

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2404577
Materia Servicios sociales
Asunto Solicitud copia expediente.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

La persona promotora de la queja presentó un escrito que fue registrado el 11/12/2024, al que se le asignó el número arriba indicado.

En el escrito se nos informaba que la persona interesada presentó una solicitud de inicio de investigación por una posible negligencia en el servicio de teleasistencia, debido al modo de actuación, que según manifestaba pudo provocar la muerte de su madre.

Tras solicitar ser parte en el procedimiento, finalmente el 15/07/2024 y el 25/10/2024 presentó una solicitud para que le facilitasen una copia del expediente de inspección D-84-2024, pero no había obtenido respuesta.

Con el objeto de contrastar lo que la persona promotora nos exponía en su queja, en fecha 16/12/2024 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo máximo de un mes, nos remitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja.

En fecha 16/01/2025 recibimos el informe solicitado a la Conselleria en el que nos comunicaban lo siguiente:

1.- Razones de la demora en dar respuesta a los escritos presentados el 15/7/2024 y el 25/10/2024:

- Escrito presentado el 15/7/2024 por la (...): Presenta escrito en fecha 26/6/2024, con entrada en esta Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales en fecha 1/7/2024 y con Núm. de Registro Departamental 669. (...), hija de (...), beneficiaria del Servicio de Teleasistencia, manifiesta en su escrito queja por la atención prestada a su madre.

En respuesta a dicha queja, se le comunica mediante escrito con Núm. de registro de Salida 207408 que: "por parte de este Servicio se realizarán las actuaciones correspondientes con la finalidad de comprobar los hechos señalados en su escrito de queja, y si procede, se adoptarán las medidas pertinentes. Así mismo se le informa que según los artículos 55.2 y 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en adelante 39/2015, la actuación inspectora no constituye en sí misma un procedimiento administrativo, por lo que, en este momento, el hecho de ser persona denunciante no le otorga la condición de persona interesada según el artículo 4 de la citada ley". (...), en contestación a dicho escrito, presenta solicitud, mediante comunicación electrónica con Núm. de Registro 2024-S-RC-495 en fecha 15/7/2024 dirigida a la Secretaría Autonómica del Sistema Sociosanitario,

para formar parte como interesada en la inspección D-84/2024 invocando las letras b) i c) del artículo 4 de la Ley 39/2015.

En contestación a esta solicitud, se le remite nuevo escrito en fecha 25/9/2024, con Núm. de Registro de Salida, 2024269359, firmado por el Subdirector General de Dependencia y Atención Primaria en el que se le informa que desde la Inspección de Servicios Sociales, se giró visita el pasado 17 de julio para comprobar los hechos puestos de manifiesto en su escrito contra el Servicio de Teleasistencia.

Asimismo, se le informa que “de acuerdo con el informe de la Inspección de Servicios Sociales, no se ha observado ninguna negligencia con la actuación que recibió por parte del servicio de Teleasistencia en el caso de su madre, (...)”.

Por lo tanto, a la vista de las contestaciones que se le remitieron mediante sendos escritos a la (...) por la Subdirección de Inspección de Servicios Sociales y por la Subdirección General de Dependencia y Atención Primaria, no se considera que haya habido demora ni que no se haya atendido a sus peticiones por parte de la administración.

- Escrito presentado el 25/10/2024 por la (...): remite escrito en esta fecha dirigido a la Secretaría Autonómica del Sistema Sociosanitario solicitando “acceso/copia del expediente administrativo i al informe generado por la Inspección de Servicios Sociales”.

La Subdirección General de Dependencia, tras la recepción del mismo, remite el escrito a la Subdirección General de Servicios Sociales, con fecha de entrada en fecha 2 de diciembre de 2024, con núm. de Registro 1106.

En fecha 20/12/24 se procede desde esta inspección a dar contestación a la denunciante. Se adjunta copia.

2.- Actuaciones realizadas en el expediente D-84-24:

En fecha 17 de julio de 2024 se gira visita al centro por esta inspección al objeto de comprobar los hechos puestos de manifiesto en la queja interpuesta por la Sra. (...) contra el Servicio de Teleasistencia, la cual tuvo entrada, tal y como se ha señalado anteriormente en el presente informe, en fecha 1/7/2024 realizándose las siguientes actuaciones:

- Se recorren las instalaciones del centro.
- Se mantienen entrevistas con distintos profesionales del centro.
- Se analizan distintos documentos relacionados con la denuncia objeto de la denuncia.
- Tras dichas actuaciones se concluye por las personas inspectoras actuantes que: la operadora que atiende la emergencia, en su actuación tras la primera llamada de la hija de la usuaria, siguiendo el protocolo facilitado por la entidad, procedió a solicitar asistencia médica inmediatamente, quedándose pendiente de realizar el reaseguramiento de la emergencia hasta que ésta finalizó; por lo tanto, no se observa negligencia por parte de la empresa Atenzia.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de comunicarnos que de acuerdo con el artículo 4.1 de la Ley 32/2015 del procedimiento administrativo era persona interesada.

A la vista del informe facilitado, solicitamos un nuevo informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda para que nos informase acerca de razones por las que no se le facilitaba una

copia del informe de la inspección de los Servicios Sociales a la persona promotora de la queja, realizada el 17/07/2024, en el que la persona afectada era su madre, ya fallecida.

En fecha 24/04/2025 tuvo entrada el informe solicitado a la Conselleria, en el que nos comunicaba lo siguiente:

En cuanto al derecho a la información pública, se considera que no procede dar acceso a la copia del informe de inspección por ser de aplicación los límites que se recogen en los artículos 14.1 f) La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva y el 14.1 g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.

Por su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común, en adelante, LPACAP, señala en su artículo 62.5 que. La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento.

Siguiendo con el mismo texto normativo, el artículo 53.1. a) establece que los interesados en un procedimiento administrativo tienen, entre otros, los siguientes derechos: a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos

Estos derechos, según dicha ley, podrán ser ejercidos por los interesados en el ámbito de un procedimiento administrativo. Sin embargo, las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales quedan encuadradas en el artículo 55 de la LPACAP como actuaciones previas al señalar que, con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

El punto 2 del mismo artículo establece que, las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas las funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

Por todo ello, no son de aplicación los preceptos de esta ley relativos al derecho de los interesados al acceso al expediente, a las alegaciones y al trámite de audiencia que se incluyen en las fases de instrucción y finalización mientras no se inicie el procedimiento administrativo.

Esta consideración de la actuación inspectora como actuaciones previas, tanto en lo relativo a las visitas de inspección, como en los documentos derivados de las mismas, también viene así establecido en la propia ley de servicios sociales dentro del Título VIII. Así pues, el artículo 133.4 establece que: a los efectos de las propuestas de inicio de procedimientos sancionadores o disciplinarios, cuando se aprecien irregularidades o incumplimientos con indicios racionales de responsabilidad, las actas de la inspección y sus correspondientes informes tendrán la consideración de actuaciones previas.

En conclusión, las actuaciones de la Inspección de Servicios Sociales son diligencias previas a la iniciación del procedimiento y es la LPACAP la que regula cuando procede el ejercicio del derecho al acceso a los documentos que obran en un expediente en las fases de iniciación, ordenación e instrucción y finalización del Procedimiento Administrativo Común. Todo ello en consonancia con el artículo 105 del texto constitucional al establecer

que, la Ley regulará la audiencia de los ciudadanos, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten, así como el procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia a los interesados.

Por todo lo expuesto, no es de aplicación en el caso que nos ocupa el acceso al informe de la visita de inspección por resultar de aplicación los límites recogidos en los mencionados artículo 14.1.f) y g) de la Ley 19/2013. En relación, con lo dispuesto en la LPACAP, dada la consideración de actuaciones previas los documentos elaborados por la Inspección de Servicios Sociales en su actividad inspectora, el interesado tendría derecho al acceso a éstos en el momento en que se incoara un procedimiento sancionador al objeto de ejercer su derecho a formular alegaciones.

Por último, en respuesta a lo que nos advierte su nueva petición de informe cabe añadir que el hecho de tener la denunciante el parentesco de hija de la persona usuaria, ya fallecida, no es circunstancia que cambie ninguno de los presupuestos señalados en el presente escrito.

Dimos traslado del informe a la persona interesada para que, si lo consideraba oportuno, presente escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2404577, de 01/07/2025](#), en la que recomendábamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, teniendo en cuenta la condición de interesada de la autora de la queja, se le facilitase el acceso los informes de inspección y a toda la documentación que formaba parte de las actuaciones previas.

Tenemos constancia de la recepción de la solicitud del informe por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 03/07/2025; no obstante, el Síndic de Greuges no ha recibido respuesta alguna, incumpliendo la Conselleria sus obligaciones legales al respecto.

La falta de respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a tenor del artículo 39.1 de la Ley 2/2021, se considera como una falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no facilitar la información o la documentación solicitada en los plazos establecidos para ello.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de fecha 01/07/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

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.

Se ha constatado la vulneración del derecho a una buena Administración.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA**, y la notificación de esta resolución a todas las partes, dejando constancia de la falta de colaboración, en este expediente, de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución, conforme a lo establecido en el artículo 39.1 b) de la Ley 2/2021, ya citada.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana