

"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

Queja	2201839
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Diversidad Funcional. Disconformidad Centro de Día Santa Faz. Falta de respuesta escrito de reclamación.
Actuación	Resolución de cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/06/2022 la persona manifiesta que, en calidad de tutora legal de su hermana, el 25/02/2022 presentó un escrito de reclamación sobre el funcionamiento del Centro de Día de Santa Faz, al que acude su hermana, y en concreto respecto a la atención fisioterapéutica, sin que transcurridos más de 3 meses hubiera recibido respuesta alguna de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El 09/06/2022 la queja es admitida a trámite y se requiere a la citada Conselleria informe sobre su respuesta a la persona, así como las medidas previstas con relación a la dotación de profesionales de fisioterapia para garantizar el tratamiento de las personas que acuden al Centro de Día Santa Faz.

El 06/07/2022 se recibe el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicando que se había dado respuesta al escrito de la promotora el 16/06/2022 (fecha posterior a interponer queja en esta institución) y en relación a la dotación de profesionales, se informaba que «...se han elevado los informes pertinentes y efectuado los trámites necesarios, encaminados a trasladar la conveniencia de incrementar la figura profesional de Fisioterapia, para poder dar respuesta a las necesidades funcionales de las personas usuarias de la RPD y Centro de Día "Santa Faz" de Alicante».

El 14/07/2022, tras lectura y estudio del informe y recabando las alegaciones presentadas por la promotora, el Síndic emitió resolución de nueva petición de informe sobre los tramites efectuados para incrementar la figura profesional de fisioterapeutas, con copia de los informes realizados para solicitar dicho incremento. Igualmente, información sobre la situación actual de la plantilla especificando los tipos de contratos, duración y horas de trabajo y finalmente sobre el número de personas usuarias que reciben asistencia fisioterapéutica, frecuencia y tiempo medio de asistencia. En caso de existir lista de espera, número de personas que la componen y previsión para terminar con la misma.

El 10/08/2022 la Conselleria solicito ampliación de plazo, que le fue concedida y finalmente el 08/09/2022 se registró el nuevo informe de la administración en la que se especificaban las cuestiones planteadas.

El 29/09/2022, tras la lectura del informe y estimando pertinentes las alegaciones efectuadas por la promotora de la queja, el Síndic dicto resolución de nueva petición de informe, solicitando la fecha de las dos últimas inspecciones realizadas en el centro y copia de las citadas Actas.

El 23/11/2022 tuvo entrada el nuevo informe de la Conselleria indicando que las dos últimas inspecciones se habían efectuado el 09/03/2022 y el 18/11/2021. No se adjuntaban las copias de las Actas indicando entre otras cuestiones que:

(...) si vosté continua considerant oportú accedir al contingut d'eixes actes, están a la seua disposició en la seu de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, de tal manera que pugua ser atés per el personal funcionari responsable de la Inspecció de Serveis Socials, que pot efectuar tots els aclariments que siguen requerits i assistir en tot allò que es necessite.

Li recordem les limitacions i les cauteles que ha de contemplar l'accés a aquesta informació derivades de les funcions administratives de vigilància, inspecció i control, pròpies de la inspecció, així com que l'ús indiscriminat de les actes d'inspecció pot provocar que el personal inspector se senta cohibit en l'hora de redactar-les

El 02/11/2022 el Síndic dictó resolució de nueva petición de informe a la Conselleria de igualdad y Políticas Inclusivas, reiterando la petición de la copia de las Actas de las inspecciones, en los siguientes términos:

A la vista de esta respuesta, es importante recordar que el suministro de información y la entrega de documentación al Síndic de Greuges debe hacerse, de manera preferente, por medios telemáticos.

Así lo dispone con absoluta claridad el artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que se transcribe a continuación:

“1. Todos los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser, de conformidad con las previsiones de esta ley, objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges, deberán facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley.

2. De manera preferente, la consulta de la información y la documentación deberá permitirse por medios telemáticos”.

Esta obligación de enviar la documentación por vía electrónica es lógica teniendo en cuenta la necesidad de impulsar la utilización de las nuevas tecnologías y la imposibilidad de personarse en las dependencias administrativas para acceder a la información pública requerida, habida cuenta las numerosas quejas tramitadas por esta institución cada año (aproximadamente, una media de 4.000 expedientes) y los limitados medios personales de los que dispone.

De hecho, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en expedientes de quejas análogos al presente, ha estado enviado a esta institución actas, diligencias e informes de Inspección de forma telemática, sin expresar ninguna objeción o inconveniente.

Por otra parte, en el referido escrito de fecha 27/10/2022 suscrito por el Secretario Autonómico de Planificación y Organización del Sistema, se hace también referencia a *“les limitacions i les cauteles que ha de contemplar l'accés a aquesta informació derivades de les funcions administratives de vigilància, inspecció i control, pròpies de la inspecció, així com que l'ús indiscriminat de les actes d'inspecció”.*

Esas limitaciones y cautelas están previstas con carácter general en el artículo 14.1.g) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, cuando son los ciudadanos quienes ejercitan el derecho de acceso a dicha información pública.

Sin embargo, esta Ley no resulta de aplicación cuando se trata de cumplir con la obligación de colaborar con otra institución pública, en este caso, con el Síndic de Greuges (artículo 37 de la citada Ley 2/2021), para remitir la información o documentación que es requerida expresamente para hacer posible la investigación de los hechos denunciados.

A mayor abundamiento, los artículos 43 a 45 de la citada Ley 2/2021 habilitan el acceso del Síndic de Greuges, incluso, a información y documentos declarados secretos, reservados o confidenciales, sin perjuicio del cumplimiento del deber de reserva.

El 30/11/2022 tuvo entrada nuevamente informe de la Conselleria reiterando su negativa a remitir las Actas de inspección, sin motivación jurídica alguna.

El 19/12/2022 es dictada [Resolución de Consideraciones](#) en el siguiente sentido:

- 1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de aportar las actas de inspección solicitadas reiteradamente en el transcurso de este expediente de queja, pues en caso contrario esta institución declarará a esta Conselleria como administración no colaboradora.

- 2. SUGERIMOS** que proceda de manera urgente a arbitrar las medidas necesarias para la incorporación de los/las fisioterapeutas necesarios/as para garantizar el servicio a las personas residentes en el Centro de Santa Faz.

La promotora de la queja, el 04/01/2023, presentó escrito en los siguientes términos.

Con respecto a la resolución con fecha 19-12-2022, me he quedado sorprendida que, ante su petición a la Conselleria como administración, no le responde adecuadamente, qué podemos esperar con nuestros FAMILIARES.

Siento mucho quedarme con esta sensación, espero que se resuelva pronto y poder conseguir la incorporación de los/las fisioterapeutas para garantizar servicio a las personas residentes en el Centro de Santa Faz.

Esperando que cumplan los plazos, tengamos una respuesta comprometida de la Conselleria.

El 20/01/2022 es recibida la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Expone, en resumen, los mismos datos del segundo informe remitido y se reitera en la negativa de adjuntar las Actas de inspección, sin motivar jurídicamente dicha negativa.

En vista de ello, concluimos:

1. Que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a pesar de informar que acepta nuestra recomendación, no lo hace, pues no ha remitido las Actas de Inspección ni ha incrementado la plantilla de fisioterapeutas en el Centro de Santa Faz. Ni siquiera, con relación al aumento de plantilla, asume un concreto compromiso temporal para ello.
2. Que la negativa a la remisión de las Actas no está debidamente motivada, contraviniendo los artículos 37 y 45.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Por ello, y en virtud del art 39.1.a) y 39.2 de la citada ley, **declaramos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como entidad no colaboradora y obstaculizadora de las actuaciones del Síndic**, al no proceder a la remisión de las citadas Actas.

La falta de remisión de las Actas de inspección en los términos previstos en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges así como aquellas normativas referenciadas en la resolución del Síndic, impide que esta institución tenga un conocimiento más aproximado a la realidad de la atención que reciben las personas dependientes atendidas en el Centro de Santa Faz, con lo cual se dificulta el trabajo de investigación contemplada en la citada ley y las actuaciones correspondientes para atender la situación de las personas más vulnerables, entre las que se encuentran las personas dependientes o con diversidad funcional.

Llegados a este punto, es evidente que desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 19/12/2022. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja, que queda sin siquiera una concreta previsión temporal de aumento de plantilla del personal reclamado.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [elsindic.com/actuaciones](https://seu.elsindic.com/actuaciones). Así, toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Resolución

A la vista de lo expuesto y conforme a la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) se resuelve:

PRIMERO: Poner fin al procedimiento de queja 2201839.

SEGUNDO: Declarar, en la presente queja, la **falta de colaboración y la actitud obstaculizadora de las actuaciones del Síndic** de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, haciendo públicas las recomendaciones emitidas, así como su incumplimiento (artículo 41.d de la Ley 2/2021).

TERCERO: Comunicar a la citada Conselleria para su entrega al órgano investigado y a su superior jerárquico. Notificar a la persona interesada. Publicar en la web del Síndic.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (artículo 33.4) contra las resoluciones adoptadas para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana