



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202400000354

11 ENE 2024

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q23/1487/06

**Departamento de Bienestar Social y
Familia**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa al control público sobre las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes o vulnerables.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 2 de noviembre de 2023 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que se nos exponía la siguiente situación:

Ante el ingreso hospitalario de urgencia de la persona cuidadora en el entorno familiar de una persona de edad avanzada afectada por un Alzheimer avanzado, la hija de la misma, que se encontraba de viaje en el extranjero, se puso en contacto con una empresa, autorizada como agencia de colocación y titular del Sello de Responsabilidad Social de Aragón, que ofrece sus servicios de cuidados integrales a personas en estado vulnerable a través de personal “formado en todos los ámbitos necesarios para poder cubrir cualquier demanda, lo que se traduce en un equipo profesional, cercano y con un exquisito trato humano”.

El proceso seguido para llegar a la contratación de la cuidadora interna a tiempo completo incluía, según constaba en el presupuesto la “búsqueda de profesionales, con vocación de servicio, capaz de generar confianza mutua y el envío de perfiles en caso de cuidadoras internas”; pero resultó que la persona contratada se dedicó en los 7 días que estuvo al cuidado de la señora a registrar su vivienda, localizar la libreta bancaria y el número de identificación personal y realizar extracciones en cajeros automáticos hasta un total de 3.800€.

Al denunciar estos hechos ante la policía se pudo comprobar que la supuesta cuidadora (ya que no existe referencia alguna sobre su cualificación) tenía antecedentes por hechos similares cometidos con anterioridad.

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, se envió con fecha 2 de noviembre de 2023 un escrito al Departamento de Bienestar Social y Familia, y otro al Departamento de Economía, Empleo e Industria, ambos del Gobierno de



Aragón recabando información acerca de los sistemas de control público sobre las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes o vulnerables.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Bienestar y Familia se recibió el 9 de enero de 2024, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la queja efectuada por El Justicia de Aragón, nº Q23/1487/06, relativa al control público sobre las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes o vulnerables, se informa:

1. Normativa que resulta de aplicación.
2. Funciones del Servicio de Ordenación de Servicios Sociales de la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia.
3. Desarrollo normativo y actuación de seguimiento.
4. Información que han de conocer las personas usuarias de servicios sociales.
5. Conclusiones.

1. Normativa y acuerdos que han de tomarse en consideración.

- a) Artículo 17 del TEXTO REFUNDIDO de la Ley de Comarcalización de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre.
- b) LEY 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.
- c) DECRETO 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados.
- d) DECRETO 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.
- e) DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- f) ORDEN de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia.
- g) ORDEN CDS/1708/2022, de 18 de noviembre, por la que se establece la financiación por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales a las entidades locales que asumen la encomienda para la atención a personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio y de teleasistencia.



- h) ORDEN de 24 de julio de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, reguladora de 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, modificada por Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo.*
- i) ORDEN CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón, modificada por Orden CDS/425/2023, de 30 de marzo.*
- j) Convenios de Colaboración plurianual por los que se formaliza la encomienda de gestión del Gobierno de Aragón con las Comarcas, para la atención de personas en situación de dependencia en el servicio de ayuda a domicilio, suscritos entre la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en representación del Gobierno de Aragón y la persona que ejerce la representación de las Comarcas.*

2. Funciones del Servicio de Ordenación de Servicios Sociales de la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia.

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa sectorial y Decreto 24/2020, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, corresponde al Servicio de Ordenación de Servicios sociales las siguientes funciones:

- a. La organización y gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.*
- b. La tramitación de los procedimientos vinculados a las inscripciones y otras anotaciones en el Registro de entidades, centros y servicios sociales.*
- c. El ejercicio de la función inspectora de los centros sociales especializados radicados en el territorio de la Comunidad Autónoma, así como el correlativo ejercicio de la potestad sancionadora en relación con aquellos.*
- d. La realización de actuaciones de información con motivo de la presentación de denuncias o peticiones razonadas relacionadas con el funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados.*

Las entidades sociales no vinculadas a la titularidad o gestión de centros de servicios sociales especializados se inscriben en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales a los efectos de garantizar su publicidad registral y como requisito para participar en la provisión de prestaciones sociales públicas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 81 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón;



Disposición Transitoria Cuarta de la Orden de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de desarrollo del Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia y Disposición transitoria segunda del Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Los requisitos que se solicitan para la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y acreditación transitoria de las entidades sociales prestadoras del servicio de ayuda a domicilio son:

a) Presentar solicitud de inscripción y acreditación transitoria de la entidad, acompañada de la documentación que a continuación se relaciona, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 del Decreto 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social y Disposición transitoria cuarta de la Orden de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, de Desarrollo de Servicio de Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia:

- Documentación acreditativa de la persona solicitante.*
- Resolución de la inscripción de la entidad en el Registro Oficial que corresponda conforme a la naturaleza jurídica de la entidad.*
- Memoria descriptiva de la programación general a desarrollar por la entidad solicitante en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón suscrita por la persona responsable de la entidad.*
- Estatutos de la entidad.*
- Acreditación de que la entidad tiene domicilio, sede o representación legal en la Comunidad Autónoma de Aragón.*
- Justificar que la Sociedad está dada de alta en la Seguridad Social, siendo el objeto de su actividad, de forma exclusiva o compartida, los servicios de atención domiciliaria (Resolución de la Tesorería General de la Seguridad Social de asignación de un código de cuenta de cotización que refiera como actividad económica la actividad de servicios sociales).*
- Acreditación de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como que no tiene deuda alguna pendiente de pago con la Comunidad Autónoma de Aragón.*
- Acreditación de la disposición de un sistema de registro en el que se hará constar los datos personales de personas usuarias, datos de identificación del trabajador, tareas diarias básicas realizadas y hora de entrada y salida en su caso.*
- Reglamento de régimen interno que recoja, como mínimo, los derechos y deberes de las personas usuarias, las normas internas de funcionamiento y los procedimientos para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.*



*- Declaración responsable (tratamiento de datos, medios personales y materiales):
Que la actividad que se va a desarrollar tiene por objeto la realización de actividades, programas que se encuadran en el ámbito de los servicios sociales, con voluntad de permanencia.*

El compromiso de la entidad de acción social de comunicar el cese de la prestación del servicio y la extinción de la personalidad jurídica para que se proceda a la cancelación de la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, así como cualquier modificación de datos de información básica.

El compromiso de la entidad de acción social a facilitar la información que le pudiera solicitar acerca de la puesta en marcha y funcionamiento de la actividad.

Conocer que la concesión de la acreditación, de forma transitoria, conllevará la autorización para recabar certificados a emitir tanto por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria y por la Tesorería General de la Seguridad Social, como por los órganos de la Administración Tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El compromiso de la unidad responsable del tratamiento de datos de carácter personal a tratar los datos con el fin exclusivo de gestionar la prestación del servicio social, así como a garantizar los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de la sede electrónica habilitada al efecto, en cumplimiento en la normativa aplicable en materia de protección de datos.

El compromiso de la entidad de acción social a tener cubiertas las responsabilidades que pudieran derivarse de sus actuaciones mediante la contratación de un seguro de responsabilidad civil.

*El cumplimiento de los siguientes requisitos personales y tratamiento de datos personales:
Disponer de una plantilla propia y estable que haga viable la prestación del servicio.
Disponer de la titulación académica o de la cualificación profesional necesarias para el desempeño de sus competencias funcionales.*

Manifiestar el compromiso expreso de ajustar las condiciones de trabajo de la plantilla a lo establecido en el convenio colectivo de referencia y a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.

El compromiso de la entidad de acción social a contar con los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria, adaptados, en su caso, a las necesidades de la persona en situación de dependencia.

b) Los fines de la entidad han de contribuir a la promoción de programas y actividades de servicios sociales dirigidos a grupos de población necesitados de atención social, al amparo de lo establecido en el artículo 3.1 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y artículo 13 del Decreto 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.



Valorada la documentación presentada se emite resolución por el órgano competente que, de resultar favorable a la solicitud formulada se procede a la inscripción de la entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y se da traslado al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su conocimiento.

Las entidades sociales inscritas en el citado Registro y acreditadas transitoriamente para la prestación de servicios sociales pueden consultarse a través del siguiente enlace: <https://aplicaciones.aragon.es/recsspub/listar entidades acreditadas>.

Las entidades sociales están obligadas a comunicar las modificaciones que se produzcan, así como el cese de la actividad social, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 82/1989, de 20 de junio, de la Diputación General de Aragón, por el que se crea y organiza el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social.

