



**EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS
ILMO. SR. PRESIDENTE**

Asunto: Lista de espera para la prestación de servicio de ayuda a domicilio

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente tramitado en esta Institución con el número de referencia **1987/2025**.

En la queja que dio lugar a este expediente se aludía al retraso en la efectividad de la prestación del servicio de ayuda a domicilio reconocida por esa Diputación provincial de Burgos a XXX en fecha XXX, permaneciendo la beneficiaria desde entonces en situación de lista de espera pese a su especial necesidad de apoyo domiciliario.

Desarrolladas al respecto las gestiones de información oportunas con esa Administración provincial, se han podido constatar las siguientes circunstancias:

1. Que XXX solicitó el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio en el marco de su expediente de reconocimiento de la situación de dependencia.

2. Que mediante resolución de XXX de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se le denegó dicho reconocimiento al no alcanzar la puntuación mínima exigida en el Baremo de Valoración de la Dependencia, aprobado por Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero.

3. Que, no obstante lo anterior, por resolución de XXX se admitió por esa Diputación la solicitud de acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio de la citada persona, acordándose su inclusión en lista de espera hasta que existiera disponibilidad para la prestación del servicio.

4. Que desde dicha fecha XXX continúa sin haber podido acceder al servicio solicitado.

5. Que esa Administración provincial considera que la prestación del servicio en este supuesto no tiene carácter obligatorio, al tratarse de una prestación no esencial, cuyo acceso queda condicionado a la disponibilidad de recursos.



En efecto, la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, (art. 20) establece que el acceso a determinadas prestaciones puede quedar condicionado a la disponibilidad de recursos cuando no tengan carácter esencial. En concreto, la ayuda a domicilio tendría esa condición (no esencial) cuando el beneficiario no tenga reconocida la situación de dependencia.

Es el caso que, precisamente, se plantea en la presente queja, que al no tener reconocido XXX un determinado grado de dependencia, el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio no tiene carácter de prestación esencial o garantizada dentro del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Ahora bien, esta circunstancia no puede interpretarse en el sentido de que esta persona carezca del derecho a acceder a la prestación, ni que la Administración provincial pueda eludir su obligación de organizar los servicios públicos de manera que respondan adecuadamente a las necesidades sociales existentes.

Por el contrario, la misma norma (art. 5) reconoce a las personas el derecho a acceder a las prestaciones del sistema público de servicios sociales en condiciones de igualdad y conforme a criterios de necesidad social, debiendo las Administraciones públicas garantizar la organización y planificación de los recursos necesarios para hacer efectivo dicho acceso.

Así, el hecho de que una prestación no tenga carácter esencial no implica que el acceso a la misma pueda quedar indefinidamente condicionado a la disponibilidad de recursos o a la existencia de consignación presupuestaria y, por tanto, sin que se deban adoptar medidas para garantizar su efectividad.

No cabe duda que si bien la priorización en el acceso al servicio de las personas con reconocimiento de su situación de dependencia puede considerarse razonable desde el punto de vista de la organización del sistema, ello no excluye la necesidad de garantizar la atención progresiva de aquellas otras que, aun sin tener reconocido formalmente un grado de dependencia, presentan necesidades sociales que justifican la prestación de apoyos domiciliarios.

Por ello, la permanencia prolongada XXX en lista de espera para el acceso a un servicio social (desde el XXX) constituye una situación que puede comprometer la efectividad del derecho reconocido desde el sistema público de servicios sociales, respondiendo a una insuficiencia estructural de recursos disponibles que obliga a la Administración provincial a adoptar medidas de planificación y dotación de medios que permitan adecuar la oferta de servicios a la demanda existente.



Esta Defensoría considera que la falta de recursos o la existencia de limitaciones presupuestarias no pueden justificar indefinidamente la falta de acceso a servicios sociales cuando existe una necesidad social acreditada. En tales casos, corresponde a la administración adoptar medidas organizativas y presupuestarias que permitan reducir progresivamente las listas de espera y garantizar la atención efectiva de las personas solicitantes.

La insuficiencia de recursos en el sistema público de servicios sociales no puede traducirse en una privación efectiva del derecho a la atención social, teniendo que evitar que la existencia de listas de espera se convierta en una situación estructural que impida el acceso efectivo a los servicios sociales, pues los derechos sociales reconocidos por el ordenamiento jurídico, aun cuando su efectividad dependa en parte de la actuación de los poderes públicos, generan obligaciones positivas de actuación para las administraciones, que deben organizar los recursos disponibles de forma razonable y no arbitraria para garantizar su efectividad.

Puede concluirse, pues, que aun cuando en el caso examinado la prestación solicitada no tenga carácter esencial, la permanencia de la interesada durante un periodo prolongado en lista de espera sin acceso al servicio evidencia la necesidad de revisar su situación y de adoptar las medidas oportunas para garantizar que el sistema público de servicios sociales responda adecuadamente a sus necesidades.

Conclusión que nos lleva a formular, 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, la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se proceda a valorar nuevamente la situación actual de XXX para el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio y, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde su inclusión en lista de espera y las circunstancias personales concurrentes, se adopten las medidas necesarias para facilitar en un plazo razonable el acceso efectivo al servicio.

SEGUNDA: Que se analice la necesidad de adecuar los recursos de ayuda a domicilio de esa Diputación provincial a la demanda existente, con el fin de evitar que la insuficiencia de plazas disponibles genere situaciones prolongadas de espera que puedan afectar a la atención de las necesidades sociales existentes.

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 en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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