes sobre los que la CTDJA ha recibido algún tipo de notificación desde los Juzgados de Primera Instancia indicando la posibilidad de que en la misma puede recaer un cargo tutelar.
- - Expedientes sobre los que ya se ha asumido la Defensa Judicial.
- - Expedientes sobre los que desde la CTDJA se está ejerciendo de forma efectiva un cargo tutelar.

	2015	2016	2017	2018	2019
ZARAGOZA	756	799	898	894	979
HUESCA	204	220	246	268	290
TERUEL	141	146	160	159	176
ARAGÓN	1101	1165	1304	1321	1445

Fuente: Sección de Tutelas Dirección Gerencia IASS

Todos ellos generan una actividad administrativa y técnica muy diversa en distintos ámbitos: área jurídica, área social y área económico-administrativa

2.- Plantilla de personal dedicada a la atención y seguimiento en los últimos 5 años.

2.1 Recursos personales IASS:

La CTDJA cuenta con unidades de apoyo técnico y administrativo dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales:

- Una sección de tutelas en la Dirección Gerencia del IASS dotada, desde el inicio, con 1 jefe de sección y 1 jefe de negociado.
- Una sección de tutelas en cada una de las tres Direcciones Provinciales.

En los cuadros siguientes se detallan los recursos personales en las tres provincias en los últimos 5 años.

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IASS DE HUESCA					
RECURSOS HUMANOS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
T.Social	3	3	3	3	3
Jefe negociado	1	1	1	1	1
Admi/Aux. Administrativo	2	3	3	3	3
T. Gestión					
Administrador Superior	½ jor	40% jor	40% jor	40% jor	40% jor
Educadora Social					
Jefe Sección	1	1	1	1	1
TOTAL	8	8	8	8	8

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IASS DE TERUEL					
RECURSOS HUMANOS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
T.Social	1	1	1	2	2
Jefe negociado	1	1	1	1	1
Admi/Aux. Administrativo	1	1	1	1	1
T. Gestión					
Administrador Superior		colaboración	colaboración	colaboración	colaboración
Educadora Social					
Jefe Sección	1	1	1	1	1
TOTAL	4	4	4	5	5

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IASS DE ZARAGOZA					
RECURSOS HUMANOS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
T.Social	7	9	8	9	8
Jefe negociado	2	2	1	1	1
Admi/Aux. Administrativo	3	3	3	3	3
T. Gestión	1	1		1	1
Administrador Superior	1	1	1	1	1
Educadora Social					
Jefe Sección	1	1	1	1	1
TOTAL	15	17	14	17	16

2.2. Personal de Entidades adjudicatarias de servicios.

2.2.1. Contratos de Seguimiento de las personas tuteladas que permanecen en sus domicilios y en centros. En cada una de las provincias se viene disponiendo de contratos de servicios.

Actualmente las entidades adjudicatarias son ASAPME en Teruel y Zaragoza, y Rey Ardid en la provincia de Huesca.

El objeto de estos contratos es el seguimiento del ámbito personal de los tutelados, fundamentalmente los que residen en alojamientos no residenciales (pisos propios o alquilados, pensiones u otras alternativas de alojamiento no residencial) que precisan de un servicio de apoyo y acompañamiento en aspectos tan básicos como habilidades personales, domésticas y sociales, fomentando el mantenimiento en su medio y entorno familiar, minimizando el deterioro de las relaciones familiares y afectivas cuando existan o velando por aquellos que careciendo de apoyos familiares necesitan un seguimiento más estrecho que les ayude a una correcta inserción y aceptación en el medio social procurando una existencia más autónoma su entorno habitual. Todo el tiempo que deseen o sea posible.

Comprende las operaciones necesarias para promover la adquisición y/o recuperación de las capacidades deterioradas a causa de su enfermedad y una mejor adaptación e inserción en el medio familiar y social como medida preventiva a un internamiento residencial y garantizando el cumplimiento de las obligaciones de atención exigidas en el Código del Derecho Foral de Aragón y demás legislación civil aplicable para los tutores y curadores de personas con capacidad modificada judicialmente.

El trabajo de las empresas adjudicatarias de este servicio se coordina desde cada una de las Direcciones Provinciales. Este servicio y ha supuesto la descarga de los técnicos de las secciones de tutelas de trabajos que hasta esa fecha venían realizando tales como acompañamientos a visitas médicas, a compras de alimentación, ropa y a gestiones domésticas de toda índole, y poder de esta forma disponer de más tiempo para el desarrollo de Planes individuales y atención especializada imprescindible.

El número de personas bajo medida protectora con un grado de autonomía, pero con necesidad de un seguimiento y apoyo continuado va aumentando de forma progresiva, por ello, en 2016, 2018 y 2019 se han formalizado nuevos contratos en las tres provincias con un incremento sustancial de presupuesto y por tanto se ha incrementado el personal asignado y se han ampliado, en algún caso, los perfiles profesionales.

Datos recogidos referentes al año 2018, de personal que presta sus servicios a través de entidades adjudicatarias.

ZARAGOZA:

- 1 Trabajadora Social a jornada completa
- 2 Educadores Sociales a jornada completa
- 17 Técnicos Socio Sanitarios a jornada completa
- 4 Técnicos Socio Sanitarios a media jornada

HUESCA:

- 1 Trabajador Social a jornada completa
- 1 Educador Social a media jornada
- 6 Auxiliares de Servicios Domésticos a jornada completa.

TERUEL:

- 1 Trabajadora Social ASAPME Bajo Aragón a jornada completa.
- 1 Terapeuta Ocupacional ASAPME Bajo Aragón a jornada completa (coordinadora)
- 1 Psicóloga ASAPME Bajo Aragón a jornada completa.

2.2.2 -En la Dirección Provincial de Zaragoza, debido a la dificultad material de poder ir actualizando y realizando las rendiciones anuales de cuentas, se ha buscado una fórmula mixta externalizando su elaboración con la colaboración de 4 gestores, y llevando a cabo el control y elaboración final desde la Sección.

En estos momentos, desde la Dirección Gerencia del Instituto se están estudiando diferentes alternativas para mejorar y modificar la gestión de esta área de trabajo».

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- En primer lugar, establecer que estas consideraciones y Sugerencia tienen como finalidad contribuir a mejorar la atención a las personas que, por diferentes motivos, se encuentran privadas de la facultad de regir su vida, en situación de vulnerabilidad y bajo la tutela de la Administración.

Segunda.- Como muy bien recoge la contestación de la Consejería de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, en el apartado segundo, dedicado a la fundamentación y origen de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos del Gobierno de Aragón. El Decreto 168/1998, de 6 de octubre, del Gobierno de Aragón, crea la Comisión de Tutelas y Defensa Judicial de Adultos.

Y en su artículo 2 establece como funciones de la Comisión, las siguientes:

«1. La Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón ejercerá la tutela, curatela, y el cargo de defensor judicial de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente cuando dichas funciones sean encomendadas a la Administración de la Comunidad Autónoma por la correspondiente resolución judicial en los términos señalados en la misma y con sujeción a lo establecido en el Código Civil.

2. El fomento y realización de acciones encaminadas a la integración y

normalización de los incapacitados por la Comisión en su propio medio social, o alternativamente cuando así lo determine la autoridad judicial, facilitando recursos asistenciales, la atención personal del incapacitado, su cuidado, rehabilitación o recuperación y el afecto necesario».

Teniendo en cuenta dichas funciones, y ante el aumento progresivo de personas atendidas; el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en 2005, creó las Unidades de Apoyo Técnico y Administrativo a los Vocales Delegados de la Comisión, tal y como se contempla en el Decreto, dotándolas de personal funcionario adscrito a las mismas.

Tercera.- Ahora bien, en el análisis de los personas atendidas, los profesionales destinados a estas unidades y las funciones que tienen encomendadas, se ponen de manifiesto algunas cuestiones:

El número de ciudadanos atendidos ha mantenido un progresivo aumento, como se puede apreciar en las tablas elaboradas por el IASS, pasando, en conjunto de atender 1101 personas en 2015 a 1445, en 2019, lo que supone un incremento de 344 personas.

Desglosado por Direcciones Provinciales sería:

	Nº de personas que incrementan (2015-2019)	%
Zaragoza	223	+22,7
Huesca	86	+29,6
Teruel	35	+24,8
ARAGON	344	+23,8

Mientras que si se observa el apartado 2. Plantilla dedicada a la atención y seguimiento en los últimos años, se constata que en la Dirección provincial de Huesca ha permanecido inalterada la plantilla, 8 personas, destacando que sólo 3 son trabajadores sociales. Y sin que exista ninguna educadora social.

En la dirección provincial de Teruel sí que hay un aumento de 1 trabajador social, a partir del año 2018.

Y en la de Zaragoza ha habido pequeñas variaciones, tanto en incremento como disminución, de tal forma que en 2019 hay una trabajadora social menos que en 2018.

Por tanto, se pone de manifiesto que, si bien la Administración es consciente de el progresivo incremento de personas bajo su tutela, no aumenta los recursos destinados a su atención, ni siquiera en la misma proporción, sino que se mantienen igual, e incluso disminuye, en el caso de Zaragoza en el último año.

Es cierto que la Administración, utilizando las posibilidades que da el Decreto 168/1998, de 6 de octubre, ha establecido conciertos con entidades para favorecer algunos servicios a las personas tuteladas, tal y como se recoge en el informe, si bien no se puede valorar su evolución, ni tampoco el criterio establecido, ya que hay diversidad de profesiones en cada una de las provincias, y no se tienen datos de series anuales.

Pero, lo que es digno de mención es que personas tuteladas, en reiteradas ocasiones, se dirigen por este motivo a esta Institución, en base a sus derechos y transmiten de no sentirse bien atendidas, no por el profesional cuando están con él, sino que lo sienten desbordado, y en la mayoría de las ocasiones lo que ponen de manifiesto es la dificultad para llegar a él, y poder abordar cuestiones que tienen que afrontar y afectan de forma importante a su vida, sin obtener respuesta, o dilatándose mucho en el tiempo. Como se ha puesto de manifiesto en diferentes expedientes.

De tal forma que las personas auxiliares, conveniadas con entidades colaboradoras, ellas las consideran necesarias y las valoran positivamente, pero de lo que se quejan es del difícil acceso a las personas que tienen de referencia para la adopción de decisiones, que pueden parecer tareas administrativas, pero que tienen una gran importancia en su vida diaria; de ahí la ansiedad o zozobra que transmiten cuando no son atendidas.

Otra muestra del desbordamiento del sistema establecido, es la necesidad que se detectó en su día, por parte de la propia Administración, de poder tener al día la rendición de cuentas correspondiente a las personas tuteladas y que le ha llevado utilizar una fórmula mixta de externalización a través de cuatro gestores.

Todo ello evidencia que una adecuada atención a estas personal, tal y como tienen derecho, y figura en las funciones del CTDJA, ha de conllevar más recursos humanos, especialmente de profesionales que sean sus referentes, ya que ahí es donde se detecta un mayor “*cuello de botella*” del sistema.

Cuarta.- El DECRETO 66/2016, de 31 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Aragón. Destacan, entre otros, los siguientes aspectos:

«Artículo 6. Derecho a una atención continuada y personalizada.

1. Las personas usuarias de los servicios sociales han de recibir una atención continuada y personalizada acorde a sus necesidades y circunstancias, que contribuya a un desarrollo personal adecuado, correspondiéndoles para ello los siguientes derechos:

- *a) Derecho a recibir una atención social ajustada a las necesidades y circunstancias específicas personales.*
- *b) Derecho a disponer de un plan de atención, en función de la valoración de su situación, mediante el cual se garantice una atención continuada y de carácter integral a sus necesidades sociales*
- *d) Derecho a permanecer atendido por los mismos profesionales, cuando ello contribuya al bienestar de las personas y las condiciones de organización del servicio o centro lo hagan posible.*
- *e) Derecho a disponer de un profesional de referencia, que sirva de interlocutor permanente para la persona atendida, que vele por la necesaria actualización o revisión de su plan de atención, cuando el cambio de las circunstancias lo justifique, y asegure la coherencia del proceso de atención integral y la coordinación con los demás sistemas destinados a promover el bienestar social».*

«Artículo 8. Derecho al respeto a la libertad y la autonomía individual.

1. Todas las personas usuarias de los servicios sociales han de ser tratadas con respeto a la dignidad que les corresponde como personas, con plena garantía del conjunto de los derechos y libertades de los que son titulares».

Quinta.- Se valora positivamente el compromiso que se expresa por parte de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, de estudiar diferentes alternativas para mejorar y modificar esta área; y en ese sentido se realizan las siguientes Sugerencias

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 establezcan los mecanismos oportunos para estudiar las cargas de trabajo para cubrir adecuadamente las necesidades de las personas tuteladas en Aragón; y establecer estrategias para afrontar esta problemática partiendo del principio de la centralidad de atención a las personas usuarias.

Segunda.- Que se adopten las medidas necesarias para incrementar los recursos profesionales de la Comisión de Tutela de Adultos del Gobierno de Aragón, especialmente aquellos que han de ser referencia para la personas bajo su tutela.

Tercera.- Que se fijen los procedimientos y recursos necesarios para mejorar la atención a las personas tuteladas; potenciando los cauces de comunicación, para contribuir a mejora de las situaciones de estas personas y evitar quejas posteriores.

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

Zaragoza, a 6 de marzo de 2020

JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA

**LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA
(P.A. art. 39.2 Ley Reguladora del Justicia de Aragón)**