



León, 12 de diciembre de 2019

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones
Institucionales
C/ Santiago Alba, N° 1
47008 – VALLADOLID

Expediente: 20182174

Asunto: Servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia / Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilmo. Sr.:

En esta Procuraduría se tramita el expediente registrado con el número de referencia arriba indicado, con motivo del cual, hemos recibido el escrito de fecha 18 de noviembre de 2019, al que se adjunta el informe solicitado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Dicho expediente se inició con una queja sobre los servicios de ayuda a domicilio y de asistencia personal que había recibido una persona, que tiene reconocida la situación de dependencia en grado 2 y la prestación económica vinculada a dichos servicios en virtud de Resolución del Gerente Territorial de Servicios Sociales de Salamanca de 28 de junio de 2018.

Según los términos de la queja, en el mes de octubre de 2018, tras un incidente provocado por el beneficiario de la prestación, menor de edad y con discapacidad, la cuidadora dejó de prestar el servicio comunicándolo a la Asociación XXX para la que estaba empleada. A raíz de dicho incidente, el servicio no se prestó durante dos días y, a la semana siguiente, solo se facilitó un cuidador en horario de mañana, sin cubrir las tardes como inicialmente estaba previsto.

Con todo, desde la Asociación XXX, se propuso a la representante del interesado que contactase con otras empresas para recibir el servicio, lo cual supuso que, durante dos semanas, tuviera que permanecer a la espera para que otras empresas le facilitaran un presupuesto para la prestación del servicio.

Con relación a ello, se presentó una reclamación el día 8 de noviembre de 2018, dirigida a la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca, poniendo de



manifiesto los obstáculos que se habían producido para que el interesado disfrutara del servicio reconocido. Asimismo, concretamente el día XXX, desde la Asociación XXX se remitió un correo a la representante del interesado, para comunicar la rescisión del contrato que se había concluido para el servicio de asistencia personal, lo que requería una nueva labor de búsqueda de empresas para contratar el servicio.

Con todo, la queja se fundamentaba en que no existía el debido control sobre las empresas que prestan los servicios a los que nos referimos, que en algunos casos carecen del personal adecuado para prestar los servicios requeridos y que estarían prestándose servicios de escasa calidad, obligando a los interesados a realizar más gestiones de las que debieran ser necesarias para facilitar la continuidad de los servicios en las condiciones más adecuadas.

Con relación a ello, en el informe de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se pone de manifiesto que la representante del interesado presentó una queja el 8 de noviembre de 2018, ante la Gerencia de Servicios Sociales, manifestando su descontento con el servicio de asistencia personal prestado por la Asociación XXX, si bien, no se indica si dicha queja dio lugar a alguna acción de inspección y seguimiento de la Asociación y, en su caso, si fue adoptado algún tipo de medida.

También en el informe de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se pone de manifiesto que, con fecha 17 de abril de 2019, la representante del interesado registró en la Gerencia de Servicios Sociales una solicitud de investigación a la empresa XXX, que estaba prestando el servicio de ayuda a domicilio. En contestación a esa reclamación, se procedió a realizar las actuaciones y comprobaciones correspondientes, abriéndose un proceso de inspección que concluyó que el servicio de ayuda a domicilio de XXX no tenía personal de coordinación, comunicándose a la reclamante.

Por otro lado, en el informe de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se hace alusión a una nueva queja, presentada el 1 de octubre de 2019 en el Registro de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca, por la representante del interesado, motivada por el servicio de asistente personal que presumiblemente este recibía de la empresa XXX, por la que solicita el seguimiento de las empresas dedicadas a la asistencia de un menor en el marco de la Ley de dependencia, al considerarse que no existía el debido control sobre estas y que carecían del personal adecuado para prestar los servicios, obligando a los interesados a realizar numerosas gestiones con el fin de obtener la continuidad de los servicios en las condiciones más adecuadas. La Gerencia Territorial de Servicios Sociales de Salamanca ha contestado al escrito, indicando a la interesada la situación de las empresas con las que ha contratado los servicios y las acciones de inspección y seguimiento que se han realizado con las mismas, así como los resultados de las mismas.



Finalmente, en el informe de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se señala que la empresa XXX actualmente no cuenta con la acreditación para el servicio de ayuda a domicilio, habiéndosele extinguido el 27 de julio de 2019, al no renovarla; así como que, el 18 de octubre de 2019, se dictó resolución de inscripción del servicio de asistencia personal. Por lo que respecta a las empresas XXX y XXX, estas cuentan con servicios de asistencia personal vigentes.

Teniendo en consideración todo lo expuesto, debemos remitirnos a la Orden FAM/2/2015, de 7 de enero, por la que se establece el procedimiento de acreditación de los servicios de Promoción de la Autonomía Personal en Castilla y León, así como a la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, por la que se regula la acreditación del Servicio de Ayuda a Domicilio en Castilla y León. En los correspondientes artículos 2 de ambas normas, la acreditación constituye el acto por el que la Consejería competente en materia de servicios sociales acredita que los servicios se prestan con los debidos niveles de calidad, idoneidad y garantía para las personas usuarias de los mismos; siendo dicha acreditación la que conlleva la inscripción de oficio del servicio en el Registro de Entidades, Servicios y Centros de Carácter Social de Castilla y León.

Por otro lado, el artículo 6 de la Orden FAM/2/2015, de 7 de enero y el artículo 5 de la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, establecen, en particular, los recursos humanos con los que deben contar las entidades prestadoras de servicios.

Asimismo, el artículo 8 de la Orden FAM/2/2015, de 7 de enero y el artículo 10 de la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, atribuyen a la Gerencia de Servicios Sociales la inspección de los servicios, para verificar que estos cumplen los requisitos y condiciones exigidas en las propias normas. Al margen de ello, los servicios acreditados tienen una serie de obligaciones, entre las que se encuentra la remisión periódica de información, como la referida a la variación del personal, a tenor del artículo 11 de la Orden FAM/2/2015, de 7 de enero y el artículo 9 de la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, respectivamente.

En el caso que nos ocupa, las denuncias relacionadas con los servicios prestados por varias empresas dieron lugar a actuaciones de inspección y control, detectándose, al menos, una irregularidad en una de ellas, la cual carecía del personal de coordinación que exige para el servicio de ayuda a domicilio el apartado B) del artículo 5.1 de la Orden FAM/219/2017, de 20 de marzo, al que corresponde la responsabilidad de mantener la comunicación necesaria para la adecuada prestación del servicio con el profesional de referencia del usuario en el Centro de Acción Social.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:



Deben adoptarse las medidas adecuadas con el fin de que las labores de inspección y control que, de oficio, debe llevar a cabo la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, sobre los servicios de promoción a la autonomía personal y de ayuda a domicilio, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones contempladas en la normativa vigente, se realice de tal modo que se garantice a los usuarios de dichos servicios la calidad de los mismos, sin perjuicio de la medidas de supervisión a las que puedan dar lugar las denuncias realizadas por los usuarios del servicio o por terceros.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López