

"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	2300451
Materia	Sanidad
Asunto	Falta de respuesta expresa a escrito de 19/07/2021. Suministro de material sanitario a centros residenciales.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) presentó un escrito, registrado el 07/02/2023, al que se le asignó el número de queja 2300451, en el que manifiesta los hechos y consideraciones siguientes:

- Que actuaba en calidad de representante de la Asociación de Empresarios de Residencias y Servicios de personas dependientes (en adelante AERTE).
- Que en fecha 19/07/2021 (registro de entrada núm. GVRTE/2021/1845957) dirigió escrito a la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios en el que solicitaba:

(...) Que se vuelva a suministrar de manera inmediata los guantes de vinilo, nitrilo y látex, en las cantidades anteriores al mes de Abril de 2020 (12 por paciente y día), a todos los centros residenciales y centros de día de la Comunidad Valenciana para la correcta higiene de las personas atendidas, restituyendo el suministro del programa SUPRO e incorporando dichas referencias en la aplicación RESI.

- Que, ante la falta de respuesta expresa, AERTE volvió a dirigir escrito a la referida Dirección General en fecha 20/01/2023 (registro de entrada núm. GVRTE/2023/332271) en el que reiteraban la anterior solicitud, añadiendo que:

(...) Que se den las instrucciones necesarias a los distintos departamentos de salud para que se recupere dicho suministro en el plazo de siete días.

De lo contrario, nos veremos obligados a tomar las medidas legales y comunicativas pertinentes para recuperar la situación previa.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 08/02/2023 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los siguientes extremos:

Primero. Que nos indicara si se había dado respuesta expresa al escrito que la entidad a la que representaba el autor de la queja dirigió en fecha 19/07/2021 (registro de entrada núm. GVRTE/2021/1845957) a esa administración en el que solicitaba "(...) suministrar de manera inmediata los guantes de vinilo, nitrilo y látex, en las cantidades anteriores al mes de Abril de 2020 (12 por paciente y día), a todos los centros residenciales y centros de día de la Comunidad Valenciana para la correcta higiene de las personas atendidas, restituyendo el suministro del programa SUPRO e incorporando dichas referencias en la aplicación RESI". Escrito que reiteró el 20/01/2023 (registro de entrada núm. GVRTE/2023/332271) (adjuntamos copia de estos y de la documentación aportada por el interesado).

Segundo. En caso de no haberse producido la respuesta expresa, le solicitábamos que nos indicara la previsión temporal que tenía esa Administración para que la misma se produjera.

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo, no ha recibido el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado una respuesta expresa al autor de la queja.

2 Consideraciones

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

Primero. Que la Conselleria de Sanidad universal y Salud Publica (Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios) no ha dado una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos que la entidad a la que representa el autor de la queja dirigió en fechas 19/07/2021 (registro de entrada núm. GVRTE/2021/1845957) y 20/01/2023 (registro de entrada núm. GVRTE/2023/332271) en los que solicitaba "(...) suministrar de manera inmediata los guantes de vinilo, nitrilo y látex, en las cantidades anteriores al mes de Abril de 2020 (12 por paciente y día), a todos los centros residenciales y centros de día de la Comunidad Valenciana para la correcta higiene de las personas atendidas, restituyendo el suministro del programa SUPRO e incorporando dichas referencias en la aplicación RESI".

Segundo. Que la referida Conselleria, no ha informado a este Síndic de lo actuado.

Una vez precisados los hechos anteriores, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

El presente expediente se inició por la posible afección del **derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a las solicitudes que se formulen a la administración**, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que

«la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En cuanto a la **actuación de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en relación con la solicitud de información**, señalar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 08/02/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que la persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa, directa y congruente a los escritos que la entidad a la que representa la persona promotora de la queja dirigió a la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios en fechas 19/07/2021 (registro de entrada núm. GVRTE/2021/1845957) y 20/01/2023 (registro de entrada núm. GVRTE/2023/332271) en los que solicitaba "(...) suministrar de manera inmediata los guantes de vinilo, nitrilo y látex, en las cantidades anteriores al mes de Abril de 2020 (12 por paciente y día), a todos los centros residenciales y centros de día de la Comunidad Valenciana para la correcta higiene de las personas atendidas, restituyendo el suministro del programa SUPRO e incorporando dichas referencias en la aplicación RESI", abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en los mismos.

3. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
5. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
6. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana