

"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>2303278</b>  |
| <b>Materia</b>   | Servicios sociales.   |
| <b>Asunto</b>    | Residencia y Centro Ocupacional Oriol. Falta de soluciones. Demora. |
| <b>Actuación</b> | Resolución de consideraciones a la Administración.                  |

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 30/10/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2303278, en el que D. (...), como presidente de la Asociación AMPA Oriol, manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de las personas usuarias de la Residencia y del Centro Ocupacional Oriol, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito, que se adjuntó íntegro a las dos administraciones implicadas, se nos recordaba que, a pesar de las dos quejas anteriores presentadas en esta institución, la nº 2001873 y la nº 2200233, la situación de la Residencia y del Centro Ocupacional Oriol seguía siendo la misma.

La Residencia, con 30 residentes, se ubicó provisionalmente, desde la DANA de 2019, en unas instalaciones de Torrevieja con graves problemas de infraestructuras y carencias de medios, además de encontrarse los usuarios alejados de sus familias. En noviembre de 2022 se adquirió el antiguo Asilo de Orihuela para realizar allí la nueva residencia, pero había transcurrido casi un año y no habían empezado las obras, y ni siquiera conocían si había un proyecto aprobado.

El Centro Ocupacional se ubicó, tras la DANA, en el centro cívico de la pedanía La Aparecida, mientras el centro original, El Palmeral, se encontraba abandonado. El Ayuntamiento se comprometió a rehabilitarlo, pero no habían empezado obra alguna, a pesar de haberse aprobado una importante partida presupuestaria para dicho fin.

Admitida a trámite la queja, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 30/10/2023 solicitamos al Ayuntamiento de Orihuela y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA:**

1. ¿Cuándo prevén iniciar el procedimiento de licitación y ejecución de las obras de recuperación del dañado edificio de El Palmeral, donde ubicar de nuevo el centro ocupacional?
2. Indique cualquier consideración que estime oportuna.

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. ¿Está desarrollando el proyecto del antiguo asilo con la máxima prioridad y urgencia para ubicar allí la Residencia, tal y como se afirmó por parte de la Generalitat?
2. Indique cualquier consideración que estime oportuna.

El 29/11/2023 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos solicitó una ampliación del plazo para responder, que le concedimos el 30/11/2023. El 28/12/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria con el siguiente contenido:

En respuesta a la solicitud de información sobre las actuaciones de la Consellería de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el antiguo Asilo de Orihuela, se informa:

- El antiguo asilo es un inmueble con una superficie de 8.563,65 m2 construidos. Por esa razón se evaluó la posibilidad de utilizar únicamente parte del mismo para reubicar a los residentes de la residencia Oriol, que son 36 usuarios.
- La zona de actuación elegida es una de las alas con las que el asilo se amplió en los años 70, que ofrece mejores posibilidades de adaptación.
- Dada la antigüedad de la edificación, la primera actuación que se va a realizar de manera inminente es un estudio estructural que determine el alcance de las actuaciones a implementar en estructura para el cumplimiento de la normativa actual.
- Paralelamente se licitará mediante un procedimiento abierto la redacción del proyecto de intervención y la dirección facultativa de las obras. Y posteriormente se licitará la ejecución de las obras.

De dicho informe dimos traslado al promotor de esta queja el 29/12/2023. El 05/01/2024 este alegó, básicamente, que el informe no respondía a las cuestiones planteadas, que era vago y obvio, al no contemplar plazos de ejecución, presupuestos ni proyecto, y que mientras tanto las obras seguían sin empezar.

Del Ayuntamiento de Orihuela no recibimos informe alguno.

Tras la recepción del único informe y atendiendo las alegaciones del promotor estimamos oportuno solicitar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda un nuevo informe con mayor concreción sobre determinados aspectos, petición que realizamos el 10/01/2024.

En concreto solicitamos a la Conselleria la siguiente información:

1. Indique las partidas presupuestarias aprobadas para el proyecto ASILO (detalle de ellas, fechas, importes, ...).
2. Detalle del proyecto aprobado.
3. Cronología prevista en la redacción del proyecto (plazos, fechas claves, ...).
4. Respecto al edificio en Torrevieja, indicar las obras de urgencia a acometer.

En esa misma resolución insistíamos al Ayuntamiento de Orihuela en que nos remitiera la información que le habíamos requerido el 30/10/2023 y que no habíamos recibido.

El 12/02/2024 registramos la entrada del informe de la Conselleria:

El Antiguo Asilo de Orihuela, se adquirió para ser una opción para albergar recursos dependientes de esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Por las dimensiones y capacidad de este inmueble no solo puede albergar una residencia para personas con discapacidad, sino que puede rehabilitarse con destino a otros usos, como Residencia para Personas Mayores Dependiente u otros que se considere.

En este momento se ha preparado la documentación necesaria para licitar la redacción de los proyectos básicos y de ejecución, y la dirección facultativa de la parte del Asilo de Orihuela destinada a albergar la Residencia de Personas con Discapacidad.

Una vez más, tampoco recibimos respuesta del Ayuntamiento de Orihuela.

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 Sindic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone que:

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Sindic 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.

Remitimos el informe de la Conselleria al interesado el 12/02/2024, y el 23/02/2024 este nos trasladó su malestar por lo vaga que era la respuesta de esta Administración, y su crítica a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Orihuela.

## 2 Fundamentación legal

Llegados a este punto y tras el estudio de la información obrante en el expediente, procedemos a resolver la presente queja.

Pudiendo no ser la actuación descrita de las administraciones implicadas lo suficientemente respetuosa con los derechos de las personas afectadas, exponemos a continuación los argumentos que serán fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

Estos argumentos legales coinciden con los expuestos en la queja nº 2200233 sobre este mismo asunto, pues lamentablemente las administraciones implicadas no han dado una respuesta concluyente al promotor de esta queja.

La Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana subraya, ya en su preámbulo, que la propia Constitución Española, en su artículo 148.1.20, prevé que la competencia exclusiva en materia de asistencia social corresponde a las comunidades autónomas, y apunta que en la redacción de esta ley se ha considerado el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el cual se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y los programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. Por tanto, el Consell tiene que determinar los estándares mínimos de calidad de los servicios públicos, con objeto de obtener unos niveles homogéneos de prestación de los servicios mínimos, así como la promoción de la innovación y el intercambio de las buenas prácticas en la intervención y la prestación desde las diversas instancias que conforman el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

Uno de los objetivos de la citada ley es blindar los servicios sociales, declarándolos servicios públicos esenciales, asegurando la protección jurisdiccional de los servicios sociales, consolidándolos como el cuarto pilar del estado de bienestar.

Según el artículo 27 de la Ley 3/2019, las competencias en materia de servicios sociales corresponderán a la Generalitat y a las entidades locales del ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

El artículo 28 recoge las competencias de la Generalitat entre las que destacamos, a efectos de este expediente de queja, las siguientes:

h) Los servicios de atención diurna y nocturna, de atención ambulatoria de alojamiento alternativo de la atención primaria de carácter específico en la presente ley, sin perjuicio de la delegación que, en su caso, pueda efectuarse en las entidades locales.

l) La provisión y la gestión de los servicios sociales de atención secundaria no podrán ser delegadas a las entidades locales.

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.

El artículo 48 recuerda el deber de colaboración entre las administraciones públicas valencianas con el fin de garantizar la eficacia, la eficiencia, la coherencia y la unidad de acción en el funcionamiento de los servicios sociales, de acuerdo con la legislación. A la vez que subraya la necesaria articulación de los

mecanismos de coordinación, colaboración y cooperación entre las administraciones públicas que determinará los protocolos e instrumentos conjuntos de actuación, así como los convenios de colaboración, en su caso, con contenido económico o sin él.

Finalmente, hemos de apuntar que el artículo 58 indica que están sujetos a la autorización la modificación sustancial de los centros de servicios sociales autorizados, el cambio de titularidad de un centro y el cierre temporal o definitivo de un centro. Dicha autorización corresponde a la administración de la Generalitat.

