



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

**Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 39/2020**

**Asunto: Lista de espera residencias públicas de mayores / Publicidad. / Resolución**

**Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente de oficio que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Esta Procuraduría del Común tiene conocimiento a través de quejas presentadas por usuarios de los servicios sociales de Castilla y León de la existencia de largas listas de espera para la obtención de plazas residenciales públicas o concertadas para mayores en situación de dependencia. La permanencia en estas listas puede llegar a ser incluso de años y la situación no hace más que empeorar a medida que avanza el envejecimiento poblacional. Al menos ha sido así hasta el inicio de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Esta situación es consecuencia de un desequilibrio entre la demanda y la oferta de plazas residenciales públicas o concertadas de este tipo. Esta insuficiencia de plazas no se está produciendo exclusivamente en nuestra Comunidad Autónoma. Este déficit residencial es generalizado en la totalidad del territorio nacional.

Con independencia de la necesidad que existe y de la obligación que tiene esa Administración de crear esas plazas, hay que señalar, en otro orden de ideas, que en algunas comunidades autónomas, tal es el caso de la Comunidad de Cataluña o la de Madrid, siguiendo recomendaciones del Defensor del Pueblo, se han establecido sistemas para dar publicidad a las mencionadas listas de espera de acceso a las residencias donde se ha solicitado una plaza con financiación pública y permitir



consultar la posición de cada peticionario en dichas listas con la idea de aportar una mayor transparencia en el acceso.

Tal y como ha señalado el Defensor del Pueblo, la actuación de la Administración debe presentar al ciudadano una gestión transparente, impulsada y reforzada de forma especial con los principios de publicidad activa que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Para ello, además de conocer los criterios de prelación en la adjudicación de las plazas, resulta necesario que se conozcan las adjudicaciones realizadas y poder comprobar que se han asignado a las personas que ocupaban lugares preferentes.

Los ciudadanos deben disponer de información concreta respecto a la forma en que se gestiona la adjudicación de las plazas y el lugar que ocupa su solicitud con relación al resto de los peticionarios, lo que les permita hacer una estimación aproximada del tiempo de espera.

No podemos perder de vista el hecho de que muchas personas fallecen estando en la lista sin haber obtenido el recurso residencial solicitado, lo que sin duda agrava aún más la situación descrita. Se ha calculado que el 18% de las personas que, por diferentes motivos, causan baja en la demanda de este recurso público lo ha sido por fallecimiento. O lo que es lo mismo, prácticamente una de cada cinco bajas se produce por el deceso del solicitante.

Iniciada la investigación oportuna, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente

*“En relación a la reiterada alusión al desequilibrio entre la demanda y la oferta de plazas residenciales públicas o concertadas de atención a personas mayores y la permanencia durante años de estas personas en lista de espera, se reitera la respuesta manifestada en los expedientes Q/17024287 Residencias de mayores de Castilla y León y Q/20170098 Carencia de plazas residenciales para personas mayores:*

*Ninguna persona dependiente en Castilla y León que necesite un centro residencial está en lista de espera para que se le conceda este servicio (otra cuestión es que quiera estar en espera para un centro concreto). El sistema de acceso de Castilla y León, permite permanecer en lista de espera para uno o varios centros, aunque ya se esté recibiendo el servicio residencial con financiación pública (bien por*



*recibir la prestación económica o bien por haber accedido a un centro con plazas públicas o concertadas y se solicita el cambio de centro) o aunque se esté percibiendo otra prestación. Ésta es la razón por la que muchas de las personas que son llamadas para ocupar la plaza del centro de su preferencia, renuncian a ingresar aunque puedan continuar en lista de espera (valoran más adecuado permanecer en el centro en el que ya están residiendo o no ingresar todavía).*

*Estas peculiaridades son las que generan las listas de espera del centro deseado, pero no se corresponden con carencia del servicio. Esto ha sido posible por el notable incremento de las cuantías de las prestaciones económicas vinculadas en Castilla y León que son sustancialmente superiores al resto del estado Español (las cuantías mínimas han sido incrementadas con respecto a las estatales en un 20% en los grados I y III de dependencia y en un 74% en el grado) así como el acuerdo de la Gerencia de Servicios Sociales y las patronales de residencias más representativas (LARES y ACALERTE) para ofertar plazas residenciales con las cuantías garantizadas por las prestaciones económicas vinculadas al servicio.*

*Por lo tanto, las personas que fallecen estando en lista de espera sin haber obtenido el recurso residencial solicitado, no significa que no estuviesen disfrutando de ningún otro recurso o que no hubiere otro recurso al que podían haber accedido si lo hubiesen solicitado. No hay que olvidar que las personas pueden pedir desde un único centro hasta todos los centros de la Comunidad, lo que afecta a que acceda en mayor o menor plazo de tiempo.*

*En cuanto a si se da publicidad de alguna manera de las listas, informar que se publican en la página Web de la Junta de Castilla y León. Cualquier ciudadano puede consultar los listados en la página web de la Junta de Castilla y León, en la siguiente url:*

<https://serviciosociales.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/esPlantilla100/>

[1284821818866///](#)

*En la cual figuran dos pdf:*

- "Listado de puntuaciones mínimas", al que puede acceder cualquier ciudadano.*

*Dicho listado permite conocer la relación de centros con plazas públicas o concertadas, el número de plazas autorizadas en cada centro, el número de plazas públicas o concertadas y modalidad, y la puntuación más baja de la persona que ha entrado en esa edición de listas en cada centro.*



• *"Lista de reserva", en la que sólo la persona interesada puede identificar el puesto que ocupa a través de su nº de expediente. Las Listas de Reserva publicadas reflejan el puesto que ocupa la persona a la que se refiere el nº de expediente, en la fecha de publicación. Este puesto irá variando a medida que se vayan produciendo vacantes e ingresos, actualizándose una vez se editen y publiquen nuevas listas de reserva.*

*Por otra parte indicar que cada vez que la Gerencia de Servicios Sociales edita listas de reserva, las Gerencias Territoriales notifican a cada una de las personas de la lista provisional de reserva que ha entrado en lista de reserva para ese centro concreto, dando un plazo de 10 diez días para comunicar si lo acepta o si prefiere otro centro.*

*En la notificación, a pie de página, figura el teléfono de la Gerencia Territorial al que la persona puede llamar para aclarar cualquier cuestión o para preguntar el puesto que ocupa y que va ocupando en la lista de reserva".*

Entendemos el esfuerzo que ha realizado esa Consejería para tratar de dotar de publicidad a la asignación de plazas residenciales públicas pero parece oportuno que los comparemos con los sistemas que puesto en marcha otras comunidades autónomas.

Sabemos que en Cataluña, desde junio de 2017, la Generalitat ha habilitado una web para consultar las listas de acceso a recursos para personas mayores. Con la idea de aportar transparencia en el acceso a recursos para la tercera edad, se ha implementado una herramienta dirigida a las personas con dependencia o sus familiares que permite consultar la posición en las listas de acceso a las residencias y centros de día donde se haya solicitado una plaza con financiación pública.

La Conselleria de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat permite consultar el puesto que ocupan las personas inscritas en las listas de espera de residencias públicas para mayores, así como para centros de día, a través de su página web y con un acceso personal, que también permitirá ver los movimientos que se producen.

Para acceder a la aplicación, la persona dependiente o el familiar que la represente deberá darse de alta en el Servicio de identificación en las administraciones públicas catalanas con el identificador de la persona dependiente y el número de móvil asociado (no se podrá asociar un mismo móvil a más de un identificador).

Una vez realizado este paso, recibirá un mensaje SMS al móvil con la contraseña que le permitirá acceder a la herramienta, alojada en la web del departamento correspondiente.



Cuando el usuario formule una consulta, verá en pantalla qué posición ocupa en las listas de acceso a los centros para la tercera edad donde haya solicitado plaza y cuántas personas están apuntadas en las listas de estos centros. La web también le informará del día y la hora en que se realice la consulta.

Si la persona no se quiere registrar en el mencionado Servicio de identificación en las administraciones públicas catalanas también tiene la opción de hacer esta consulta dirigiéndose a los mismos centros donde esté apuntada o contactando con los Servicios Territoriales del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias.

El sistema se puso en marcha como consecuencia de una recomendación formulada por el Síndic de Greuges que ya en 2005 llamó la atención sobre las dificultades para acceder a los servicios residenciales para mayores y sobre las *"largas listas de espera"*, y emitió recomendaciones después de investigar de oficio la gestión de las listas y el proceso de asignación de plazas.

En concreto, señaló la conveniencia de establecer expresamente los criterios objetivos de priorización de ingreso a los recursos residenciales y dotar a las personas interesadas en estos recursos de un mecanismo de acceso a la información y consulta sobre el estado de las listas de espera. Este sistema debía permitir consultar el nombre del recurso o de los recursos en que las personas están inscritas y el lugar que ocupan en cada momento en cada una de las listas de espera, respetando, en todo caso, la confidencialidad de los datos personales de las personas interesadas.

Más adelante, sugirió permitir la consulta de los movimientos de estas listas y también las motivaciones de las decisiones en todos aquellos casos en que se apliquen criterios de priorización para acceder a dichos servicios.

La Comunidad de Madrid, por su parte, en enero de 2020 ha implementado un sistema que permite a las personas dependientes que se encuentren en la lista de espera acceder a información para calcular cuánto tiempo les queda (de espera). Permite que conozcan el puesto concreto que ocupan en la lista, estableciendo un horizonte a su espera. Aunque Cataluña ya informa del puesto que ocupa cada dependiente en la lista de espera, Madrid lo hace con mayor detalle.

El sistema permite ver varios perfiles a la vez, facilitando así la labor de representantes legales con ascendentes o descendientes dependientes, y con ello el grado de dependencia reconocida, la antigüedad de cada solicitud, su nivel de renta, y qué lugar ocupa en la lista de espera.

Podrán consultar la lista el interesado o la persona que figure como representante. Para consultar la citada lista de espera es necesario disponer de



certificado digital, o de cl@ve (identidad electrónica para las administraciones públicas, que requiere de un registro previo por parte del ciudadano).

Se actualizarán el último día de cada mes, y el paso del tiempo no implicará que mejore la posición en la lista. La llegada de nuevos casos puede llevar a perder posiciones. Pueden producirse situaciones de emergencia que requieran que se habilite una plaza “inmediatamente”, lo que explica los criterios por los que la lista puede variar cada mes: la urgencia de la atención requerida, el grado de dependencia reconocido, el nivel de renta, o la antigüedad del expediente. No obstante esta última mención ha planteado discrepancias ya que el ver que la situación ha empeorado puede generar situaciones de angustia y desánimo para las personas que esperan una plaza y sus familias.

Valoramos positivamente la labor que ha realizado esa Consejería en los últimos tiempos encaminada a reducir las listas de espera para la adjudicación de plazas en residencias financiadas con fondos públicos en la Comunidad, pero consideramos que la información que figura en la página web de la Junta de Castilla y León al respecto resulta insuficiente para dar respuesta a la actual demanda social de una gestión transparente. Estamos convencidos de que la transparencia y la accesibilidad a la información son dos pilares esenciales para la gestión de dichos recursos públicos.

Entendemos que es necesario, en primer lugar, dar a conocer los criterios de baremación para el acceso a las residencias públicas o concertadas de ancianos en nuestra Comunidad, de forma que sean accesibles para todos.

Se deben poner en conocimiento de los ciudadanos los criterios recogidos en la Orden de 2 de abril de 2001, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, por la que se aprueban los baremos para la valoración de solicitudes de ingreso y de traslados en centros residenciales para personas mayores dependientes de la administración de la Comunidad de Castilla y León y a las plazas concertadas en otros establecimientos, de una manera más fácil y accesible.

Nos parece que sería de suma relevancia e interés en estos procedimientos el permitir a todos operadores y, en especial, a las propias personas dependientes y a sus familiares, conocer los criterios tomados en cuenta por la Administración a la hora de confeccionar las listas de espera.

El conocimiento y la comprensión de dichos criterios de prelación por parte de la ciudadanía redundarán indudablemente en una mejor aceptación de los periodos de espera en la obtención de las plazas que su aplicación pueda generar.

Consideramos que esa Consejería debería, además, aprovechar esta oportunidad



para analizar en profundidad dicho baremo tomando en consideración la nueva situación que está planteado la pandemia originada por el COVID-19 en la gestión de las residencias de personas mayores.

En segundo término, creemos que es relevante, de no ser así, que existan unas instrucciones claras y concretas para que se gestionen de una forma correcta y homogénea las listas de espera a las que nos venimos refiriendo. Consideramos que se debe analizar, por parte de esa Consejería, la conveniencia de contar con unas directrices precisas y detalladas, que regulen la elaboración y gestión las listas de espera. La actuación del personal que las tramita en las nueve provincias de nuestra Comunidad debe ser idéntica. No pueden admitirse disfunciones en esta gestión. También debería valorarse la conveniencia de su publicación para su general conocimiento.

