



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMA. SRA. ALCALDESA**

Expediente: ACTUACIÓN DE OFICIO 1125/2025

Asunto: Presuntas deficiencias en el funcionamiento de la Residencia municipal para personas mayores de XXX (XXX)

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de oficio tramitado en esta Institución con el número arriba indicado.

El inicio de la presente Actuación de oficio trajo causa en las deficiencias puestas de manifiesto en los medios de comunicación respecto a las supuestas deficiencias que existentes en la Residencia para personas mayores de XXX (XXX), de titularidad municipal.

Según se recogía en los medios de comunicación que publicaron esta información, el problema se centraba en los supuestos niveles alarmantes de desatención y precariedad alcanzados en este centro residencial por un importante déficit de personal. Al parecer, las ratios de profesionales de atención estaban muy por debajo de los mínimos exigidos, provocando una sobrecarga inasumible para los trabajadores que prestan servicio y un deterioro severo en la calidad de la asistencia ofrecida a los mayores.

En nuestra preocupación por la salud y bienestar de estas personas y con la finalidad de garantizar su protección y la defensa de sus derechos, esta Defensoría dio traslado de los 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, desarrollándose al mismo tiempo las gestiones de investigación oportunas con esa Corporación municipal, como titular del servicio residencial cuestionado.

Pues bien, como resultado de esta intervención supervisora se ha podido constatar que dicho centro residencial ha sido objeto de dos visitas de inspección por parte de la Gerencia de Servicios Sociales (XXX y XXX), levantándose las correspondientes actas, en las que consta que la residencia cumple con la ratio establecida en la normativa vigente para el personal (habiéndose aumentado la plantilla de atención directa y servicios), que



no existían deficiencias en la limpieza, en el orden o malos olores, y que se había procedido o se estaba procediendo a la adopción de medidas por parte de ese Ayuntamiento para la subsanación de deficiencias existentes en las instalaciones.

Resulta satisfactorio, pues, que no se haya confirmado por los servicios de inspección la situación referida en los medios de comunicación y que la asistencia a los usuarios, como informa la Administración autonómica, no se haya visto comprometida.

Pero con independencia de todo ello, nos encontramos en el ámbito de la tutela de unos intereses dignos de la mayor protección, en el que la prevención adquiere una especial importancia para que quede garantizada, en todo caso, la calidad asistencial y pueda evitarse el simple riesgo de que el funcionamiento del recurso se vea perjudicado.

En este contexto, al margen de la labor de seguimiento comprometida por la Gerencia de Servicios Sociales, resulta también procedente que ese Ayuntamiento haga uso de sus potestades de supervisión sobre un servicio de su titularidad, para asegurar, como un objetivo prioritario, que los mayores residenciados reciban el mejor trato y atención en todos los aspectos de su vida cotidiana.

Garantizar que en el recurso en cuestión se presta una asistencia en las mejores condiciones de calidad, asegurando una vida digna y adecuada a todos los residentes, es un objetivo primordial de la labor de fiscalización que también compete a esa Administración local. Forma parte de su responsabilidad velar para que en la prestación de ese servicio público municipal se asegure el respeto a los derechos de las personas atendidas y se procure que su bienestar oriente toda actividad desarrollada en el centro.

Es nuestro deber, por tanto, recomendar a ese Ayuntamiento que mantenga una continua actividad fiscalizadora para prevenir posibles situaciones de vulnerabilidad, desprotección o desatención y, en caso necesario, exigir a la entidad encargada de la gestión del recurso la adopción de las medidas de mejora necesarias y de promoción de la calidad asistencial. 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 por ese Ayuntamiento se lleve a cabo una permanente fiscalización sobre la Residencia municipal de personas mayores de XXX con la finalidad de controlar de forma eficiente la gestión de dicho recurso y garantizar, así, la prestación de un servicio público de calidad y sin carencias de personal o deficiencias de funcionamiento, adoptando una especial cautela para garantizar el bienestar de los residentes y cumpliendo los requerimientos que pudieran efectuarse por la Administración autonómica.



SEGUNDA: Que, en su caso, sea completada la subsanación de las deficiencias apreciadas en las instalaciones.

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).