### 3 Conclusiones

Vistos los hechos descritos por el promotor de la queja, en representación del AMPA Oriol, y los informes recabados de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y ante el silencio del Ayuntamiento de Orihuela en el transcurso de esta queja, hemos de concluir lo siguiente:

- Han transcurrido 53 meses desde que la DANA que se produjo sobre Orihuela y su comarca truncara el ritmo normal de muchas personas y sus vidas, y singularmente las de los usuarios y residentes del centro ocupacional y la residencia Oriol.
- Las medidas provisionales adoptadas para paliar los daños en los edificios en los que vivían y desarrollaban sus actividades se están tornando perpetuas.
- Las graves demoras y la falta de información a los principales interesados denotan una grave pasividad de las administraciones implicadas.
- Las actividades y talleres de los usuarios, su calidad de vida, así como su desarrollo personal se están viendo condicionados y perjudicados por esta actitud.
- La reiteración de quejas ante esta institución es muestra de la desesperación de usuarios y familiares ante estas circunstancias, junto con las acciones de protesta y reivindicativas que están adoptando continuamente.
- Aunque todas las administraciones parecen comprender la necesidad de los proyectos anunciados, es evidente que no se avanza en su concreción.
- La Asociación AMPA Oriol reclama, para los usuarios de los recursos citados, la capacidad de poder ejercer sus derechos en unas adecuadas instalaciones, próximas a sus domicilios y con una atención y plantilla profesional estable.
- A esta institución le preocupa la falta de atención y protección sobre las personas con diversidad funcional, usuarias de los recursos dañados hace cuatro años y medio, y que todavía no pueden percibir cercana una realidad distinta.
- Consideramos una absoluta falta de colaboración con esta institución la actitud del Ayuntamiento de Orihuela al no haber dado respuesta a ninguna de las dos anteriores Resoluciones en las que solicitábamos información sobre el nuevo centro ocupacional.
- La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sólo nos confirma que «en este momento se ha preparado la documentación necesaria para licitar la redacción de los proyectos básico y de ejecución, y la dirección facultativa de la parte del Asilo de Orihuela destinada a albergar la Residencia de Personas con Discapacidad».

### 4 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 Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

#### **A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:**

1. **SUGERIMOS** que, tras la compra del inmueble citado, el Antiguo Asilo de Orihuela, proceda de inmediato a la rehabilitación y reforma, adecuando dicho espacio a las necesidades constatadas y

reiteradamente reclamadas. Confiamos en que nos indique qué recursos y qué número de plazas se ubicarán allí.

2. **SUGERIMOS** que, mientras no se finalicen las anteriores acciones, se resuelvan las deficiencias y carencias de la residencia «provisional» de Torrevieja, a donde fueron derivados los usuarios de Oriol.
3. **SUGERIMOS** que fije un plan de actuaciones concreto, sobre fechas y recursos, en el que las personas con discapacidad funcional afectadas en los recursos que disfrutaban por la DANA 2019 puedan ver satisfechas sus justas reivindicaciones.

#### **AL AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA:**

4. **ADVERTIMOS** que ante la reiteración de esta falta de colaboración con el Síndic en este o en otros expedientes y atendiendo al contenido del artículo 39.4 de la Ley 2/2021, esta actitud se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.
5. **SUGERIMOS** que contribuya, en sus competencias y medios, a restablecer y mejorar la atención a las personas con diversidad funcional vinculadas al AMPA Oriol.
6. **SUGERIMOS** que destine los importes presupuestarios oportunos para abordar la construcción del centro ocupacional reclamado, aprovechando, si fuera procedente, los importes recibidos de las entidades aseguradoras por los daños ocasionados en dependencias municipales de servicios sociales, o aprobando las partidas pertinentes para el mismo fin, según el mejor criterio de idoneidad de la corporación municipal.
7. **SUGERIMOS** que active de inmediato las obras del nuevo Centro Ocupacional en el que los usuarios puedan desarrollar sus capacidades y recibir la atención que requieren en un entorno óptimo y adecuado, indicándonos plazos y presupuestos previstos para estas acciones.

#### **A AMBAS ADMINISTRACIONES:**

8. **ACORDAMOS** que las administraciones citadas nos remitan, 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 manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimen 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