



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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

Expediente: 2110/2025

Asunto: Teleasistencia / Custodia de llaves del usuario

Trámite: Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente 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.

Como se recordará, en la queja que determinó la apertura de este expediente se hacía referencia a las deficiencias observadas en la prestación de la Teleasistencia domiciliaria a una persona residente en Burgos, concretamente en lo referido a la imposibilidad de la empresa prestadora del servicio de disponer de las llaves de su vivienda con la inmediatez necesaria para facilitar el acceso de los servicios de emergencia.

Según se exponía, como consecuencia de las caídas sufridas por este usuario, tales servicios de urgencia tuvieron que acceder a la vivienda a través de una ventana y forzando la puerta de entrada.

Iniciada la investigación oportuna con el Ayuntamiento de Burgos, se informó a esta Institución que el Servicio de Teleasistencia se presta en virtud del contrato suscrito entre la Junta de Castilla y León y la UTE “Teleasistencia Castilla y León”, y que la custodia de las llaves de los usuarios de Burgos y su provincia por parte de la entidad prestadora se encuentra centralizada en la localidad de Miranda de Ebro.

Asimismo, dicha Corporación municipal comunicó que tanto los beneficiarios del servicio como el propio Ayuntamiento habían trasladado a la Administración autonómica la falta de idoneidad de dicha ubicación, al considerar que el tiempo necesario para trasladar las llaves desde Miranda de Ebro hasta Burgos u otro punto de la provincia resulta incompatible con la urgencia que puede requerir su utilización.



A la vista de esta información, pues, se solicitó informe a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, en su condición de Administración responsable de las condiciones de prestación del servicio, interesando que concretara las medidas previstas para resolver la problemática expuesta.

En su contestación recibida el 14 de octubre de 2026, la Consejería explica que el Servicio de Teleasistencia garantiza la atención permanente a las alarmas de los usuarios durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, mediante un centro de atención telefónica que valora las situaciones comunicadas y activa los recursos de respuesta que resulten adecuados.

Añade que la custodia de llaves constituye un servicio complementario, de carácter voluntario, que puede realizarse mediante personas de contacto designadas por el usuario, mediante la entidad prestadora o a través de ambas modalidades. Su finalidad es facilitar el acceso al domicilio cuando las circunstancias lo requieran, coordinando, en su caso, la respuesta a través del servicio de emergencias 112.

Respecto de su organización territorial, señala que la ubicación de los puntos de custodia responde a lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas del contrato, que contempla la custodia de las llaves correspondientes a la provincia de Burgos en la localidad de Miranda de Ebro. Contrato que, inicialmente previsto para el periodo 2023-2025, contempla dos posibles prórrogas anuales, encontrándose actualmente en la primera de ellas.

Por este motivo, esa Consejería considera que las eventuales modificaciones de las condiciones de disponibilidad de las llaves deberán estudiarse e incorporarse, en su caso, a la próxima licitación, sin que puedan modificarse actualmente las condiciones establecidas en el contrato vigente.

Pues bien, como se observa, la cuestión sometida a la supervisión de esta Defensoría no se refiere al funcionamiento general del Servicio de Teleasistencia domiciliaria ni a la atención telefónica de las alarmas, sino a un aspecto específico de su organización, como es la disponibilidad efectiva de las llaves custodiadas por la entidad prestadora cuando resulta necesario acceder con urgencia al domicilio de una persona usuaria.

Esta precisión resulta importante, puesto que la existencia de un sistema de recepción y gestión inmediata de las alarmas no asegura que la intervención asistencial pueda desarrollarse con la rapidez necesaria cuando el acceso a la vivienda depende de unas llaves que se encuentran depositadas en una localidad distante.

Como es sabido, el artículo 22 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de



dependencia, configura la teleasistencia como un servicio destinado a facilitar asistencia mediante tecnologías de la comunicación y de la información, con el apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, inseguridad, soledad o aislamiento.

La finalidad asistencial de esta prestación, pues, exige que su organización se valore atendiendo no solo a la disponibilidad de los medios de comunicación, sino también a la efectividad de los mecanismos establecidos para proporcionar la ayuda requerida en cada situación.

Desde esta perspectiva, la custodia de llaves, aunque tenga carácter complementario y voluntario, adquiere una especial relevancia cuando el usuario ha optado por confiar su depósito a la entidad prestadora. En tales supuestos, su utilidad depende de que las llaves puedan ponerse a disposición de quienes deban intervenir en un tiempo compatible con las necesidades que justifican su utilización.

En consecuencia, la existencia de un servicio de custodia no garantiza su eficacia si su organización territorial impide o dificulta de manera significativa el acceso oportuno al domicilio en situaciones de emergencia.

Precisamente, la información facilitada por el Ayuntamiento de Burgos pone de manifiesto una dificultad concreta en esta organización: la centralización de la custodia de las llaves de los usuarios de la provincia de Burgos en Miranda de Ebro y las consecuencias que esta ubicación puede producir cuando resulta necesaria su utilización urgente.

Esta problemática, que nada tiene que ver con una preferencia sobre el lugar en el que deben depositarse las llaves, guarda relación directa con la propia finalidad del servicio, puesto que el tiempo requerido para su traslado puede condicionar la rapidez con la que los servicios de emergencia acceden a una vivienda. Lo que adquiere mayor entidad al señalarse en la queja situaciones en las que, ante la imposibilidad de disponer oportunamente de las llaves, los servicios de emergencia habrían tenido que acceder al domicilio del usuario mediante procedimientos extraordinarios, como el forzamiento de la puerta o la entrada a través de una ventana.

Debe destacarse, además, que la dificultad ha sido trasladada a la Administración autonómica tanto por los usuarios como por el propio Ayuntamiento de Burgos. Circunstancia que refuerza la necesidad de una valoración específica de su alcance y de las posibles soluciones.

Sin embargo, la respuesta de la Consejería no identifica actuaciones dirigidas a comprobar si la organización territorial existente responde adecuadamente a las necesidades asistenciales detectadas. Y fundamenta el mantenimiento de la organización



actual en las previsiones del contrato vigente, señalando que las posibles modificaciones deberán examinarse con ocasión de una nueva licitación.

Por ello, aun cuando no pueda afirmarse que se haya producido un incumplimiento contractual o una deficiente atención en todas las situaciones de emergencia, la información aportada no permite considerar suficientemente justificada la idoneidad del sistema de custodia ante las dificultades concretas comunicadas.

Es cierto que la Administración debe respetar las condiciones contractuales y que su modificación se encuentra sometida a los requisitos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. En particular, sus artículos 203 a 205 delimitan los supuestos y condiciones en los que resulta jurídicamente posible modificar un contrato durante su vigencia.

No cabe, pues, exigir sin más una alteración de las obligaciones asumidas por la entidad adjudicataria al margen de los procedimientos y límites legalmente establecidos. Ahora bien, el respeto a las condiciones del contrato no puede confundirse con la imposibilidad de examinar y corregir las deficiencias que puedan advertirse en la prestación del servicio público.

La Administración contratante conserva sus responsabilidades de supervisión y seguimiento durante toda la ejecución contractual. En este sentido, el artículo 62 de la citada Ley 9/2017 atribuye al responsable del contrato la función de supervisar su ejecución y adoptar las decisiones e instrucciones necesarias para asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de las facultades conferidas. Asimismo, el artículo 190 contempla las prerrogativas de la Administración en relación con la interpretación, inspección y, en los supuestos legalmente procedentes, modificación de los contratos administrativos.

Estas facultades, si bien no permiten imponer unilateralmente prestaciones nuevas que excedan del objeto contractual, obligan a distinguir entre las condiciones que deben respetarse durante su vigencia y las actuaciones de seguimiento, coordinación y mejora que puedan desarrollarse sin vulnerarlas.

En consecuencia, la circunstancia de que el contrato de Teleasistencia de la provincia de Burgos se encuentre prorrogado no constituye justificación suficiente para aplazar cualquier actuación hasta la celebración de una nueva licitación. Esto es, la vigencia del contrato y la necesidad de respetar sus condiciones no justifican que la Administración posponga hasta la futura licitación el examen de las dificultades advertidas.

Lo exigible es que se compruebe que el sistema actualmente establecido permite atender adecuadamente las situaciones de emergencia y, en caso de detectarse



deficiencias, se valoren y adopten las medidas correctoras que resulten jurídicamente viables. La ausencia de esta valoración constituye, precisamente, la insuficiencia apreciada en la actuación administrativa, pues no resulta adecuado supeditar la búsqueda de soluciones a la finalización de un contrato cuya ejecución puede prolongarse durante el periodo de prórroga previsto.

Solo a partir de ese análisis podrá determinarse fundadamente si la solución requiere necesariamente una modificación de las condiciones contractuales o si existen otras actuaciones viables que permitan mejorar la disponibilidad de las llaves durante la ejecución del contrato actual. Ello sin perjuicio de que sus resultados deban tenerse igualmente en cuenta al preparar la próxima licitación, con el fin de evitar que las dificultades detectadas se reproduzcan en el futuro.

Debe tenerse presente que la adecuada prestación de la teleasistencia exige que los recursos complementarios que se ponen a disposición de las personas usuarias respondan a las necesidades que justifican su existencia, particularmente cuando se trata de personas mayores o en situación de dependencia que pueden encontrarse solas en su domicilio y precisar una intervención urgente.

Así, cuando la custodia de llaves forma parte de las prestaciones ofrecidas con la teleasistencia, su organización debe permitir que cumpla razonablemente la finalidad para la que se establece.

Por ello, no parece adecuado mantener sin una evaluación específica un sistema cuya eficacia ha sido cuestionada por los propios usuarios y por la Administración municipal, especialmente cuando las dificultades comunicadas se relacionan con situaciones que pueden comprometer la rapidez de la asistencia.

Por todo ello, esta Defensoría considera que, aun cuando la organización territorial de la custodia de llaves responda a las condiciones del contrato vigente y no se haya acreditado un incumplimiento de sus previsiones, la adecuación formal a las estipulaciones contractuales no dispensa a la Administración de comprobar que la prestación cumple efectivamente su finalidad asistencial, ni de examinar las posibilidades de corregir las deficiencias que puedan detectarse durante su ejecución. La remisión de esta cuestión a una futura licitación, sin acreditar una evaluación previa de su alcance y de las alternativas disponibles, no puede considerarse una respuesta satisfactoria ante una problemática directamente relacionada con la atención en situaciones de emergencia.

Considerando, por tanto, necesario que la Administración autonómica examine la problemática expuesta y adopte, dentro de sus competencias y de las posibilidades que ofrece el ordenamiento jurídico, las medidas que permitan garantizar una prestación eficaz del servicio, sin diferir injustificadamente su valoración y eventual corrección hasta



la adjudicación de un nuevo contrato, se procede, al amparo de las facultades conferidas a esta Institución por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León, a formular a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se examine, sin esperar a la finalización del contrato vigente, la adecuación o idoneidad del sistema de custodia de llaves de los usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria de la provincia de Burgos, valorando específicamente las dificultades comunicadas por el Ayuntamiento y los propios usuarios, los tiempos necesarios para disponer de las llaves en situaciones de emergencia y la eficacia de los mecanismos de acceso a los domicilios.

SEGUNDA: Que en función de los resultados de dicha evaluación, se adopten las medidas organizativas, de coordinación o contractuales que resulten jurídicamente viables para corregir las deficiencias detectadas y garantizar que el servicio cumpla adecuadamente su finalidad asistencial.

TERCERA: Que las conclusiones de la misma evaluación sean tenidas en cuenta en la preparación de la próxima licitación del servicio, incorporando, en su caso, las previsiones necesarias para que la organización territorial de la custodia de llaves y sus condiciones de disponibilidad respondan a las necesidades reales de los usuarios y permitan su utilización en tiempos compatibles con las situaciones de urgencia.

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 Sanidad y Bienestar Social 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.

Le comunicamos, finalmente, que se procede a la exclusión de esa Consejería del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López