

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 16/05/2023, ha sido la denuncia de una serie de deficiencias en el funcionamiento de la residencia para personas mayores dependientes Villa de Altea-Les Boqueres donde se encontraba ingresada la madre de la persona promotora y que pudieron derivar en la caída y posterior fallecimiento de esta.

La promotora de la queja señalaba haber presentado una queja ante la Inspección General de Servicios el 19/09/2022 por las presuntas irregularidades en el funcionamiento de la residencia, queja que según le informaron había sido trasladada 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, había presentado 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.

Con fecha 08/05/2023 recibió la respuesta de la Subsecretaria en la que le remitía nuevamente al órgano de control de servicios sociales, pero seguía sin respuesta por parte del Servicio de Acreditación e Inspección de Centros y Servicios.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 24/05/2023 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Administración autonómica competente) un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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 informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución con fecha 13/06/2023, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución, sustancialmente, nos informaba de 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.

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 14/06/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que esta llevó a cabo con fecha 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.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones](#) de fecha 01/08/2023, además de otras recomendaciones, sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, que asumió las competencias de la anterior, que remitieran 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.

Insistíamos, además:

- a) Sobre el derecho de la persona promotora del expediente a recibir una respuesta expresa y motivada a sus demandas, de manera que pudiera conocer cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema y, en caso de discrepancia, pudiera ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estimara 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.

- b) Sobre la falta de remisión de los informes y actas de inspección, en los términos previstos tanto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges como en la normativa anteriormente mencionada, que impedía que esta institución tuviera un conocimiento más aproximado a la realidad de la atención que reciben las personas mayores en el centro investigado, con lo que se dificultaba el trabajo de investigación que recoge la citada ley y las actuaciones correspondientes para atender la situación de las personas más vulnerables.

Se estaba eludiendo, además, el cumplimiento del art. 37 (Suministro de información y documentación) y se estaba incurriendo en el supuesto contemplado en el art. 39.2 (Negativa a colaborar), de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

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

A pesar de tener constancia de la recepción por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, con fecha 03/08/2023, de nuestra resolución, y habiendo esperado un tiempo prudencial, por entender que, como se señala por parte de la Conselleria en otras quejas, la demora podía deberse a que se estaban incorporando de manera progresiva las personas titulares de los centros superiores y directivos de esa Vicepresidencia, y que estaban haciendo un esfuerzo para contestar todas las actuaciones de quejas que estaban pendientes, en el momento de dictar esta resolución seguimos sin recibir el preceptivo informe de la Conselleria, cuando han transcurrido dos meses desde que se solicitó.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Administración autonómica competente no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 01/08/2023.

Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Pero también ha puesto de manifiesto que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda persiste en la negativa de atender la recomendación del Síndic, contenida en la Resolución de consideraciones de 01/08/2023, de aportar las actas de inspección solicitadas en el transcurso de este expediente de queja.

Ante la actitud manifestada sobre este asunto solo cabe concluir con el incumplimiento de la resolución, la falta de colaboración y la voluntad entorpecedora de la Conselleria.

En este sentido, respecto a la **NORMATIVA APLICABLE CUANDO EL SOLICITANTE ES UNA INSTITUCIÓN ESTATUTARIA COMO EL SÍNDIC DE GREUGES**, desde esta institución debemos precisar lo siguiente:

La obligación de colaborar con el Síndic de Greuges mediante el suministro de información y documentación.

El artículo 37 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, impone:

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.

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, de manera preferente.

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 consecuencia, 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 las actas de inspección emitidas por los funcionarios de la Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda, 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.

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 síndico 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.

Es por ello que consideramos que la negativa a la remisión de las actas a esta institución 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. Por ello, y en virtud del art 39.1.a) y 39.2 de la citada ley, **declaramos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como entidad no colaboradora y obstaculizadora de las actuaciones del Síndic**, al no proceder a la remisión electrónica de las citadas actas.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— 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.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

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