



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
24/07/2018
EIXIDA NÚM. 18775

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
Hble. Sra. Consellera
C/ Castán Tobeñas, 77 - CA90 - Torre 3
València - 46018 (València)

=====
Ref. queja núm. 1717204
=====

Asunto: Seguimiento, supervisión e inspección de centros de personas mayores

Hble. Sra. Consellera:

Por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se tramitan quejas presentadas por usuarios/as y/o familiares de centros residenciales para personas mayores, en las que se denuncia la inadecuada atención que reciben algunas personas que están siendo atendidas en los mismos.

De la información recabada en la tramitación de las citadas quejas, podría deducirse la insuficiente supervisión y control, por parte de la administración pública, del funcionamiento y calidad de atención prestada en los referidos centros.

Conforme a lo establecido en el artículo 69.1 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, corresponde a la Conselleria competente en materia de servicios sociales la función inspectora de las Entidades, Centros y Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa que les es de aplicación, así como proporcionar una información puntual sobre la calidad de los servicios Sociales que se presenten en el territorio de la Comunitat Valenciana.

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell en materia de políticas de prestación social, servicios sociales, dependencia, personas con discapacidad, familia, mayores, menores, adopciones, juventud, mujer, igualdad, inmigración y voluntariado social. (Artículo 1 del Decreto 5/2017, de 20 de enero del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas)

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 24/07/2018	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo noveno de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, se inició de oficio, queja para estudiar el nivel de cumplimiento de las competencias, atribuidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en materia de seguimiento, supervisión e inspección de centros en los que son atendidas personas mayores, dependientes o no.

En fecha 23/11/2017, el Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la siguiente información:

Nº de centros que conforman la red pública de atención a personas mayores dependientes o no, de la Comunitat Valenciana. Deberá facilitarse el dato desglosado por provincias y por titularidad y forma de gestión, así como por tipología de centros.

Nº de centros autorizados para recibir usuarios/as beneficiarios de prestación vinculada al servicio.

Organización y funcionamiento del Servicio de Inspección de Centros. Debe indicarse organización territorial (en su caso), nº de profesionales, ámbitos de cobertura (dependencia, tercera edad, diversidad funcional,).

Número de inspecciones realizadas a centros de atención a personas mayores dependientes o no, durante los ejercicios 2015,2016 y 2017.

Deficiencias e incumplimientos detectados de forma habitual y medidas adoptadas para su subsanación.

La emisión del citado informe fue reiterada los días 29/12/2017 y 24/01/2018. En esa misma fecha (24/01/2018) tuvo entrada informe de fecha 23/01/2018, del que extraemos el siguiente contenido:

1. Número de centros que conforman la red pública de atención a personas mayores dependientes o no.

Número de Centros de personas mayores

Privados 362..... de ellos 100 Centros diurnos
Municipales..... 60..... de ellos 30 Centros diurnos
Generalitat :
 Gestión propia 28.....de ellos 2 Centros diurnos
 Gestión indirecta..... 13

TOTAL 463

2. Número de Centros autorizados para recibir a personas beneficiarias de la prestación vinculada al servicio

Residencias..... 269
Centros de día..... 146

TOTAL.....415

3. Organización y funcionamiento del Servicio de acreditación e inspección de centros y servicios.

Según lo dispuesto en el Decreto 5/2017, de 20 de enero del Consell, por el que se aprueba el reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva, bajo la dependencia de la Subsecretaría, en la Subdirección General de Planificación, Ordenación, Evaluación y Calidad se estructura, entre otros, el Servicio de Acreditación e Inspección de centros y Servicios.

.... la actividad inspectora se extiende al territorio geográfico de la Comunitat Valenciana y a los centros y servicios que, estando físicamente situados fuera del territorio de la Comunitat Valenciana, atendieran a personas de esta Comunidad por acuerdos suscritos con la Administración de la correspondiente comunidad autónoma y, en este último caso, siempre en coordinación con los servicios de inspección de aquellas.

La función inspectora, por su adscripción orgánica a la Subsecretaria de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, adquiere un carácter centralizado y transversal, con capacidad de actuación en las tres provincias y en las direcciones territoriales en las que se descentraliza la acción de la Conselleria,

Por Resolución de 31 de marzo de 2015, de la Conselleria de Bienestar Social, se aprobó el Plan de Inspección 2015-2018, de los servicios Sociales de la Comunitat Valenciana, en la que se recogen los objetivos, criterios de actuación, los procedimientos y la metodología de la función inspectora.

El plan de inspección está compuesto por las programaciones anuales que se elaboran conforme a las directrices que de común acuerdo se establecen en coordinación con las direcciones generales de la Conselleria.

Para la confección de los programas anuales básicos, las Direcciones Generales, previa consulta con las Direcciones Territoriales, proponen al final de cada año las actuaciones de inspección que estimen necesarias realizar al año siguiente para mejor cumplimiento de sus objetivos.

A fin de hacer compatibles y compaginar el principio de planificación, con el que se elabora el Plan de Inspección y los Programas Anuales Básicos, con las actuaciones de carácter extraordinario que vienen motivadas por la presentación de denuncias, quejas y reclamaciones o cualquier otra fórmula de comunicación e información que ocupa una parte del ejercicio de la función inspectora, se actúa priorizando y ordenando las intervenciones.

En cuanto al número de profesionales, en la actualidad el Servicio de Acreditación e Inspección de centros y Servicios cuenta con 20 inspectores (el Jefe de Servicio, dos jefes de Sección y 17 inspectores/as). A partir de octubre de 2017, se ha ido incorporando personal para ocupar 10 nuevos puestos de trabajo para mejor desarrollo de la función inspectora que ejerce el servicio de Acreditación e Inspección de centros y Servicios. La adscripción funcional es la siguiente: cuatro en la Dirección Territorial de Alicante, dos en la de Castellón y los otros cuatro restantes en los servicios centrales de la Conselleria, junto al personal de inspección que ya existía. Cabe resaltar que por primera vez desde la aprobación de la Ley de Servicios Sociales de 1997 se cumple la ratio legal establecida con esta ampliación estructural de persona.

4. Número de inspecciones realizadas a centros de atención a personas mayores dependientes o no (Ejercicios 2015/2016/2017)

PROVINCIA	2015	2016	2017
VALENCIA	107	122	108
ALICANTE	24	40	27
CASTELLÓN	21	16	26
TOTAL	152	178	161

5. Deficiencias e incumplimientos detectados de forma habitual y medidas adoptadas para su solución.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 24/07/2018

Página: 3

El número, naturaleza y gravedad de los incumplimientos que se detectan en las inspecciones es un dato muy variado y heterogéneo. Por otra parte, el incumplimiento que pueda darse en un área, repercute, en general, en el funcionamiento de todas las otras.

Los incumplimientos también dependen de sectores, de tipologías y de la antigüedad de los centros. Se ofrecen datos de porcentajes sobre el total de los incumplimientos normativos detectados durante el año 2016.

CATEGORÍA		PORCENTAJE
	ATENCIÓN SOCIO SANITARIA 20%	31%
	PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN 9%	
	INTIMIDAD Y TRATO DIGNO 2%	
INSTALACIONES		25%
SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS		24%
PERSONAL		12%
OTRAS		8%

La actividad inspectora, en sus diferentes formas de proceder (visitas a los centros, revisión y análisis documental, entrevistas, etc..) tiene entre sus objetivos comprobar que las entidades, centros y servicios cumplen con la normativa a la que están obligados según su tipología. Dentro de este objetivo, cuando a lo largo de las visitas de inspección se detecta algún incumplimiento normativo, este se refleja en el acta de inspección con la expresión de precepto vulnerado (artículo 74.2 de la ley 5/1997). Así mismo, si en el transcurso del análisis documental se aprecia algún incumplimiento normativo este queda reflejado en el informe de la inspección. En todo caso, tanto los incumplimientos observados durante las visitas como los detectados durante la revisión documental, son requeridos a los titulares o responsables de los centros y servicios para su resolución o modificación dando unos plazos para ello.

Atendiendo al contenido del primer informe, en fecha 26/02/2018 se solicitó **ampliación** que fue reiterada el 23/03/2018, a fin de que, por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se aportaran Programas anuales de inspección y memorias correspondientes a los ejercicios 2015, 2016 y 2017.

La información requerida fue recibida en el Síndic de Greuges el 08/05/2018. De la información aportada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su segundo informe, se extraen los siguientes datos:

AÑO 2015

En el año 2015 no se elaboraron ni el programa Anual Básico ni la Memoria de Actuaciones.

Se aportan datos sobre actuaciones llevadas a cabo en el año 2015, de los que destacamos:

Número de visitas realizadas: 196

Actuaciones por denuncia : 71

Actuaciones por autorización: 10

Actuaciones a petición de órganos directivos de la Conselleria o a petición externa: 54

AÑO 2016

Se aporta Plan de Inspección y Programa anual básico

Visitas de oficio a centros de titularidad municipal del sector de mayores

Residencias.....28

Centros de día.....30

Actividad inspectora respecto a los centros propuestos por órganos directivos

Centros propios de gestión integral.....12 centros previstos.....9 visitas realizadas

Centros propios de gestión integral con cambio de titularidad.....11 centros previstos...6 vistas realizadas.

Centros con solicitud de adhesión a Bono residencia.....3 centros previstos.....3 visitas realizadas

Centros visitados por causas sobrevenidas.....9

Centros de tercera edad de titularidad municipal

Visitas previstas 56

Visitas realizadas.....30

Actividad inspectora de oficio

Visitas realizadas48

Actividad inspectora respecto a denuncias presentadas

Actuaciones con visitas.....102

Actuaciones sin visita..... 10

AÑO 2017

El Programa Anual Básico de Inspección establece 5 Líneas básicas de intervención en las que se insertan las actuaciones de control:

- Línea 1. Supervisión y control de centros y servicios
- Línea 2. Detección y verificación de la calidad asistencial
- Línea 3. Control de subvenciones y prestaciones económicas
- Línea 4. Actualización de registro.
- Línea 5. Optimizar la actuación de inspección

Los datos más relevantes en cuanto visitas realizadas a centros de tercera edad durante 2017, son los siguientes:

- Centros propios de gestión indirecta. Revisión proyectos de gestión: 10 centros visitados
- Centros propios de gestión indirecta a contratar durante 2017. Centros previstos para visitar: 9. Visitas realizadas: 0
- Centros propios de Gestión Indirecta. Visitas conjuntas con D.G.: 2 centros visitados
- Residencias PMD Municipales (pendientes de 2016) 6 centros visitados
- Centros de Día PMD Municipales 21 centros visitados
- Centros propios de gestión directa: 3 centros visitados
- Visitas realizadas para comprobación de denuncias: 81
- Visitas para comprobación de requerimientos: 26
-

En la tramitación de la presente queja deben tenerse en cuenta los siguientes preceptos legales:

La Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana en su Título VII regula las garantías en la calidad de los servicios y el el Capítulo I del citado Título la función inspectora de la administración autonómica

Artículo 69 De la función inspectora

1. Corresponde a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales la función inspectora de las entidades, centros y servicios de Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la

normativa que les es de aplicación, así como proporcionar una información puntual sobre la calidad de los Servicios Sociales que se presten en el territorio de la Comunidad Valenciana.

2. La Consejería en cuestión contará para ello con el apoyo de las otras inspecciones de la Generalidad y con la colaboración de las otras Administraciones Públicas que tengan facultades inspectoras.

Artículo 70 Sobre las funciones básicas de la Inspección

Las funciones básicas de la Inspección, sin perjuicio de las que pudieran corresponder a otros organismos, en general, son las siguientes:

1. Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y las usuarias de los Servicios Sociales
2. Controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los Servicios Sociales que se presten en la Comunidad Valenciana.
3. Supervisar el destino y la adecuada utilización de los fondos públicos concedidos a personas físicas o jurídicas por medio de subvenciones, contratos, convenios o cualquier otra figura similar contemplada en la normativa vigente.
4. Proponer a la Dirección General competente los planes de mejoras en la calidad de los servicios e informar de los resultados de su actividad inspectora.
5. Facilitar el asesoramiento e información a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes, así como la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia.

Artículo 71 Sobre el desarrollo de las funciones inspectoras

Para el desarrollo de sus funciones, la Inspección de Servicios Sociales podrá realizar las siguientes actuaciones:

- Comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de Servicios Sociales, con propuesta de adopción de medidas correctoras y de sanción adecuada, en su caso
- Prestar asistencia técnica, facilitando información y colaborando con otros servicios de la Dirección General competente.
- Obtener información de datos de cualquier naturaleza para facilitar el control de calidad de los Servicios Sociales que se presten en el ámbito de la Comunidad Valenciana.
- Elaborar informes y estudios en relación con las materias objeto de la Inspección.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos y de las condiciones exigidas en la normativa para la integración en la Red de Servicios Sociales de Entidades, Centros y Servicios.
- Comprobar la actuación de los centros y servicios, financiados total o parcialmente por fondos públicos, en sus aspectos funcionales, administrativos y económicos.
- Llevar a cabo cualquier otra actuación que se le atribuya por la normativa vigente de Servicios Sociales.
- Entrevistarse y solicitar información a los usuarios y las usuarias de los Servicios Sociales.

Artículo 72 Sobre los inspectores

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 24/07/2018

Página: 6

La Inspección de Servicios Sociales, dependiente de la Dirección General competente, tiene, en el ejercicio de sus funciones, la condición de autoridad pública, para lo cual los inspectores/as actuantes deberán acreditarse como tales, pudiendo recabar, si lo estiman necesario para el cumplimiento de sus atribuciones, el auxilio de otras instituciones públicas, así como citar a las personas responsables cuando lo consideren procedente, haciendo constar expresamente lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.

Cuando ejerza las funciones de inspección, el personal de la Generalidad estará autorizado para:

- a) Entrar libremente, y sin previa notificación, en cualquier momento, en todo centro, establecimiento o servicio sujeto a esta Ley.
- b) Efectuar las pruebas, tomas de muestras, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de esta Ley y sus normas de desarrollo.
- c) Realizar cuantas actuaciones sean precisas para el cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollen.

Artículo 73 De la actuación de la inspección

La Inspección actuará de oficio periódicamente con todas las entidades, centros y servicios, por denuncia o a petición razonada de otros órganos administrativos. La inspección también podrá realizarse a petición del propio Centro.

Artículo 74 De las actas de inspección

1. La Inspección extenderá acta de todas sus intervenciones y emitirá los informes que le sean requeridos. Dicha acta se efectuará en modelo oficial y en ella se deberán consignar todos los datos relativos a la entidad, centro o servicio inspeccionado.

2. Si los inspectores actuantes apreciaren algún hecho que pudiera ser constitutivo de infracción, se deberá hacer constar en el acta levantada al efecto:

Los hechos constatados, destacando los más relevantes a los efectos tanto de la tipificación de la infracción como de la graduación para la sanción.

La infracción presuntamente cometida, con expresión del precepto vulnerado.

3. Los hechos consignados en las actas (que en el ejercicio de sus funciones levante la Inspección de Servicios Sociales) tendrán presunción de certeza siempre que hayan sido constatados personalmente por los inspectores actuantes y cumplan los requisitos señalados en el apartado anterior, salvo -en todo caso- la prueba en contrario.

4. El acta será obligatoriamente firmada por el titular o representante de la entidad, centro o servicio a fin de garantizar el conocimiento del contenido de la misma. En caso de negativa a ser firmada, la Inspección lo hará constar en la misma.

5. Del acta levantada se entregará copia a la persona interesada, en caso de negativa a recibirla el inspector lo hará constar en el acta, siendo ésta remitida al interesado por alguno de los medios previstos en las disposiciones legales vigentes.

Artículo 75 Sobre situaciones de riesgo inminente

1. En el caso de que los inspectores actuantes apreciaren una situación de riesgo inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de los usuarios y las

usuarias, podrán adoptar las siguientes medidas cautelares durante el tiempo que subsista la situación o las causas que las han motivado:

- Inhabilitación de dependencias.
 - Inmovilización de productos.
 - Cualquier otra que se estime oportuna para garantizar la salud o seguridad de los usuarios y las usuarias.
2. De la adopción de dichas medidas se dará conocimiento inmediato al titular de la Dirección General competente, quien podrá confirmarlas o dejarlas sin efecto.

El anteproyecto de Ley de Servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valencia en su artículo 119.4 establece que debe garantizarse, al menos, una ratio de 1 inspector para cada 150.000 habitantes, lo que supondría contar con un mínimo de 33 inspectores/as (calculado sobre población C.V. 2017 = 4.946.020 habitantes). Actualmente 30 inspectores/as.

La Resolución de 31 de marzo de 2015, de la Consellera de Bienestar Social, por la que se aprueba el Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana 2015-2018, establece, entre otras cuestiones lo siguiente:

Plan de Inspección de los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana 2015-2018.

4. Objetivos y funciones La actividad inspectora tiene como objetivos velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de servicios sociales así como por que las personas reciban una atención adecuada a sus necesidades, a través de las siguientes funciones: a) Controlar el cumplimiento de los niveles de calidad de los Servicios Sociales que se presten en la Comunitat Valenciana. b) Supervisar el destino y la adecuada utilización de los fondos públicos concedidos a personas físicas o jurídicas por medio de subvenciones, contratos, convenios o cualquier otra figura similar contemplada en la normativa vigente. c) Proponer a la Dirección General competente los planes de mejoras en la calidad de los servicios e informar de los resultados de su actividad inspectora. d) Facilitar el asesoramiento e información a las personas interesadas sobre sus derechos y deberes así como la forma de cumplir las disposiciones vigentes sobre la materia.

6. Líneas de actuación Con objeto de ordenar las actuaciones de control del programa anual básico, estas se harán sobre las siguientes líneas básicas de actuación: – Línea I. Supervisión y control de centros y servicios
– Línea II. Detección y verificación de la calidad asistencial
– Línea III. Control de subvenciones y prestaciones económicas
– Línea IV. Actualización del registro
– Línea V. Optimizar la actuación de inspección

7. Criterios de actuación Con objeto de hacer compatibles y compaginar el principio de planificación con el que se elabora el Programa Anual Básico, con las actuaciones de carácter extraordinario que tiene gran parte del ejercicio de la función inspectora, se actuará según unos criterios que permitan priorizar y ordenar las intervenciones. Estos criterios son:

- 7.1. Comprobación de denuncias
- 7.2. A propuesta del Servicio de Calidad, Acreditación e Inspección de Centros y Servicios.
- 7.3. Peticiones de órganos directivos.
- 7.4. Nuevas autorizaciones
- 7.5. Comprobación de requerimientos.

A tenor de lo sindicado hasta el momento podemos concluir:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 24/07/2018

Página: 8

1. Corresponde a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la función inspectora de las Entidades, Centros y Servicios Sociales, a través del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios.
2. La función inspectora, tiene un carácter centralizado y transversal, con capacidad de actuación en las tres provincias y en las direcciones territoriales en las que se descentraliza la acción de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
3. Recientemente se han aumentado las plazas del Servicio de Acreditación e Inspección de centros y Servicios en 10 plazas, 4 de las cuales se ubican en Alicante y 2 en Castellón La actual plantilla del Servicio asciende a 30 personas.
4. La transversalidad de la acción inspectora supone que el personal del Servicio de Acreditación e Inspección de centros y servicios, extienda sus actuaciones a todos los ámbitos competenciales de la Conselleria (tercera edad y dependencia, diversidad funcional, menores, mujer,).
5. El Servicio de Acreditación e Inspección de centros y servicios, elabora un programa anual básico en el que se incluyen actuaciones para el desarrollo de las cinco líneas de actuación (indicadas anteriormente), para todos los ámbitos de actuación de la Conselleria y siguiendo los criterios que regulan las acciones extraordinarias.
6. De los datos aportados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se comprueba que, la amplitud de acciones y ámbitos de actuación del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios, da como resultado una baja intensidad de la acción inspectora de la administración.
7. Así, en el ámbito de actuación de atención a tercera edad, dependiente o no, se comprueba que las visitas que se realizan anualmente a centros residenciales no supera el 33% del total de centros en funcionamiento en la Comunitat Valenciana (en sus distintas modalidades de gestión).
8. Si bien es cierto que, con la creación de nuevas plazas en el Servicio de Acreditación e Inspección de centros y servicios, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, da cumplimiento a la ratio mínima de inspectores/as (relación número de personal de inspección respecto al número de habitantes), éste sigue siendo claramente insuficiente.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 y 29.2 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

- Revise la dotación de personal, así como la organización funcional y territorial del Servicio de Acreditación e Inspección de centros y servicios, a fin de intensificar la acción inspectora sobre centros y servicios en los que son atendidos personas mayores dependientes o no, a fin de velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias, así como por que las personas reciban una atención adecuada a sus necesidades.

Le agradecemos que nos remita, en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones y del recordatorio que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución

Atentamente,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana