EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAGUNA DE DUERO
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Servicio de ayuda a domicilio / Prestación incompleta de la intensidad reconocida

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número **1617/2026**, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

El objeto de este expediente, como se recordará, se centra en las deficiencias en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio reconocido a XXX, servicio que había sido ampliado hasta alcanzar las 90 horas mensuales.

En el escrito de queja se exponía que, pese a la ampliación aprobada, la entidad encargada de prestar el servicio no estaba proporcionando la totalidad de las horas reconocidas, debido a la falta de personal disponible.

Como resultado de las gestiones de información desarrolladas con ese Ayuntamiento, se ha recibido informe en esta Institución en el que se confirma que mediante Decreto de 16 de octubre de 2024 se reconoció inicialmente a la referida usuaria una intensidad de 37 horas mensuales. Y que posteriormente, mediante Decreto de 14 de mayo de 2026, se aprobó una ampliación del servicio, que quedó pendiente de ejecución por encontrarse en lista de espera. Si bien, mediante Decreto de 17 de junio de 2026 se acordó su salida de dicha lista, reconociéndose una intensidad de 90 horas mensuales.

En cuanto a la atención realmente dispensada, el informe municipal señala que durante junio se prestaron 34 de las 37 horas inicialmente asignadas, habiéndose cancelado la atención de un día por una cita médica de la usuaria. En julio se realizaron 51 horas y en agosto 64, frente a las 90 horas mensuales previstas tras la ampliación.

Ese Ayuntamiento explica, para justificar esta desatención, que las dificultades surgidas obedecen a la insuficiencia de profesionales disponibles y detalla las gestiones realizadas para incorporar nuevas auxiliares. Asimismo, indica que desde el 20 de agosto de 2026 se presta la atención prevista a XXX de lunes a sábado, aunque continúa sin poder cubrirse el servicio de los domingos, consistente en dos horas de atención, si bien la

aportación económica exigida a la usuaria se corresponde exclusivamente con las horas efectivamente prestadas.

Finalmente, informa que el 12 de agosto de 2026 se celebró una reunión con el hijo de la usuaria, en su representación, aceptando provisionalmente la falta de cobertura de los domingos hasta que pudiera incorporarse una auxiliar.

Partiendo, pues, de estos antecedentes, procede exponer las siguientes consideraciones:

Como es bien sabido, el Servicio de Ayuda a Domicilio constituye una prestación especialmente relevante para las personas en situación de dependencia, por cuanto permite proporcionarles los apoyos necesarios para la realización de las actividades esenciales de la vida diaria y favorecer su permanencia en el entorno habitual. Su adecuada prestación adquiere particular importancia cuando las necesidades reconocidas comprenden cuidados personales que deben dispensarse con una determinada frecuencia y en momentos concretos del día.

Esta finalidad se encuentra recogida en el artículo 23 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, así como en el artículo 7 de la Orden FAM/6/2018, de 11 de enero, que regula las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en Castilla y León.

Por su parte, el artículo 11.2 g) de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, reconoce a las personas beneficiarias el derecho a recibir una atención individualizada que responda adecuadamente a sus necesidades y se mantenga en su dispensación, en los términos establecidos o convenidos, mientras aquellas persistan y concurran las condiciones previstas. Lo cual debe ponerse en relación con el artículo 49 de la misma Ley, que exige que la organización y el funcionamiento de los servicios sociales respondan a criterios de calidad que garanticen unas condiciones adecuadas en su prestación.

En cuanto a la responsabilidad de las entidades locales, el artículo 48 g) 6º de la citada Ley 16/2010 les atribuye expresamente competencias en materia de ayuda a domicilio. Lo que comporta la obligación de organizar y supervisar adecuadamente la prestación del servicio en el ámbito de sus competencias, con independencia de que su ejecución material se encomiende a una entidad privada.

En este sentido, debe destacarse que la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio a través de una entidad privada no altera la titularidad municipal de la prestación ni exime al Ayuntamiento de su responsabilidad de velar por su adecuado funcionamiento. La contratación externa atribuye a la empresa la ejecución material de las prestaciones en los

términos convenidos, pero corresponde a la Administración titular ejercer las funciones de dirección, supervisión y control necesarias para garantizar que la atención dispensada se ajuste a las condiciones reconocidas a las personas beneficiarias.

La referida Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, proporciona instrumentos específicos para el ejercicio de estas funciones. En particular, su artículo 311 establece, para los contratos de servicios, la obligación de ejecutar las prestaciones conforme a lo previsto en el contrato y en los pliegos, correspondiendo a la Administración comprobar su adecuación a las condiciones establecidas y requerir, cuando proceda, la subsanación de las deficiencias detectadas.

Asimismo, el artículo 312, relativo a los contratos de servicios que conllevan prestaciones directas a favor de la ciudadanía, impone al adjudicatario la obligación de prestar el servicio con la continuidad convenida y reconoce a la Administración las facultades necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento. Estas previsiones, junto con las facultades de supervisión atribuidas al responsable del contrato por el artículo 62 de la misma Ley, ponen de manifiesto que el seguimiento de la prestación debe traducirse, cuando se detectan incumplimientos, en actuaciones efectivas dirigidas a su corrección.

En consecuencia, ante la constatación de que una parte de la atención reconocida en el presente caso continúa sin prestarse, corresponde al Ayuntamiento requerir formalmente a la entidad gestora para que adopte las medidas que permitan completar el servicio, particularmente las destinadas a disponer de profesionales suficientes y organizar las sustituciones que resulten necesarias. Asimismo, debe comprobar la efectividad de las soluciones propuestas y, si estas resultaran insuficientes, valorar la adopción de las medidas adicionales que procedan conforme a la normativa contractual y a las condiciones del contrato.

Entre ellas se encuentra, cuando concurran los presupuestos legalmente exigibles, la aplicación de las consecuencias previstas para los incumplimientos imputables al contratista, sin perjuicio de que la prioridad de la actuación municipal deba ser, en todo caso, restablecer cuanto antes la prestación íntegra del servicio reconocido a XXX.

A la luz de este marco normativo, la documentación facilitada a esta Institución permite apreciar que ese Ayuntamiento ha desarrollado actuaciones dirigidas a resolver las dificultades surgidas en la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio reconocido a XXX. Deben valorarse favorablemente las gestiones realizadas para incorporar profesionales, la coordinación mantenida con la empresa prestadora y la ampliación progresiva de la atención, así como el hecho de que únicamente se exija a la usuaria la aportación económica correspondiente a los servicios efectivamente recibidos.

Sin embargo, estas actuaciones no han permitido solventar completamente la problemática planteada. La propia Administración reconoce que, pese al tiempo transcurrido desde la aprobación de la ampliación, el servicio continúa prestándose de

manera incompleta, al permanecer sin cobertura las dos horas de atención previstas para los domingos.

Además, la conformidad manifestada por el representante de la usuaria con la falta de atención los domingos, debe interpretarse en el contexto de la solución provisional ofrecida por el Ayuntamiento. Dicha aceptación no exime a la Administración de continuar las actuaciones necesarias para completar la prestación reconocida.

Estas circunstancias adquieren especial relevancia si se atiende al contenido de las prestaciones reconocidas. Según el informe municipal, las tareas asignadas comprenden, entre otras, el aseo, las movilizaciones, el control de la medicación y la ayuda para levantarse, acostarse y vestirse. Se trata de necesidades vinculadas al cuidado personal cuya adecuada atención depende tanto de la intensidad del servicio como de su distribución temporal. Por ello, la falta de prestación en determinados días puede comprometer la finalidad asistencial del servicio, sin que esta deficiencia quede subsanada por el hecho de que no se cobre a la usuaria por las horas no realizadas.

Ciertamente, las dificultades para encontrar profesionales cualificados, especialmente para la atención en domingos y festivos, constituyen un problema organizativo que debe ser tenido en cuenta al valorar la actuación municipal. Sin embargo, su persistencia no puede justificar que una prestación reconocida permanezca indefinidamente sin cubrirse en su totalidad. Precisamente por ello, resulta necesario que el Ayuntamiento intensifique las actuaciones dirigidas a superar esta situación, utilizando los instrumentos de dirección, supervisión y control que le corresponden como Administración responsable del servicio.

En definitiva, esta Institución considera que, aun reconociendo los esfuerzos municipales para mejorar la atención dispensada, subsiste una deficiencia asistencial acreditada que exige una respuesta adicional por parte del Ayuntamiento.

Su responsabilidad como titular del servicio comporta el deber de impulsar las actuaciones necesarias para conseguir su prestación íntegra, exigir a la entidad gestora el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan y supervisar los resultados de las medidas adoptadas. Solo cuando la atención efectivamente dispensada se ajuste a la intensidad reconocida y a las necesidades asistenciales de la usuaria podrá entenderse plenamente solucionada la problemática que ha motivado la intervención de esta Institución.

Así pues, y 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 el Ayuntamiento de Laguna de Duero, en ejercicio de sus competencias como Administración titular y responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio en ese municipio, adopte las medidas necesarias para garantizar la prestación íntegra y continuada de las 90 horas mensuales reconocidas a XXX, incluida la atención correspondiente a los domingos, requiriendo, a tal efecto, a la entidad prestadora para que adopte las medidas organizativas y de dotación de personal necesarias para completar la atención reconocida, concretando las actuaciones previstas para normalizar el servicio y sometiendo su cumplimiento a un seguimiento efectivo.

SEGUNDA: Que en el caso de que las medidas adoptadas por la empresa resultaran insuficientes, se valore el ejercicio de las facultades que correspondan conforme a la normativa de contratación pública y a las condiciones del contrato, con el fin de corregir las deficiencias existentes y asegurar la adecuada continuidad de la prestación.

TERCERA: Que en tanto se consigue la completa normalización del servicio, se valoren individualizadamente las necesidades asistenciales de la citada usuaria durante los días que permanece sin cobertura y se establezcan, en su caso, las medidas provisionales de apoyo que resulten necesarias para evitar situaciones de desatención.

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