



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 515/2025

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

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades

Ilma. Sra.:

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

Según recogían 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.

Con estos antecedentes, la actuación de esta Defensoría sobre el funcionamiento de la residencia cuestionada se ha dirigido a verificar si los servicios de inspección de la Administración autonómica, responsables de comprobar dicha situación, han desarrollado su función con eficacia para la determinación de la existencia de presuntas infracciones en la materia y el restablecimiento de la calidad del servicio.



Pues bien, a resultas de la información facilitada por la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades en atención a la intervención supervisora realizada por esta Institución, se ha podido constatar el desarrollo de la 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 del 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.

Además, 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”*. Situación que, a su vez, ha sido confirmada en la información facilitada a esta Defensoría por el Ayuntamiento titular del centro.

Ninguna objeción, por tanto, puede plantearse a la actividad desarrollada hasta el momento por esa Administración autonómica, por cuanto se ha procedido al ejercicio de su facultad inspectora y correctora con la finalidad esencial de proteger a un colectivo de personas especialmente vulnerables, como es el de las personas mayores ingresadas en el centro residencial en cuestión.

Pero con independencia de la actividad de inspección y sanción en el ámbito de la tutela de unos intereses tan dignos de protección, debe considerarse, a su vez, que en este caso concreto la continuación de esa intervención administrativa adquiere una especial importancia para asegurar la total corrección 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.

Decimos esto porque las infracciones cometidas, calificadas todas ellas como graves, son especialmente relevantes, habiendo comprometido en su momento la seguridad y bienestar de los residentes. Tales son:



- Proceder a la apertura, puesta en funcionamiento, cierre o cese definitivo o temporal de las actividades, traslado, modificación de la capacidad, tipología, características y condiciones de un centro, servicio o establecimiento para personas mayores sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa, incluida la admisión de usuarios que no respondan a la tipología para la que fue autorizado el centro.

- Falsear o alterar documentos, o no facilitarlos cuando hayan sido requeridos por la actuación inspectora de la Administración, o no prestar al personal inspector la colaboración requerida para el ejercicio de sus funciones.

- No disponer del personal técnico mínimo exigible, conforme se determine reglamentariamente.

- Mantener en estado deficiente las instalaciones, locales o mobiliario del centro cuando previa advertencia, que debe constar por escrito, de los técnicos competentes o de los inspectores actuantes, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias.

- Incumplir los requisitos mínimos de la configuración de los centros.

Por ello, es importante tener como referente el derecho a recibir una atención que respete la dignidad e integridad de los residentes y garantice una asistencia apropiada según las necesidades que se aprecien en cada momento (Artículo 11 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León). Y es, precisamente, responsabilidad de la Administración autonómica la protección de este derecho, tendiendo en todo caso a que desde este recurso se asegure el bienestar de los usuarios y su derecho a vivir dignamente.

Es conveniente, pues, mantener en el tiempo esa intervención para revertir totalmente la situación descrita y evitar la posibilidad de que pueda volver a producirse cualquier tipo de trato deficiente en la Residencia de XXX. Favorecer el desarrollo de medidas de supervisión y disuasorias de la posibilidad de que se produzcan nuevas prácticas abusivas o negligentes, es decir, de forma preventiva, es una actuación tan importante como la corrección y represión de las que se han producido, con el objetivo de asegurar el respeto de los derechos de las personas atendidas y procurar su bienestar.

Se aconseja, por ello, continuar el seguimiento específico sobre la atención que se presta en esta residencia para garantizar una actuación diligente y respetuosa al máximo con las personas mayores, así como una implicación eficaz de sus responsables en el fomento de la calidad asistencial.

Garantizar que los servicios sociales se prestan en las mejores condiciones, asegurando una vida digna a todas las personas debe configurarse como un objetivo primordial de las políticas sociales. Por ello, forma parte de la competencia de esa Administración velar para que en la prestación de tales servicios se asegure un trato adecuado y una asistencia de calidad.



Es nuestro deber, por tanto, reclamar en este caso una actuación administrativa que evite cualquier posible situación de vulnerabilidad o desprotección como la que se ha producido y que ha dado lugar a este expediente. Por lo que, 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:**

PRIMERA: Que se siga manteniendo la vigilancia o supervisión sobre la Residencia para personas mayores de XXX (XXX) para velar por el bienestar de los usuarios, el respeto a su dignidad y la prestación de una atención en las mejores condiciones de calidad y, así, garantizar la total corrección de las deficiencias detectadas y evitar que en adelante se produzcan situaciones de trato asistencial deficiente, carencias de personal u otras conductas constitutivas de infracción. Adoptando de nuevo, en caso necesario, las medidas correctoras o sancionadoras que procedan para garantizar tales objetivos.

SEGUNDA: Que, en caso procedente, se inicie y tramite con la mayor diligencia el expediente sancionador propuesto por el personal inspector de la Gerencia de Servicios Sociales por la comisión de las infracciones detectadas en ese centro residencial.

Ello sin perjuicio de la Resolución que, al mismo tiempo, se formula al Ayuntamiento de XXX a tenor de la potestad de fiscalización que, como titular de ese servicio público residencial, ostenta sobre la gestión indirecta prestada por la correspondiente entidad adjudicataria.

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.

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López