

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

<b>Queja</b>	<b>2200735</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	Irregularidades en el servicio que presta el Centro de Día FISICS de Gandía
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, con fecha 02/03/22 se presentó un escrito al que se le ha asignado el número de queja 2200735.

En su escrito, la promotora de la queja y 22 personas más manifestaban irregularidades en el servicio que presta el Centro de Día FISICS de Gandía a través de la entidad que dirige la gestión, ADF, Asociación Diversidad Física, junto con la incompleta respuesta a las quejas presentadas ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Tras estudiar el asunto planteado por la persona promotora, el Síndic de Greuges admitió la queja a trámite e inicio la investigación correspondiente.

De acuerdo con lo previsto en el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el 14/03/2022 esta Institución solicito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto.

Tras concederles una ampliación de plazo solicitada con fecha 24/03/22, el 27/04/22, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que se daba puntual cuenta de las cuestiones planteadas en nuestra solicitud, especialmente en lo referente al plan de contingencia COVID-19, las instrucciones referentes a los órganos de participación del centro, la respuesta a las quejas presentadas, y el mecanismo para dar traslado de cualquier denuncia a la Inspección de centros de Servicios Sociales con el fin de que se verifiquen los hechos y, en su caso, se subsanen las irregularidades del centro.

En concreto, en su informe señalan que la participación de las personas usuarias y sus familiares en el centro es un principio que viene determinado por el art. 18.2.h. de la Ley 3/2019 de 18 de febrero de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, además de estar previsto en el Reglamento de régimen interior del centro. Se concluye señalando que, "a la vista de los informes emitidos por el Servicio de Inspección tras sus recientes visitas al centro, no se observa ningún incumplimiento o incidencia relativos a su funcionamiento ni se propone formular requerimiento de subsanación alguno a los responsables".

El 29/04/2022 dimos traslado de dicho informe a la promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó el 02/05/2022 y 15/06/22 y donde abundaba en las deficiencias detectadas y, especialmente, en el bloqueo de información, la falta de transparencia y la manipulación que perciben en la gestión del centro de día a través de la entidad ADF.

En consecuencia, con fecha 20/05/22, esta Institución solicito a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto, especialmente en lo referente a la estructura básica de participación y el reconocimiento de los derechos reconocidos legalmente a las personas usuarias y, en su caso los padres y tutores.

Tras concederles una ampliación de plazo solicitada con fecha 15/06/22, el 26/06/22 tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, tras insistir en que no se han detectado incumplimientos en la normativa y que, según la dirección del centro, en todo momento se ha dado respuesta a las peticiones y quejas trasladadas por parte de un grupo de familiares, reconoce la existencia de *“tensiones internas generadas alrededor de este centro”* que *“están produciendo un efecto de desgaste que nada favorece a las partes enfrentadas y que podría tener alguna repercusión en el bienestar de las personas usuarias”*.

El 28/06/2022 dimos traslado de dicho informe a la promotora de la queja para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó el 18/07/2022. En las mismas, entre otras cuestiones insiste en la responsabilidad de padres y tutores de representar a los usuarios en el centro de día y se une al criterio del último párrafo del informe emitido por la Conselleria que señala que *“urge restablecer la confianza mutua que se ha ido diluyendo durante tiempo, imprimir un talante dialogante y conciliador por parte de todos, limar asperezas y que tome protagonismo, de verdad, la colaboración y el trabajo conjunto entre el equipo del centro, las personas usuarias y sus familias... Así debería de ser”*.

Llegados a este punto se hace evidente que, si bien existen discrepancias sobre la valoración que se realiza respecto a la transparencia y participación en la gestión del centro por parte de las personas implicadas, la investigación ha servido para poner el foco de la Conselleria sobre estos problemas y se está haciendo un esfuerzo por parte de todos por resolver las cuestiones que motivaron esta queja.

Sin duda, la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, debe continuar su papel mediador en la situación y realizar un seguimiento de la gestión del centro para garantizar el cumplimiento de la normativa y el rol de padres y tutores en la misma, evitando que se reactive el conflicto.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana