



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX**  
**ILMO. SR. ALCALDE**

**Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 515/2025**

**Asunto: Asunto: Presuntas deficiencias en el funcionamiento de la Residencia de Mayores de XXX (XXX)**

Ilmo. Sr.:

El inicio de la presente Actuación de oficio tuvo su origen en las noticias periodísticas que informaban de la situación existente en la Residencia para personas mayores de XXX (XXX), de titularidad municipal y gestión privada.

Según se recogía en esos medios de comunicación, el problema se centraba en la desatención que sufrían los usuarios de este centro residencial al incumplir la empresa gestora las obligaciones establecidas en el contrato suscrito con el Ayuntamiento de XXX para la prestación indirecta de este servicio público.

Incumplimiento que, al parecer, había derivado en el corte del suministro de luz, calefacción y agua caliente por el impago a proveedores, en la falta de un mantenimiento básico de las instalaciones, en un riesgo sanitario por legionela, y en la ausencia de personal y, como consecuencia de todo ello, en un riesgo para la integridad de los residentes.

Aunque las mismas noticias aseguraban que el Ayuntamiento había decidido adjudicar la gestión residencial a otra entidad privada para evitar el cierre del centro, tal proceso parecía estar paralizado, por lo que la situación de los usuarios podía estar seriamente perjudicada.

Trasladados estos hechos a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, conforme a la facultad inspectora que corresponde a la Administración autonómica para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia, y desarrolladas a su vez las gestiones de investigación oportunas con esa Corporación municipal, como titular del referido servicio residencial, se ha podido constatar el desarrollo de la oportuna actuación inspectora por parte del personal inspector de la Gerencia de Servicios Sociales, concluyendo con la propuesta de incoación de expediente sancionador a la vista de que los hechos comprobados en las visitas de inspección pueden ser constitutivos de múltiples



infracciones tipificadas en la Ley 5/2003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, y en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León.

Se ha constatado, al mismo tiempo, el desarrollo por parte de ese Ayuntamiento de XXX del expediente de resolución del contrato de gestión de la residencia y la contratación de emergencia con una nueva empresa para garantizar la protección y calidad de la atención de los residentes.

Una vez asumida la gestión del centro residencial por dicha empresa, según la información de esa Consejería, se realizó nueva visita de comprobación en fecha 24 de marzo de 2025 por parte de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales de XXX, emitiendo el correspondiente informe, en cuyo apartado IV de la valoración se indica lo siguiente: *“se verifica que la nueva entidad gestora está realizando todas las actuaciones necesarias para revertir la situación anterior, produciéndose hasta la fecha varias mejoras en el funcionamiento general del centro y la atención a los residentes. Se considera que la situación actual de los residentes en cuanto a su integridad no se encuentra comprometida”*. Circunstancia que, a su vez, ha sido confirmada en la información facilitada por ese Ayuntamiento a esta Defensoría.

Ahora bien, sin perjuicio de que se hayan adoptado ya medidas para revertir la grave situación carencial de dicho centro residencial por parte de la nueva entidad adjudicataria del servicio, esa Corporación debe seguir extremando el ejercicio de las potestades de supervisión sobre un servicio de su titularidad y gestión indirecta, no solamente para evitar riesgos en la buena prestación de la atención residencial sino también para asegurar, como un objetivo prioritario, que los mayores residenciados sean atendidos con dignidad.

Como V.I. sabe, a través de esta forma indirecta de prestación de servicios públicos por particulares, la Administración retiene la titularidad del servicio, ostentando ésta una serie de prerrogativas (relacionadas en el artículo 127 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales), entre las que destaca la de fiscalizar la gestión del concesionario (a cuyo efecto podrá inspeccionar el servicio, sus obras, instalaciones y dictar las órdenes necesarias para mantener o restablecer la debida prestación) e imponer las correcciones pertinentes.

Así, ese Ayuntamiento debe velar para que el centro residencial en cuestión ofrezca la mejor asistencia posible a cada usuario, favoreciendo la satisfacción de todas sus necesidades.

Considerando, pues, que se deben ejercer las potestades que el ordenamiento pone en manos de esa administración local para garantizar la prestación del servicio residencial en las mejores condiciones, 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, formulamos la siguiente **Resolución**:

**ÚNICA:** Que por ese Ayuntamiento se ejerza con eficacia la fiscalización de la gestión del servicio público prestado en la Residencia para personas mayores de XXX para garantizar la corrección de la totalidad de las deficiencias detectadas y evitar que vuelvan a producirse en ese entorno residencial conductas constitutivas de infracción administrativa o, incluso, el simple riesgo de que se produzcan. Dictando, en caso necesario, las órdenes oportunas a la entidad concesionaria del servicio y adoptando las medidas procedentes para garantizar el bienestar de los usuarios, el respeto a su dignidad y la prestación de una atención en las mejores condiciones de calidad.

Ello sin perjuicio de la facultad que corresponde a la Gerencia de Servicios Sociales en el ámbito de la inspección y régimen sancionador en materia de atención y protección a las personas mayores, a cuyo efecto se ha formulado a la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades la correspondiente Resolución.

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.

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

**NOTA IMPORTANTE:** No será necesario que nos envíen su respuesta por correo postal si la registran al Procurador del Común (DIR3 I0000423, CIF Q9750006J) y tienen activados los avisos por correo electrónico (procurador@procuradordelcomun.es) o el envío de comunicaciones/notificaciones a la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú), o bien si la registran directamente en nuestra sede electrónica (pccyl.sedelectronica.es). Les solicitamos, por otra parte, que no la envíen al representante (persona que haya presentado este escrito en su sede electrónica).