

"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	2301596
Materia	Servicios sociales.
Asunto	Dependencia. Atención residencial.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

El 16/05/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2301596, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona promotora de la queja.

En dicho escrito, la persona promotora de la queja manifestaba una serie de deficiencias en el funcionamiento de la residencia para personas mayores (...) donde se encontraba ingresada su madre y que pudieron derivar en la caída y posterior fallecimiento de esta.

Con fecha 19/09/2022 presentaron una queja ante la inspección general de servicios por las presuntas irregularidades en el funcionamiento de la residencia. Tras la denuncia solicitaban que se iniciaran diligencias de investigación para el esclarecimiento de los hechos y la depuración de responsabilidades.

Con fecha 23/09/2022 les comunicaron que, conforme a la normativa vigente, se había dado traslado de la denuncia al servicio de acreditación e inspección de centros y servicios dependiente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Ante la falta de respuesta, con fecha 23/04/2023, presentaron un nuevo escrito, en este caso dirigido a la Subsecretaría de la Inspección General de Servicios, pero también al servicio de acreditación e inspección de centros y servicios dependiente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Con fecha 08/05/2023 recibieron respuesta de la Subsecretaria en la que les remitían nuevamente al órgano de control de servicios sociales, pero seguían sin respuesta por parte del servicio de acreditación e inspección de centros y servicios dependiente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Manifestaba, así mismo, que no conocían el estado de tramitación, ni los documentos que se habían tenido en cuenta, ni han tenido ocasión de alegar o proponer pruebas complementarias y solicitaba que se le diera traslado en calidad de interesada de la copia íntegra de los documentos que componen el expediente.

El 24/05/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria competente en el momento de los hechos, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que en el plazo de un mes emitiera un informe acerca de los hechos denunciados.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Si, en cumplimiento de las funciones de seguimiento de los centros acreditados para la atención a las personas mayores, desde la Conselleria, se han cursado visitas a la residencia para personas mayores (...), adjuntando en su caso, copia del acta de las dos últimas visitas efectuadas.
2. Si, a la vista de la denuncia presentada con fecha 19/09/2022, y reiterada con fecha 23/04/2023 por la titular de esta queja, se ha iniciado un procedimiento de inspección sobre las irregularidades denunciadas.
3. Si se ha iniciado un procedimiento de inspección, solicitamos nos remitan el informe de las incidencias detectadas, así como de las actuaciones realizadas para subsanarlas.

4. En caso contrario, manifiesten si está prevista alguna visita, indicando la fecha en la que se realizará.
5. Se dé traslado a la persona denunciante del resultado de la actuación inspectora.

El 13/06/2023, registramos el informe remitido por la Administración. En esencia, exponía lo siguiente:

En contestació a l'escrit remés per la seua institució, referent a la queixa iniciada per la persona interessada, s'informa que amb data 24/05/2023 es va donar resposta a la promotora de la queixa en relació amb la denuncia presentada en data 23/04/2023.

En aquesta resposta s'informava de la posada a disposició de la promotora de les actes d'inspecció de la visita realitzada en 2022, a conseqüència de la denuncia presentada el 19/09/2022, així com de la resta de documentació que forma part de les actuacions inspectores per a la seua consulta. Igualment es van facilitar les dades de contacte amb el Servei d'Inspecció de Serveis Socials de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

En relació a la informació sol·licitada en la resolució d'inici de la queixa, relativa a la documentació de les accions d'inspecció, si ho considera necessari es posen també a disposició de la Sindicatura.

El 14/06/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a la persona interesada para que pudiera presentar alegaciones, trámite que realizó el 27/06/2023.

En esencia, en su escrito de alegaciones, la interesada exponía lo siguiente:

En primer lugar, he de decir que he presentado una queja en lengua castellana, y no entiendo por qué me responde en Valenciano.

En segundo lugar y en relación a la respuesta que ofrece el Sr. (...), NO ME CONSTA QUE LA ADMINISTRACIÓN HAYA DADO RESPUESTA A MIS ESCRITOS, salvo con uno de fecha 8 de mayo 2023, pero que no coinciden con los indicados.

En cualquier, al no haber obtenido respuesta a mis escritos, seguimos sin tener acceso a los documentos que lo componen, e incluso desconocemos el estado de su tramitación, ni los documentos que se han tenido en cuenta. No hemos tenido ocasión de alegar, proponer pruebas complementarias. No se nos ha dado traslado del acta de inspección, ni hemos tenido la posibilidad de recurrir su resolución en defensa de nuestros derecho o intereses legítimos.

Por todo ello ME RATIFICO ANTE LA QUEJA INSTADA ANTE EL SINDIC DE GREUGES, SOLICITANDO NUEVAMENTE que interceda a mi favor para que:

- Se nos dé traslado en calidad de interesados de copia íntegra de los documentos que componen el expediente con código de actuación inspectora: 2022/DEN/167, especialmente del Acta de Inspección, el Informe definitivo, así como el seguimiento de la efectiva adopción de las medidas.
- Se nos indique el link en el que ha sido publicado dicho resumen en www.gvaoberta.gva.es
- Se nos otorguen los derechos de denunciantes e interesados.

2 Consideraciones

De acuerdo a lo establecido a la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su art. 28.k., las funciones de registro, autorización, acreditación y supervisión, así como las de inspección, control de la calidad, potestad sancionadora y cuantas otras le sean atribuidas por la normativa vigente son competencia de la Generalitat.

Esa es la vía para velar por el cumplimiento de las condiciones materiales de seguridad, edificación, ubicación, accesibilidad y equipamiento exigibles en función de su naturaleza, así como las condiciones de funcionamiento y de personal, que se determinan en la normativa.

Del contenido del informe emitido por la administración con competencia en los hechos denunciados en el momento de formular la queja, se desprende que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas realizó en su momento inspección al centro objeto de la queja, a consecuencia de la denuncia presentada el 19/09/2022 por la interesada.

Así mismo, señalaba la Conselleria competente en ese momento que, con fecha 24/05/2023 se dio respuesta a la promotora de la queja en relación con la denuncia presentada en fecha 23/04/2023.

Sin embargo, la interesada manifiesta en sus alegaciones que no ha sido informada del resultado de la actuación inspectora de la administración. Señala así mismo que sigue sin tener acceso a los documentos que lo componen, (...) ni ha tenido la posibilidad de recurrir su resolución en defensa de su derecho o intereses legítimos.

En este sentido, conviene mencionar el derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (Estatuto de Autonomía, artículo 9) y, en consecuencia, a recibir respuesta expresa y motivada a sus demandas, de manera que pueda conocer cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema y, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas. Todo ello en los términos que disponga la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, revisado el contenido del informe de la Conselleria competente en ese momento, se comprueba que el mismo no da respuesta completa a lo solicitado. En concreto, no se aporta a esta institución el informe de las incidencias detectadas, así como de las actuaciones realizadas para subsanarlas. Tampoco se aportan las actas de inspección de la visita realizada en 2022. Señala la Conselleria que *“si ho considera necessari es posen també a disposició de la Sindicatura”*.

Debemos resaltar en este sentido que la documentación no recibida, ha sido requerida por el Síndic de Greuges en aras a disponer de la máxima información posible para tramitar la queja y emitir la correspondiente resolución de consideraciones, en su caso.

El acceso a esta información por parte de los interesados, y de la ciudadanía en general, se encuentra garantizado por el artículo 105.b) de la Constitución Española, el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el artículo 12 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el artículo 27.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana.

La falta de remisión de los informes y actas de inspección en los términos previstos en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges como en la normativa anteriormente mencionada, impide que esta institución tenga un conocimiento más aproximado a la realidad de la atención que reciben las personas mayores, atendidas en el centro investigado con lo que se dificulta el trabajo de investigación contemplada en la citada ley y las actuaciones correspondientes para atender la situación de las personas más vulnerables.

En este sentido, debemos recordar que el artículo 37 (Suministro de información y documentación) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana dicta lo siguiente:

Artículo 37. Suministro de información y documentación.

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.

Igualmente, el artículo 39.2 (Negativa a colaborar) de la mencionada ley dicta lo siguiente:

Artículo 39. Negativa a colaborar.

2. Se entenderá que existe obstaculización de las actuaciones del síndic o de la síndica de Greuges cuando se impida su acceso, el de su adjunto o adjunta, o el del personal que ejerce sus funciones al servicio de la institución a los archivos, registros, dependencias, expedientes, informes y otros datos y documentos necesarios en el curso de una investigación.

En virtud de lo dispuesto por este precepto, todas las entidades públicas valencianas tienen la obligación de remitir la documentación requerida por el Síndic de Greuges, incluso una copia de la misma, que debe ser enviada por vía electrónica.

Dicho en otras palabras, no se puede obligar al Síndic o a su personal a acudir a las oficinas administrativas para ver o consultar la información requerida o para obtener una copia de la misma. La documentación y sus copias deben ser remitidas por medios telemáticos.

La razón que justifica dicha regulación legal es obvia. Además de la necesidad de consolidar la utilización de los medios electrónicos en las relaciones entre las instituciones públicas, hay que tener en cuenta que los medios personales del Síndic son limitados y no pueden desplazarse a las oficinas administrativas repartidas por las tres provincias de la Comunitat Valenciana, teniendo en cuenta que el Síndic, además de las investigaciones de oficio que realiza, recibe todos los años una media de 4.000 quejas.

En conclusión, el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos de las personas, tiene derecho a obtener una copia en formato electrónico de los informes y las actas de inspección emitidas por los funcionarios de la administración competente, con independencia del estado de tramitación en el que se encuentre el procedimiento en el que hayan sido emitidas, y sin perjuicio del deber de tratar dicha información con la máxima reserva y discreción, protegiendo los datos personales que pueda contener.

En consecuencia, consideramos que la negativa a la remisión a esta institución de las actas y los informes que se derivan de la inspección realizada es injustificada, contraviniendo los artículos 37 y 45.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de cumplir con las funciones de registro, autorización, acreditación y supervisión, así como las de inspección, control de la calidad, potestad sancionadora y cuantas otras le sean atribuidas por la normativa vigente de los centros de servicios sociales.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de velar por el cumplimiento de las condiciones materiales, así como de funcionamiento y de personal de los centros de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de aportar al Síndic de greuges los informes y las actas de inspección solicitadas en el transcurso de la tramitación de las quejas.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta expresa y motivada a la ciudadanía acerca de las cuestiones sobre las que se le demanda, al objeto que puedan conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema y, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.
5. **SUGERIMOS** que remitan a la promotora de esta queja y al Síndic de greuges tanto las actas de inspección como el informe sobre las deficiencias detectadas en su caso en relación con el expediente con código de actuación inspectora: 2022/DEN/167, y sobre las posibles actuaciones puestas en marcha para subsanarlas, indicando el estado de implementación de las mismas.
6. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo máximo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada 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.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente Resolución a las partes implicadas y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana