



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

**Asunto: Presuntas deficiencias en la atención prestada por el CEAS XXX / Alta rotación de personal y atención deficiente**

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número de referencia **1246/2026**.

Este expediente, como se recordará, se centra en el supuesto funcionamiento anómalo y continuado del sistema de servicios sociales de la zona de referencia de XXX (CEAS de XXX, Burgos), con afectación directa a los derechos de esta persona en situación de vulnerabilidad, con una incapacidad permanente absoluta reconocida por el INSS, un grado de discapacidad de 77%, patologías respiratoria, digestiva y metabólica.

En concreto, se denunciaba en la queja una continuada rotación del personal técnico de referencia, deficiencias en el asesoramiento recibido respecto de diversas prestaciones económicas, la pérdida o falta de remisión de documentación aportada en procedimientos administrativos, retrasos e inactividad en la tramitación de solicitudes, así como determinadas actuaciones inadecuadas desarrolladas durante la atención prestada por los profesionales. Situación que había sido puesta en conocimiento de esa Diputación provincial, sin que se hubiera adoptado medida alguna sobre las incidencias denunciadas.

Solicitada información al respecto a esa Administración, se informó a esta Defensoría que el expediente social correspondiente a la citada persona estaba abierto desde el 16 de marzo de 2020, reconociendo que desde entonces once trabajadoras sociales habían ejercido sucesivamente la coordinación. Cambios que se justifican por esa Diputación provincial en la movilidad propia de los empleados públicos (traslados, concursos y procesos selectivos), en la no superación del periodo de prueba y en el apoyo temporal a otro CEAS para la realización de tareas de valoración de dependencia.

En el mismo informe administrativo se indica que fueron gestionadas 36 prestaciones, de las cuales 6 permanecían abiertas y 30 habían sido cerradas al haber finalizado la gestión.



Pues bien, la actuación del Procurador del Común en este caso no tiene por objeto sustituir a la Administración en la valoración técnica de las prestaciones solicitadas por esta persona, ni resolver controversias probatorias propias de un procedimiento contradictorio. La presente intervención, conforme a las facultades conferidas por la Ley reguladora de la Institución, se limita a valorar el funcionamiento del servicio y la responsabilidad derivada de una posible falta de eficacia en su prestación.

Para ello debe partirse de lo dispuesto en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, que atribuye a las provincias la competencia en materia de servicios sociales en los municipios con población igual o inferior a 20.000 habitantes. Corresponde, así, a la entidad local organizar, mantener, dirigir y gestionar los Equipos de Acción Social Básica y los CEAS, así como prestar la información, orientación, asesoramiento, valoración, planificación y seguimiento vinculados a las prestaciones de su competencia (artículos 45 y 48).

Así pues, la Diputación Provincial de Burgos es responsable de que el CEAS XXX disponga de una organización apta para cumplir esas funciones.

En particular, por lo que a este caso se refiere, resultaba exigible (artículo 7.f Ley 16/2010) que la atención personalizada dirigida a XXX incluyera la planificación del caso, la individualización de la intervención y su continuidad mientras fuera necesaria para atender adecuadamente las necesidades detectadas y la previsión de un proceso completo de integración social.

De hecho, los artículos 11.2.e y 39 de la misma norma reconocen, cuando la intervención se prolonga en el tiempo, el derecho a disponer de un profesional de referencia que ejerza la interlocución, el seguimiento y la coordinación del caso. Así, aunque se permita su sustitución, cada cambio que se produzca debe preservar la continuidad material de la intervención, la transmisión de la información relevante y la existencia de un interlocutor identificable.

En este expediente la propia Diputación reconoce once coordinadoras de caso en algo más de seis años. Las razones ofrecidas explican parte de la movilidad, pero no acreditan que en cada relevo se hubiera realizado un traspaso ordenado, que las actuaciones pendientes hubieran quedado identificadas y que el interesado conociera quién asumía la interlocución. La cancelación de una cita por inexistencia de trabajadora social asignada, relatada en la queja, refuerza la necesidad de comprobar la continuidad efectiva de la intervención social practicada.

Ciertamente, la frecuencia de los cambios, por sí sola, no demuestra una irregularidad. Sin embargo, la falta de garantías documentadas frente a sus efectos sí revela una deficiencia organizativa.



Por otra parte, esa Diputación fue preguntada expresamente por esta Defensoría por las supuestas incidencias (expuestas en la queja) ocurridas durante todo el periodo de la intervención social, sin que aportara comprobación individualizada alguna al respecto. La respuesta genérica sobre el volumen de atenciones desarrolladas no implica la verificación de la gestión desarrollada por el servicio, ni sobre las circunstancias acaecidas en su prestación.

Debe recordarse que la Ley 16/2010 considera la calidad un objetivo prioritario y exige que la organización y el funcionamiento de los servicios garanticen condiciones adecuadas de dispensación. La estabilidad en el empleo, las ratios de personal y la evaluación de resultados forman parte de los criterios que deben orientar la calidad (artículos 49 y 50), sin olvidar tampoco que la Diputación ostenta la facultad de dirección e inspección sobre sus propios servicios.

Sin embargo, la información facilitada no permite conocer si el caso fue debidamente revisado, qué incidencias se detectaron ni cómo se evitó su repetición. En un expediente de larga duración, referido a una persona con discapacidad y con varias prestaciones activas, era exigible una comprobación más concreta.

Ahora bien, de los datos disponibles no puede concluirse que todas las actuaciones del CEAS fueran incorrectas ni que XXX quedara privado de atención durante todo el periodo de la intervención social. Pero sí resulta acreditada una rotación muy elevada de los profesionales que se encargaron de su caso, sin constar mecanismos suficientes de continuidad, traspaso e información. Apreciándose, igualmente, una falta de supervisión respecto de las incidencias sometidas a investigación.

Circunstancias que resultan incompatibles con los derechos a una atención personalizada, al profesional de referencia, a la información continuada y al seguimiento del caso, y deben calificarse como deficientes en el funcionamiento administrativo.

Considerando, por tanto, que una atención social prolongada debe contar con un profesional de referencia y preservar la interlocución, el seguimiento, la coordinación y la continuidad de la intervención, y que XXX tiene derecho además a una información suficiente, accesible y continuada sobre sus prestaciones y a obtener respuesta a sus reclamaciones, se procede, 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, a formular a esa Diputación Provincial la siguiente **Resolución**:

**PRIMERA: Que se realice una revisión documentada e integral de la historia social de XXX, realizando un estudio global e integral de las circunstancias y necesidades del caso, y desarrollando una adecuada planificación individual para**



atender adecuadamente sus necesidades y llevar a cabo un proceso completo de integración social.

**SEGUNDA:** Que dentro de esa revisión, se comprueben o supervisen de forma específica cada una de las circunstancias o incidencias puestas en conocimiento por XXX a esa Diputación respecto de la intervención social desarrollada por los profesionales del CEAS, adoptando las medidas que fueran necesarias para corregir las deficiencias detectadas y atender sus necesidades.

**TERCERA:** Que se facilite por escrito a dicha persona una contestación individualizada que identifique a su profesional de referencia y el canal de contacto, aclare cuáles son las prestaciones que continúan abiertas, su estado y las actuaciones pendientes, así como una respuesta a sus reclamaciones.

**CUARTA:** Que se apruebe o refuerce un protocolo de sustitución de profesionales en los CEAS provinciales que asegure, al menos, la actualización de la historia social, un inventario de actuaciones y plazos pendientes, el traspaso verificable del caso, la asignación inmediata de una persona interlocutora y la comunicación a la persona usuaria cuando el cambio pueda afectar a una intervención activa.

**QUINTA:** Que se evalúen las causas y el impacto de la rotación de personal en el CEAS XXX y se adopten, de ser necesarias, medidas organizativas de cobertura y apoyo que reduzcan las interrupciones.

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