Al margen de estos trámites, el Servicio de Ordenación de Servicios Sociales no lleva a cabo actuaciones de inspección a las entidades sociales (prestadoras de servicios sociales generales), no vinculadas a la titularidad o gestión de centros de servicios sociales especializados previstos en el Anexo I del Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón, por el que se regulan las condiciones mínimas que han de reunir los servicios y establecimientos sociales especializados. La actuación inspectora, de acuerdo con la normativa vigente, se ciñe al seguimiento de los servicios sociales especializados.

3. Desarrollo normativo y actuación de seguimiento.

Sin perjuicio de otras formas de seguimiento y control que puedan ser llevadas a cabo por la Inspección de Trabajo o bajo las fórmulas de colaboración entre Administraciones y de gestión indirecta de servicios públicos (artículos 21, 23 y 85 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón), para el ejercicio de actuaciones inspectoras es necesario un desarrollo normativo a este respecto. En este sentido, cabe traer a colación y se tendrá en cuenta en un futuro desarrollo normativo que en el anteproyecto de Ley de Ordenación de entidades privadas de servicios sociales se recogieron medidas que resultan de interés en relación con la consulta planteada (artículos 4 a 5; 15 a 26, 30 a 31; 34 entre otros), no obstante, es necesario proporcionar los medios materiales y personales necesarios para el adecuado y efectivo cumplimiento de las obligaciones que, en su caso, podría imponerse en futura normativa.

Por otro lado, y en aras a actualizar el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales, se está trabajando en la línea de solicitar a las entidades sociales, inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales no vinculadas a la titularidad o gestión de



centros sociales, la presentación de una declaración responsable suscrita por la persona que ejerza la representación en los siguientes términos:

- *Que se respetan los derechos fundamentales y demás derechos de las personas usuarias, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón; en 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 y demás normativa sectorial aplicable.*
- *Que las personas usuarias disponen de un Proyecto de Atención y Vida o Plan de Atención personalizada, el cual es revisado permanentemente.*
- *Que se cumplen los siguientes requisitos personales:
Se dispone de una plantilla propia y estable que hace viable la prestación del servicio.
El personal laboral dispone de la titulación académica o de la cualificación profesional necesarias para el desempeño de sus competencias funcionales.
Compromiso de ajustar las condiciones de trabajo de la plantilla a lo establecido en el convenio colectivo de referencia y a la legislación en materia de prevención de riesgos laborales.*
- *Que la entidad de servicios sociales cuenta con los medios y elementos materiales suficientes y adecuados para la realización de las actuaciones básicas del servicio y la atención a la persona usuaria.*
- *Que la entidad de servicios sociales tiene suscrito un contrato de seguro de responsabilidad civil en vigor y al corriente de pago, en el que conste que cubre las indemnizaciones por daños a las personas usuarias debidas a negligencia del personal.
 *Que la entidad de servicios sociales tiene solvencia económica suficiente para garantizar la continuidad de la prestación del servicio.**
- *Que la entidad elabora, como mínimo anualmente, una memoria de la actividad que desarrolla que recoja: análisis de situación, seguimiento, grado de consecución de objetivos, evaluación y planes de mejora.*
- *Que la entidad dispone de encuestas de calidad que se dan a conocer a personas usuarias y personas de referencia para conocer el nivel de satisfacción del servicio prestado.*

4. Información de la que han de ser conocedoras las personas usuarias de servicios sociales.



a) *Ante una situación de necesidad social la ciudadanía puede dirigirse a los centros deservicios sociales municipales, que corresponda por empadronamiento, para recibir orientación e información de los recursos de los que pudieran resultar beneficiarios, así como de la realización de los trámites necesarios para solicitar prestaciones sociales.*

b) *Las entidades y centros sociales inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales pueden consultarse a través del siguiente enlace:*

<https://aplicaciones.aragon.es/recsspub/>

c) *Las entidades sociales prestadoras de este servicio han de disponer y poner a disposición de la persona usuaria la siguiente documentación:*

- *Reglamento de régimen interno que recoja, como mínimo, los derechos y deberes de las personas usuarias, las normas internas de funcionamiento y los procedimientos para formular quejas, reclamaciones y sugerencias.*
- *Hoja de reclamaciones conforme al formato previsto en el Anexo I del Decreto 150/2016, de 11 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios, de las Hojas de Reclamaciones y por el que se crea el Distintivo de Calidad de Consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.*
- *Seguro de responsabilidad civil.*

d) *La persona usuaria o quien actúe en representación puede interponer reclamaciones ante el Departamento competente en materia de protección de consumidores y usuarios; denuncias e interposición de demanda ante la Jurisdicción Civil o Penal, de acuerdo a la normativa reguladora.*

4. Conclusiones.

a) *De acuerdo con la normativa sectorial y las funciones encomendadas al Servicio de Ordenación de Servicios Sociales dependiente de la Secretaría General Técnica del Departamento de Bienestar Social y Familia las actuaciones inspectoras se circunscriben al seguimiento de servicios sociales especializados siendo necesario una normativa de desarrollo que prevea otros supuestos de control, ámbito y forma de actuación en aras a evitar un intervencionismo no amparado por la normativa dado que incide en relaciones contractuales entre particulares cuyo servicio se presta en domicilios particulares y ha de garantizarse la protección de datos personales.*



b) En el establecimiento de fórmulas de seguimiento ha de quedar claro y consensuado los tipos de intervención que deberían ser realizados por las distintas unidades administrativas adscritas al Departamento de Bienestar Social y Familia y al Instituto Aragonés de Servicios Sociales con funciones sobre la materia, así como por otras Administraciones Públicas con competencia sobre la materia.

c) Se está trabajando en estas líneas:

- Divulgar los derechos de las personas usuarias de servicios sociales a través de mejoras en la página web y en el portal de administración electrónica.*
- La de requerir a las entidades sociales, inscritas en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales y no vinculadas a la titularidad o gestión de un centro social, la presentación de una declaración responsable sobre los puntos que han sido expuestos en el punto tercero, si bien, esto supone un incremento considerable del trabajo al ya importante volumen existente dado que el ámbito de actuación de este Servicio abarca la Comunidad Autónoma de Aragón.”*

II.- CONSIDERACIONES

Primera.- El informe que el Departamento nos presenta refleja claramente que son conscientes de la existencia de una laguna normativa a la hora de poder desarrollar las facultades inspectoras sobre los servicios de cuidado que se prestan a personas dependientes o vulnerables en sus propios domicilios en relación a los prestados por Servicios Especializados en Centros e, incluso, cuando son prestados dentro del SAAD. Incluso nos habla de algunos intentos de regular la cuestión como pudo ser, en su día el Proyecto de Ley de Ordenación de las Entidades Privadas de Servicios Sociales.

Así mismo, se deduce del informe que el Departamento entiende la necesidad de colmar la citada laguna aun cuando es consciente de las dificultades existentes para ello. Posición en la que coincide con nuestra Institución por lo que no es necesario insistir más en ello.

Segunda.- Resulta de interés reflejar aquí los informes que nos han trasladado desde el Departamento de Economía, Empleo e Industria, y más concretamente desde la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

Desde el INAEM, se han centrado en el funcionamiento de las entidades como agencias de colocación y nos han dicho lo siguiente:



“El Instituto Aragonés de Empleo no tiene competencia para el control de las entidades y empresas que ofrecen servicios y personal para el cuidado de personas dependientes y vulnerables, por el hecho de ofrecer este tipo de servicio.

Por otra parte, el Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación, en su artículo 7.1, establece que los servicios públicos de empleo realizarán un seguimiento y evaluación de las actividades de las agencias de colocación que operen en su territorio.

En virtud de lo previsto en el artículo 2 de la Ley 9/1999, de 9 de abril, de creación del Instituto Aragonés de Empleo, corresponde a este organismo la autorización y seguimiento de las agencias de colocación cuyo ámbito de actuación no supere el del territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Para el inicio de su actividad, la agencia de colocación presenta al Instituto Aragonés de Empleo una declaración responsable.

Entre las obligaciones y requisitos de actuación de las agencias de colocación se encuentra:

“Estar sujeta a las actuaciones del control e inspección que lleven a cabo los servicios públicos de empleo competentes en el territorio donde se desarrolle la actividad, así como a la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y otros órganos de control.”

Para el ejercicio de este control e inspección, el Instituto Aragonés de Empleo, cuenta con dos instrucciones internas:

- Instrucciones para las visitas de inspección y control de las agencias de colocación que actúan en Aragón.*
- Instrucciones para la obtención de datos de la actividad de las agencias de colocación que actúan en Aragón.*

Los aspectos que se comprueban en la visita a las agencias de colocación son:

- El cumplimiento de las condiciones para ser agencia de colocación según lo declarado responsablemente.*
- Si la Agencia está constituida e inscrita en el registro correspondiente, si se halla en circunstancia alguna que prohíba contratar con la administración, si la prestación de servicios al trabajador es gratuita, si tiene subcontratada la realización de la actividad de intermediación laboral.*
- Verificar si dispone de solvencia técnica, metodología de actuación adecuada: procedimientos, material técnico, métodos e instrumentos para valorar los perfiles y ajustarlos a los puestos de trabajo ofertados.*
- Comprobación de las actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, con la selección de personal y la orientación e información profesional.*
- Aspectos relacionados con el funcionamiento del centro de trabajo.*
- Disponibilidad de los recursos humanos adecuados para la atención al público. En el año 2023, se ha previsto realizar 64 visitas. Si tras la visita realizada se comprueba el incumplimiento de alguna/s de las obligaciones legalmente previstas puede conllevar el inicio del procedimiento para declarar la imposibilidad de continuar su actividad como agencia de colocación.”*



Por su parte, El Director Gerente del IAF, centrándose en las cuestiones relativas al Sello de Responsabilidad Social de Aragón, que dota a las entidades que lo obtienen de un plus de credibilidad y garantía que, en situaciones como la que nos ocupa, pueden verse defraudadas, nos señala lo siguiente:

“El Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO Aragón firmaron en Noviembre de 2015 la puesta en marcha del Plan de Responsabilidad Social de Aragón, con el objetivo de promover la Responsabilidad Social Empresarial y Corporativa en los autónomos/as, empresas y todo tipo de organizaciones públicas y privadas de la Comunidad Autónoma de Aragón, para que implanten y apliquen prácticas socialmente responsables.

El Plan de Responsabilidad Social se creó partiendo de la base de varios conceptos SENSIBILIZACIÓN, COMPROMISO, FORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.

El principio de transparencia cobra una gran importancia en el marco del Plan RSA y en base a ello, toda la información aportada por las organizaciones al proceso de obtención del Sello RSA está accesible a través del Registro Público de Organizaciones con el Sello RSA. (<https://www.aragonempresa.com/empresas-sello-rsa>)

Por otra parte, y en línea también con ese principio de transparencia, existe de forma permanente un canal abierto de quejas y denuncias (<https://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-denuncias>) a través del cual, cualquier persona puede hacer llegar a la Mesa RSA, una queja o denuncia a la otorgación o posesión del Sello RSA o RSA+ a una organización.

Una vez recibida una queja o denuncia se hace llegar a la propia organización de forma anónima solicitando las alegaciones que considere. Posteriormente toda la información se envía a los miembros de la Mesa RSA, órgano encargado de tomar las medidas oportunas, entre las que se encuentra la retirada del Sello RSA.

En estos momentos, no hay ninguna queja o denuncia relativa al Plan RSA pendiente de su tramitación.”



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 Bienestar Social y Familia y al Departamento de Economía, Empleo e Industria las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que, tal y como indican en su informe, promuevan el desarrollo normativo que permita los mecanismos de control necesarios para garantizar que los servicios de cuidados a personas dependientes y vulnerables en sus propios domicilios prestados por personal facilitado por entidades y empresas a los particulares reúnen los requisitos de calidad que la normativa exige, respetando en todo caso las relaciones contractuales individuales, la intimidad de los domicilio y la protección de datos; teniendo muy en cuenta que será *“necesario proporcionar los medios materiales y personales necesarios para el adecuado y efectivo cumplimiento de las obligaciones que, en su caso, podría imponerse en futura normativa.”*

Segunda.- Que, este desarrollo normativo se coordine con el resto de departamentos del Gobierno de Aragón que puedan tener competencia en la materia y ya desarrollan labores de inspección en aspectos particulares de la misma.

Tercera.- Que, caso de estimarlo necesario, eleven esta problemática al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y la Atención de la Dependencia para la necesaria coordinación con organismos estatales.

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.

En Zaragoza, a 10 de enero de 2024



Javier Hernández García
Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón