

"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 2404505
Materia Servicios sociales
Asunto Deficiencias en el funcionamiento de la Residencia de Altabix, Elche

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 03/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404505. La persona interesada, en representación de la Asociación de Residencias Dignas de la Comunitat Valenciana (en adelante, ReCoVa), presentaba una queja por «el funcionamiento deficitario de la Residencia de Altabix en Elche, las inspecciones preavisadas y las licitaciones caducadas de los centros de gestión integral».

En dicho escrito se exponían deficiencias relacionadas prácticamente con todos los ámbitos que podían afectar a las personas residentes: alimentación, higiene y aseo, ropa, atención, horarios, control de medicación, participación, etc., así como la sospecha de que las inspecciones que la Conselleria realizaba para supervisar el funcionamiento del centro eran avisadas con antelación, incumpliendo con ello la obligación de confidencialidad y secreto profesional.

Por ello, el 10/01/2025 emitimos Resolución de inicio de investigación, dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda –que ostentaba la competencia en aquel momento– para que, en el plazo de un mes nos informara en relación con las cuestiones planteadas en la queja.

Con posterioridad, el 22/05/2025, una vez analizada la documentación y las alegaciones recibidas, nos dirigimos nuevamente a la Administración autonómica solicitándole nueva información.

Analizada la documentación, esta defensoría consideró necesario realizar una visita a la residencia por parte del personal de la institución, que tuvo lugar el 07/10/2025, manteniendo además entrevistas con el director, el trabajador social, la psicóloga, la técnica de animación sociocultural, la coordinadora de servicios, la coordinadora de enfermería, el médico, el personal de cocina, personas residentes, así como familiares que en ese momento se encontraban en el centro residencial.

Tras la visita efectuada, la persona promotora de la queja nos presentó nueva información y documentación, entre ellas, denuncias de familiares del centro residencial, alguna de las cuales no se abordaron por estar siendo investigadas en el ámbito judicial.

El 28/01/2026 emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja 202404505](#), en la que efectuamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia los siguientes pronunciamientos:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar los derechos de las personas usuarias y mejorar de manera continua el nivel de calidad en la atención y en las prestaciones que reciben.

2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de adoptar medidas de urgencia ante la apreciación de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta de las personas usuarias, sin menoscabo de la apertura de los expedientes sancionadores que pudieran corresponder.
3. **RECOMENDAMOS** que de forma inmediata y como titular del centro público asegure la correcta dirección del centro, designando, con carácter temporal, a personal funcionario que se encargue de dicha tarea, toda vez que las medidas que hasta ahora han sido adoptadas por la Conselleria han resultado claramente ineficaces.
4. **RECOMENDAMOS** que se lleve a cabo una inspección de carácter interno para depurar responsabilidades, si las hubiera, en el posible incumplimiento respecto a la confidencialidad y el deber de secreto profesional respecto de las inspecciones.
5. **SUGERIMOS** que de manera urgente se adopten cuantas medidas sean necesarias para garantizar la adecuada atención y cuidados de las personas residentes, bajo criterios de calidad, respeto y atención centrada en la persona.
6. **SUGERIMOS** que de forma inmediata se desarrollen las actuaciones necesarias para garantizar el derecho a la participación de las personas usuarias y de sus familiares conforme a la normativa vigente.
7. **SUGERIMOS** que informe periódicamente a esta defensoría del avance en relación con el pliego en curso, las mejoras en la residencia, la subsanación de los incumplimientos y las sugerencias y recomendaciones contenidas en la presente Resolución.

La preceptiva respuesta de la Administración autonómica a nuestras consideraciones tuvo entrada en esta institución el 25/02/2026, dentro del plazo de que disponía para ello.

La Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores hacía constar en su respuesta:

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia dedica un gran esfuerzo para mejorar las condiciones de las personas usuarias atendidas en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.

La Conselleria es consciente de que la Residencia y Centro de Día de Elche, de titularidad pública, pero gestionada a través de un contrato de servicios por una entidad privada, arrastra algunas problemáticas desde años atrás, por lo que, tras el análisis de la situación que se produce en el centro, se han llevado a cabo las siguientes medidas:

En primer lugar, la Dirección Territorial de Alicante ha reforzado el seguimiento técnico del recurso, intensificando las visitas periódicas con el fin de acompañar y orientar al personal en la resolución de las dificultades manifestadas.

Asimismo, se ha incrementado la actividad inspectora, realizándose un total de tres inspecciones durante el año 2025, la más reciente en el mes de noviembre. En dichas actuaciones, la inspección constata que “el centro va subsanando los incumplimientos requeridos”.

En relación con la recomendación respecto a la designación con carácter temporal a personal funcionario para el ejercicio de funciones de dirección, la Conselleria no considera necesaria la adopción de esta medida. En la actualidad se encuentra en proceso de licitación la gestión integral de todas las residencias y centros de día de titularidad de la Generalitat, incluido el de Elche, bajo el expediente CMAYOR/2026/30Y09/0032.

Cabe señalar que la nueva licitación contempla un incremento del 10% en la plantilla del centro, así como un aumento significativo de la inversión destinada a cada persona usuaria, que pasará a ser de 100 euros diarios frente a los 62 actuales

La Conselleria reafirma su compromiso permanente con la mejora del servicio prestado a las personas usuarias, promoviendo políticas y actuaciones que aseguren una atención de mayor calidad y orientada a la mejora continua del sistema.

Se nos remitía también la respuesta efectuada por la Secretaría Autonómica del Sistema Sociosanitario:

1. RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL de garantizar los derechos de las personas usuarias y mejorar de manera continua el nivel de calidad en la atención y en las prestaciones que reciben.

La inspección es conocedora de esta obligación legal que se recoge en el artículo 127.2 del título VIII de la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

2. RECORDAMOS EL DEBER LEGAL de adoptar medidas de urgencia ante la apreciación de una situación de indefensión y vulnerabilidad manifiesta de las personas usuarias, sin menoscabo de la apertura de los expedientes sancionadores que pudieran corresponder.

La inspección es conocedora de su deber, establecido en el artículo 132 de la ley citada en el apartado anterior, de disponer la suspensión temporal de actividades, la inhabilitación de dependencias, la inmovilización, la retirada o la intervención de productos y bienes productivos, el cierre temporal del establecimiento o cualquier otra medida que considere oportuna ante la apreciación de una situación de vulnerabilidad inminente o perjuicio grave para la salud o la seguridad de las personas usuarias

4. RECOMENDAMOS que se lleve a cabo una inspección de carácter interno para depurar responsabilidades, si las hubiera, en el posible incumplimiento respecto a la confidencialidad y el deber de secreto profesional respecto a las inspecciones

ya se ha explicado en anteriores informes emitidos en relación a esta queja, el III Plan de inspección de los servicios sociales de la Comunitat Valenciana para el periodo 2023-2026, aprobado por Resolución de 2 de febrero de 2023, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (DOGV 06.02.23), recoge en el punto 5 que el Programa Anual Básico de Inspección “es un documento de carácter reservado” de la Secretaría Autonómica del Sistema Sociosanitario, órgano superior de quien depende orgánica y funcionalmente el Servicio de Inspección. Asimismo, en su punto 9.b), se determina que “las visitas de inspección a los centros y servicios se harán sin previa notificación, salvo que se considere oportuno lo contrario”.

No consta, en el ámbito interno de la Subdirección General de Inspección, incumplimiento alguno de la directriz 9.b) que recoge el III Plan de Inspección ni del deber de guardar secreto profesional establecido en el artículo 129.3 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana. Tampoco puede deducirse tal incumplimiento de los hechos mencionados en la resolución, que señala: “pese a lo manifestado por la Conselleria en relación con posibles avisos previos a las inspecciones que se realizan, lo cierto es que en la sesión ordinaria del Pleno del Ayuntamiento de Elche de 25/11/24, Aurora Rodil, del grupo municipal Vox y concejal de Infancia, Familia y mayores afirmó respecto a la residencia “Recibirán una nueva inspección, sé que pronto, quizás en esta semana”. “La inspección se produjo 2 días después de su anuncio, el 27/11/24.” El escrito de denuncia fue presentado por trámite telemático el día 25 de noviembre de 2024, R.E. nº GVRTE/2024/5155341 y tuvo entrada en la Subdirección General de Inspección en fecha 26 de noviembre de 2024, momento en el cual la Inspección tuvo conocimiento de los hechos denunciados.

El referido Plan de inspección establece que la comprobación de denuncias por parte de la inspección, incardinada en la línea de actuación 2.2, y según los criterios de actuación definidos en el punto 8, tendrá prioridad con respecto a otras actuaciones de inspección. Ello implica que, ante la presentación de una denuncia, es previsible una pronta actuación de la inspección.

Efectivamente, tal y como indica en su respuesta la Conselleria, la queja interpuesta por ReCoVa se registró telemáticamente el 25/11/2024, denunciando, precisamente, entre otras, el anuncio efectuado por el Ayuntamiento de Elche de la inminente inspección que iba a tener lugar. Pero, según consta en el acta de la inspección efectuada el 27/11/2024,

Se gira visita de inspección **al objeto de comprobar el estado de subsanación de los incumplimientos en escrito de la Subdirectora General de Inspección, de fecha 20/05/24**, con registro de salida nº165158. Así mismo se atiende a la denuncia presentada por la Asociación de Residencias Dignas de la Comunidad valenciana el 25/11/2024, con entrada al Servicio de Inspección el día 26/11/2024 (...)
(la negrita es nuestra)

Sostener, como sucede en la respuesta a nuestras consideraciones, que el Servicio de Inspección pudo, el 26/11/2024, recibir la reclamación presentada y agendarla para el día inmediatamente después resulta poco plausible, salvo que dicha visita ya estuviera programada en el marco de las inspecciones correspondientes, lo que resulta mucho más probable y en consonancia con el acta recogida.

5 SUGERIMOS que de manera urgente se adopten cuantas medidas sean necesarias para garantizar la adecuada atención y cuidados de las personas residentes, bajo criterios de calidad, respeto y atención centrada en la persona.

6. SUGERIMOS que de forma inmediata se desarrollen las actuaciones necesarias para garantizar el derecho a la participación de las personas usuarias y de sus familiares conforme a la normativa vigente.

En respuesta a sus sugerencias 5 y 6 le informamos que esta inspección realizó las actuaciones inspectoras pertinentes para asegurar las mencionadas garantías mediante la visita al centro y la elaboración del correspondiente informe. El informe se remitió para

su conocimiento a la Dirección General de Dependencia y de las Personas Mayores, a la Dirección General de Infraestructuras Sociosanitarias y a la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. Asimismo, como consecuencia de la actuación de control efectuada por esta inspección, se requirió al responsable del centro la subsanación de los incumplimientos detectados.

7. SUGERIMOS que informe periódicamente a esta defensoría del avance en relación con el pliego en curso, las mejoras en la residencia, la subsanación de los incumplimientos y las sugerencias contenidas en esta Resolución.

En cuanto al avance de los pliegos del contrato, la Inspección de Servicios Sociales no es el órgano competente para informar sobre esta cuestión.

Respecto a la subsanación de los incumplimientos detectados como consecuencia de la denuncia a la que se refiere esta resolución, le comunicamos que en las visitas de inspección realizadas al centro durante el año 2025, se ha verificado la efectiva subsanación de los incumplimientos señalados en el correspondiente oficio de requerimiento. No obstante, dicha subsanación solo ha sido parcial en lo referente a cuestiones de almacenaje, y se mantiene el incumplimiento relativo a la falta de garantía de la intimidad de las personas en los aseos comunes, hasta que se puedan comprobarse las obras realizadas para su corrección.

Se informará del estado de subsanación de estos incumplimientos en las siguientes visitas de inspección.

La Residencia para Personas Mayores Dependientes de Elx acumula, a lo largo de los años, numerosas quejas, habiendo sido abordadas muchas de ellas por el Síndic de Greuges. A pesar de ello, tanto las personas residentes como sus familiares continúan insistiendo en las deficiencias en la calidad de la alimentación, higiene y cuidados, el trato hacia los residentes, los obstáculos en la participación de los familiares, las carencias de personal o la deficiente función de coordinación y dirección del centro. Todos estos aspectos son **reiterativos una queja tras otra sin que** –al parecer– **las actuaciones de la Administración autonómica** dirigidas a subsanar los incumplimientos en los que el centro incurre **hayan podido garantizar una adecuada atención** a residentes y familiares, a pesar de lo informado en su respuesta por la Conselleria.

Debemos, de hecho, reiterar a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, de la propia visita realizada por **esta defensoría**, se **pudo confirmar la existencia de una serie de irregularidades** en el funcionamiento de la residencia que afectaban directamente a la **calidad en la atención** de las personas residentes y que vulneraban los **derechos de participación** tanto de estas como de sus familiares, detalladas de manera pormenorizada en nuestra Resolución de consideraciones a la Administración. Varias de ellas, de hecho, fueron **confirmadas por el personal directivo de la propia residencia**.

Incluso las manifestaciones de la concejala de Infancia, Familia y Mayores del Ayuntamiento de Elche, Aurora Rodil, en la sesión ordinaria del Pleno de 25/11/2024, en la que avisaba de una pronta inspección, venían referidas a las inadecuadas condiciones de atención a los mayores:

Dicen que no los bañan de vez en cuando, yo les digo que **quizás, solamente, los bañan cada 15 días. Conozco la situación y la falta de nutrición y de estimulación** de esos ancianos.

Cuando voy yo está todo limpio, pero ¿sabe qué pasa? Soy una señora que hace 40 años veo ancianos y los veo sentados en una silla y sin conexión. Están medicados, pero sus piernitas no tienen músculos y sus brazos tampoco.

Claro que tenemos que votar su moción y hacer, de manera conjunta, que la Generalidad haga una excepción, si es necesario, porque es cuestión de humanidad.

Un día se quedaron sin cocinera, y urgentemente, con nuestros recursos conseguimos una cocinera. Pero eso no es solución, **esta contrata no tiene solución**. Los parches no sirven. Hemos tratado de hacer inspecciones, mejoran dos días, yo voy, todo limpiito, pero no sirve. **Esto tiene que revertirse de un modo o de otro y es urgente**.
(la negrita es nuestra)

Así las cosas, **persisten deficiencias ya planteadas hace más de un lustro**, en 2020, sin que la intensificación de las visitas periódicas e inspecciones que la Conselleria informa hayan logrado subsanar cuantas cuestiones afectan a la calidad en la atención de las personas mayores dependientes que allí residen.

Cabría preguntarse **cuánto tiempo considera la Conselleria** de Servicios Sociales, Familia e Infancia que sería **razonable** para que la Residencia para Personas Mayores Dependientes de Elx fuera capaz **de ofrecer una atención de calidad, respeto y atención centrada en la persona** como la legislación obliga, cuántos requerimientos más son necesarios o cuántas quejas más deben formularse.

Por último, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia sostiene parte de su respuesta a nuestras consideraciones –fundamentalmente en lo que respecta a la designación de personal funcionario para ejercer provisionalmente la dirección del centro y a la falta de personal conforme al Decreto 27/2023– precisamente en el proceso de licitación la gestión integral. No podemos aceptar la respuesta emitida por la Inspección de los Servicios Sociales al afirmar que «no es el órgano a quien compete informar» respecto del avance de los pliegos del contrato pues **es la Conselleria en su totalidad quien ostenta la personalidad jurídica única y debería responder de forma global y unificada**, a todas las cuestiones planteadas, y de acuerdo con el principio de buena administración.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 28/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados en la queja, y que afectan a las personas usuarias de la Residencia para personas Mayores Dependientes de Elx, así como a quienes acuden al Centro de Día.

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