En tercer lugar, pensamos que es necesario dotar de publicidad a las listas de espera para las residencias de ancianos financiadas con fondos públicos mediante sistemas análogos a los utilizados por la Comunidad de Cataluña y, especialmente, por la de Madrid. Entendemos que el método utilizado por esa Consejería es mejorable al proporcionar a los interesados pocos datos sobre su puesto en la lista y la evolución de la misma.

Insistimos en que la difusión de información busca dotar de la máxima transparencia a los mecanismos de adjudicación a fin de que los solicitantes y sus familiares puedan comprobar que las plazas se asignan a quienes ocupan los lugares preferentes, además de permitir una mejor planificación de sus intereses de futuro de la persona afectada y de sus allegados. La asignación de una plaza residencial supone el ejercicio efectivo de un derecho subjetivo que sin la necesaria información podría resultar limitado o, incluso, vacío de contenido.

Los ciudadanos deben disponer de información concreta y lo más amplia posible respecto a la forma en que se gestiona la adjudicación de las plazas; el lugar que ocupa su solicitud con relación al resto de solicitantes; poder comprobar que se han asignado a las personas que ocupaban lugares preferentes; hacer una estimación aproximada del tiempo de espera y, en su caso, solicitar los servicios o recursos que más se adecúen a sus necesidades reales.

Debemos insistir en que la actuación de la Administración debe presentar al ciudadano una gestión transparente, impulsada y reforzada de forma especial con los principios de publicidad activa que establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; así como la propia legislación de Castilla y León.



Queda en manos de esa Consejería habilitar los sistemas que considere más adecuados para dotar de una mayor publicidad e información al sistema de adjudicación al que venimos haciendo referencia.

No obstante todo lo dicho y sin perder de vista el interés de que pueda suponer el utilizar la página web de la Junta de Castilla para la publicación de esta información, consideramos que la misma no debe reflejarse únicamente en dicha página o en una página web o aplicación creada con este fin. Son conocidos los problemas de acceso a internet en el medio rural y la brecha digital que sufren las personas de mayor edad usuarias de este servicio en nuestra Comunidad. Pensamos que estos datos deberían facilitarse también de forma documental en las dependencias de la Gerencia de Servicios Sociales si así lo solicitasen los interesados o de cualquier otra que permita un acceso sencillo a los datos.

Otra cuestión que debe tenerse en cuenta a la hora de diseñar estas herramientas de publicidad es que deben garantizar, en todo caso, la protección de datos de las personas que figuren en dichos listados.

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**:

**- Que por parte de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades se estudie la posibilidad de hacer público de una manera fácil, accesible y comprensible para todos los ciudadanos el baremo para el ingreso en los centros residenciales para personas mayores dependientes dotados con fondos públicos recogidos en la Orden de 2 de abril de 2001 de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.**

**- Que se analice la oportunidad de modificar dichos criterios de adjudicación para adaptarlos a la nueva situación que ha generado la pandemia originada por el COVID-19 en la gestión residencias de personas mayores.**

**- Que esa Consejería reflexione sobre la conveniencia de elaborar unas instrucciones precisas de funcionamiento de las listas de espera, si estas no existieran, con el fin de homologar su gestión en todas las provincias de la Comunidad evitando cualquier tipo de disfunción y sobre la posibilidad de hacerlas públicas.**

**- Que se estudie la posibilidad de dotar de mayor transparencia e información al proceso de adjudicación de plazas públicas en residencias de mayores a través de las fórmulas que se consideren más adecuadas, como puede**



ser la publicación periódica de la situación de las listas de espera y de las plazas adjudicadas en la correspondiente página web de manera clara, estructurada, accesible y comprensible, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos, en la línea de lo dispuesto por algunas otras Comunidades.

- Que en todas estas operaciones se tenga en cuenta la normativa de protección de datos y muy especialmente los problemas de acceso a internet en el medio rural, que son bien conocidos y que, incluso, se han puesto especialmente de manifiesto en la situación de emergencia sanitaria generada por el coronavirus, así como las dificultades que sufren las personas de mayor edad para la utilización de medios electrónicos de información.

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