

"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 2502992
Materia Servicios sociales
Asunto Discapacidad. Falta de transporte a centro ocupacional. Reiteración de queja

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 31/07/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502992, en el que se nos informaba de que, a pesar de los buenos propósitos expresados desde el Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de l'Horta Nord y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el transcurso de la [queja nº 2303130, que cerramos en mayo de 2024](#), todavía no se había dado solución a la falta de transporte público para los usuarios del centro ocupacional Reina Sofía de Massamagrell. La interesada, usuaria de dicho centro, ha de desplazarse cada día en coche particular, llevada por su madre, de 77 años, desde Rafelbunyol al Centro.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2303130, de 23/02/2024](#) se fijaban las posturas de las administraciones implicadas y a nuestras recomendaciones y sugerencias se nos respondió con el compromiso de asumir en los presupuestos el coste del transporte de dicho centro ocupacional y de buscar alternativas viables a este déficit de transporte.

Por tanto, del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad del Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de l'Horta Nord y de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda podrían afectar a los derechos reconocidos a las personas con discapacidad. Estos hechos justificaron la apertura de la nueva queja y la solicitud de informes a las dos administraciones implicadas.

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos trasladó la siguiente información atendiendo a nuestras cuestiones:

Indique qué acciones ha llevado a cabo para garantizar un transporte público a las personas usuarias del Centro Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell, y qué resultados ha obtenido.

Esta Dirección General a la vista de la problemática con el servicio de transporte en los centros ocupacionales y centros de día de discapacidad, y en concreto en el Centro Reina Sofía, dado que el mayor problema para su implantación y viabilidad era que la cuantía para el transporte que se asigna por parte de esta Consellería era deficitaria, efectuó un informe propuesta del cálculo económico del coste del servicio de transporte en los centros ocupacionales y centros de día de discapacidad a petición de la Dirección General del Sistema Sociosanitario e IVAFIC (en adelante DGSS). Dicho informe fue valorado por la DGSS, efectuando la misma, en fecha 13 de mayo de 2025, un cálculo total del módulo de transporte aplicable de 20 euros diarios por plaza y usuario. En base a dicho informe y cálculo total del módulo de transporte, en la reunión del Órgano de Colaboración Interadministrativa en Servicios Sociales (en adelante OCCI), de fecha 16 de abril de 2025, se aprobó por unanimidad el incremento del módulo del transporte de centros de día y ocupacionales de discapacidad a la cuantía de 20€ diarios por usuario.

2. Concrete la situación actual de este problema y las previsiones sobre su resolución. Actualmente, y a la vista de la mejora que se ha incrementado en el módulo de transporte, entendemos que los problemas de viabilidad quedan resueltos, ya que incluso la mejora en la cuantía del transporte es superior al estudio de viabilidad técnico y económico que se efectuó por parte del Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de L'Horta Nord para dar el servicio de transporte colectivo a los usuarios, y que sirviera de base para proceder a licitación del servicio a través de los procedimientos previstos en la Ley de Contratos del Sector Público. Las conclusiones de este estudio, realizada por la mercantil que se contrató por el Consorcio, en cuanto a la viabilidad económica, es que el coste por usuario y día estaría en el entorno de los 12 €, frente al acuerdo adoptado en la reunión de la OCCI, de fecha 16 de abril de 2025, en el que se aprobó la cuantía de 20€ diarios por usuario y día.

Por lo tanto, el Consorcio debería de ofertar, sin más demora, el servicio de transporte que por otro lado es de carácter obligatorio, conforme el Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales (en adelante Decreto 27/2023).

3. Aporte cualquiera otra información que resulte de interés en este caso.

Hemos de hacer mención que con el Decreto 27/2023, se establece que el Transporte en los centros ocupacionales es una prestación que será gratuita y estará garantizada sólo para las personas usuarias con movilidad reducida, con problemas de orientación o con problemas ocasionados por algún tipo de medicación. También estará garantizada para cualquier persona usuaria cuando su municipio de residencia sea diferente al que se encuentra el centro ocupacional, o cuando no se pueda acceder con un medio de transporte público adecuado.

Desde esta Dirección General se facilita la información de las personas que reúnen los requisitos para tener derecho a la prestación gratuita de transporte en los centros ocupacionales a la DGSS para que la misma efectúe los cálculos económicos pertinentes ya que dicha Dirección General es la encargada, en relación a la subvención nominativa anual establecida en la ley de presupuestos de la Generalitat a favor del Consorcio Comarcal Servicios Sociales L'Horta Nord, de la tramitación desde la fase de incoación hasta la de resolución de la concesión de la ayuda, del correspondiente expediente de subvención a favor del citado Consorcio.

Además, se nos aportó la siguiente documentación:

En la resolución de concesión correspondiente al año 2024 de la ayuda nominativa a favor del CONSORCIO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE L'HORTA NORD, para el mantenimiento de los Centros de Atención a Personas con Discapacidad que a continuación se relacionan, figuraban los siguientes importes de subvención:

| Tipología | Centro | Plazas financiadas | Importe transporte (1) | Importe Plazas | Importe Total (transporte incluido) | Fecha de efectos |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------|
| Centro de Atención Diurna | REINA SOFIA | 37 | | 548.990,00 € | 548.990,00 € | 01-01-2024 |
| Centro Ocupacional | PAS A PAS | 56 | 60.720,00 € | 496.300,00 € | 557.020,00 € | 01-01-2024 |
| Centro Ocupacional | REINA SOFIA | 45 | 33.000,00 € | 402.660,00 € | 435.660,00 € | 01-01-2024 |
| Centro de Estimulación Precoz | L'HORTA NORD AL-BORAYA | 70 | | 433.510,00 € | 433.510,00 € | 01-01-2024 |
| Centro de Estimulación Precoz | L'HORTA NORD MASSAMAGRELL | 70 | | 433.510,00 € | 433.510,00 € | 01-01-2024 |
| IMPORTE TOTAL SUBVENCIÓN: | | | | | 2.408.690,00 € | |

(1) En el resto de los centros, el gasto de transporte de las personas usuarias se incluye en el concepto "importe total, transporte incluido".

Que entre dichos importes se encuentra el correspondiente al Centro Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell, subvención que incluía para gastos de transporte de las personas usuarias un total de 33.000,00 €.

Que la subvención a favor del CONSORCIO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE L'HORTA NORD fue objeto de abono anticipado del 100% de su importe, abono realizado tras su concesión en fecha 22 de agosto de 2024, quedando la entidad beneficiaria obligada a presentar cuenta justificativa de los gastos objeto de subvención en el mes de enero de 2025 ante la Dirección Territorial de Valencia.

Que en la justificación presentada por la entidad beneficiaria no figuran gastos referidos al concepto de transporte, motivo por el cual en febrero de 2025 se dictó resolución de minoración parcial de la subvención por importe de 33.000 € y sus correspondientes intereses de demora, esto es, 33.559,58 €, importe que ha sido ya objeto de reintegro a la Generalitat.

Que en cumplimiento de la respuesta dada por esta Conselleria a la queja nº 2303130, cerrada por el Sindic de Greuges en mayo de 2024, relativa a la posibilidad de incrementar en 2025 la ayuda anual destinada al CONSORCIO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE L'HORTA NORD, en la Ley 6/2025, de 30 de mayo, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2025 figura la línea nominativa de subvención S0733 a su favor por importe global de 2.937.460,00 €, lo que supone un incremento interanual de 528.770,00 €.

Que, en virtud de lo anterior, en 2025 se está tramitando la concesión de la referida subvención nominativa, con efectos de subvencionalidad del gasto desde el pasado 1 de enero, con el siguiente nivel de detalle por centros afectados:

| Centro | Plazas subv. | Fecha efecto | Importe Mantenimiento centro | Importe transporte (1) | Importe Total |
|---|--------------|--------------|------------------------------|------------------------|---------------------|
| CENTRO DE DÍA REINA SOFIA | 37 | 01/01/2025 | 760.271,60 | 0,00 | 760.271,60 |
| CENTRO OCUPACIONAL PAS A PAS | 56 | 01/01/2025 | 543.756,50 | 220.160,70 | 710.047,90 |
| CENTRO OCUPACIONAL REINA SOFIA | 45 | 01/01/2025 | 407.195,80 | 136.560,70 | 543.756,50 |
| CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORANA MASSAMAGRELL | 70 | 01/01/2025 | 461.692,00 | 0,00 | 461.692,00 |
| CENTRO DE ATENCIÓN TEMPORANA ALBORAIA | 70 | 01/01/2025 | 461.692,00 | 0,00 | 461.692,00 |
| TOTAL | 278 | | 2.580.738,60 | 356.721,40 | 2.937.460,00 |

(1) En el resto de los centros el gasto de transporte de las personas usuarias se incluye en el concepto "importe mantenimiento centro".

Y que dicho incremento en la subvención de 2025 implica una mejora de la financiación del Centro Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell de 108.096,50 € con respecto al año 2024, de los cuales 103.560,70 € corresponden al incremento del gasto en transporte de las personas usuarias, pasando este de 6 a 20 euros persona usuaria/día en 2025.

Firmada la citada resolución de concesión, el pago de la subvención será nuevamente abonado a la entidad beneficiaria anticipadamente en el 100% de su importe, quedando la entidad beneficiaria obligada a presentar cuenta justificativa de los gastos objeto de subvención en el mes de enero de 2026 ante la Dirección Territorial de Valencia.

Por su parte, el Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de l'Horta Nord nos trasladó esta información:

El servicio de transporte vinculado al Centro de Día fue activado en el mes de marzo de 2025 con la implantación de una sola ruta mediante un contrato menor y actualmente y dando comienzo con el curso escolar se han incrementado a tres rutas dando servicio a todos los usuarios del centro que lo necesiten.

La situación del servicio de transporte del Centro Ocupacional todavía no se ha podido poner en marcha. No obstante, se encuentra en fase de tramitación y pendiente de resolución dentro de un proceso de licitación administrativa. Está previsto que, una vez completado este procedimiento, el servicio se active y entre en funcionamiento con normalidad.

Conforme a la Resolución de 4 de septiembre de 2025, por la cual se regula y concede una subvención nominativa al Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de L'Horta Nord para el mantenimiento de centros, servicios y programas de servicios sociales publicada en el DOGV el día 9 de septiembre de 2025 se ha concedido subvención nominativa para el ejercicio 2025 por un importe de 2.937.460€, en la que se incluye la financiación del transporte para el Centro Ocupacional Reina Sofía. No obstante y dado el importe del coste del servicio junto con el establecido para el Centro de Día, está sujeto a procedimiento abierto sujeto a regulación armonizada para el que se está tramitando el oportuno expediente, estimándose un plazo mínimo de tres meses para la adjudicación del contrato y prestación del servicio.

Por lo expuesto y en tanto no se contrate y se ponga en funcionamiento el servicio de transporte del Centro Ocupacional, no es posible prestar el servicio a la persona afectada, sin perjuicio de que se hagan las gestiones oportunas para poder incluir, en su caso, a la

citada usuaria en el servicio de transporte del Centro de Día que actualmente cubre el itinerario de la localidad donde reside la persona afectada.

Trasladamos los informes íntegros a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

Posteriormente, remitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2502992, de 17/10/2025](#) y obtuvimos las siguientes respuestas.

La entonces Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos comunicó que:

En contestación a la Resolución de consideraciones a la Administración efectuada por el Síndic de Greuges en fecha 17/10/2025 y por la que se recomienda a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en su punto 3º, lo que a continuación se transcribe:

“que apruebe y publique las subvenciones nominativas en los primeros meses de cada ejercicio presupuestario, pues lo contrario dificulta la posibilidad de tramitar en plazo los procedimientos que correspondan a las entidades receptoras”,

Se informa que, atendiendo a la recomendación efectuada por el Síndic de Greuges, la tramitación de la financiación correspondiente al año 2026 a favor del CONSORCIO COMARCAL DE SERVICIOS SOCIALES DE L´HORTA NORD se iniciará de forma inmediata con la entrada en vigor de la Ley de Presupuestos correspondiente a dicho ejercicio y tras verificar la existencia, en el citado texto legal, de consignación de crédito adecuado y suficiente a tal efecto en la correspondiente línea presupuestaria.

Por su parte, y fuera de plazo, lo que constituye una falta de colaboración con esta institución, según el artículo 39.1.a) de la ley que la regula, el Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de l’Horta Nord nos comunicó que:

PRIMERO: La dirección del Centro Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell, centro al que pertenece la usuaria en cuestión informa lo siguiente:

“El pasado lunes 22 de diciembre de 2025, esta dirección del Centre Ocupacional Reina Sofía, recibe un correo electrónico de la administración del Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de L´Horta Nord, adjuntando una copia de la Resolución de consideraciones y el justificante de envío de ORVE, que en su día se envió al SIR del Ayuntamiento de Alboraya.

La resolución de Consideraciones a la administración, se refiere a la queja nº 2303130, de fecha, mayo de 2024, en la que se hace constar la falta de solución al transporte público para los usuarios del Centro Ocupacional Reina Sofía, de Massamagrell.

La persona interesada en este procedimiento de reclamación de una solución en la queja anteriormente citada, es una persona usuaria de nuestro servicio, procedente de la localidad de Rafelbunyol.

La dirección de este centro, desconocía todo este proceso de reclamación por parte de la persona interesada, pero sí estaba al corriente de unas reclamaciones/negociaciones que la madre de la persona usuaria mantenía con el ayuntamiento de Rafelbunyol, solicitando una solución de transporte público, siguiendo el modelo de la localidad de El Puig. Por lo visto no se alcanzó ningún acuerdo.

Cuando esta dirección del Centre Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell, es concedora de la reclamación al Sindic de Greuges, se pone en contacto con la persona interesada de Rafelbunyol, representada por su hermana mayor, (la madre de 77 años, a la que se refiere la resolución del Sindic, había delegado la tramitación de toda la documentación, en su hija mayor).

Por tanto, el 5 de septiembre de 2025, es cuando esta dirección y la representante de la persona usuaria de Rafelbunyol, se reúnen para alcanzar un acuerdo, en cuanto al transporte público al que estamos obligados a ofertar.

Acuerdos:

A pesar de la cláusula aprobada por la presidenta del Consorcio Comarcal, el 21 de julio de 2025, que permite trasladar a usuarios de nuestro centro, en las rutas del transporte del Centro de Día, siempre que hayan plazas disponibles, acordamos con la representante de la persona usuaria de Rafelbunyol, la conveniencia de que su representada, espere a la implantación de nuestro propio servicio de transporte (CORS), a causa del perfil concreto de esta usuaria, cuyo porcentaje de discapacidad, no la hace compatible con el grupo de usuarios del bus del Centro de Día, que cuentan con un deterioro físico y cognitivo muy elevado, lo que iría en el detrimento de su bienestar psíquico.

En la reunión convocada el día 22 de octubre de 2025, en la que participa esta dirección del CORS, con la dirección del Centro de Día y los responsables de la empresa encargados del informe técnico y estudio de costes del servicio de transporte SOLUMED, se traslada este acuerdo alcanzado con la persona interesada de la localidad de Rafelbunyol.

En esta misma fecha del 22 de octubre de 2025, se remite el listado definitivo de los usuarios demandantes del servicio de transporte del Centre Ocupacional Reina Sofía (CORS), a la empresa SOLUMED, donde se incluyó el plano de la ruta de transporte, con cada una de las paradas consensuadas con las familias, en las localidades correspondientes.

Actualmente, estamos a la espera de la aprobación de la ruta B1, del Centre Ocupacional Reina Sofía de Massamagrell.

SEGUNDO: Desde la Empresa SOLUMED RESPUESTAS INTEGRALES se está realizando todo el estudio para la preparación de la licitación correspondiente mediante una asistencia técnica para la elaboración del pliego de prescripciones técnicas así como la valoración de las ofertas presentadas y aceptadas por la mesa de contratación, por ello la situación del servicio de transporte del Centro Ocupacional todavía no se ha podido poner en marcha, se encuentra en fase de tramitación y pendiente de un proceso de licitación administrativa.

Está previsto que, una vez completado este procedimiento, el servicio se active y entre en funcionamiento con normalidad.

Por lo expuesto y en tanto no se contrate y se ponga en funcionamiento el servicio de transporte del Centro Ocupacional, no es posible prestar el servicio a la persona afectada puesto que realizadas las gestiones oportunas para poder incluir a la citada usuaria en el servicio de transporte del Centro de Día, la dirección del Centro Ocupacional Reina Sofía acordó junto con la representante de la persona usuaria que espere a la implantación de nuestro propio servicio de transporte (CORS), a causa del perfil concreto de esta usuaria, cuyo porcentaje de discapacidad, no la hace compatible con el grupo de usuarios del bus del Centro de Día, que cuentan con un deterioro físico y cognitivo muy elevado, lo que iría en el detrimento de su bienestar psíquico.

Llegados a este punto se hace evidente que desde el Consorcio Comarcal de Servicios Sociales de l'Horta Nord no se han realizado todavía las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 17/10/2025. Ese comportamiento ha impedido alcanzar a día de hoy, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

Sin embargo, hemos de valorar positivamente el diálogo con la persona interesada y los anuncios de realización de las acciones pertinentes para alcanzar el objetivo apuntado: la licitación y puesta en marcha del servicio de transporte del centro Ocupacional Reina Sofía.

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 www.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