

"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 2504492
Materia Servicios sociales
Asunto Centro Especializado de Atención a Mayores Torrent

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504492, en el que la persona trasladaba una queja en relación con las deficiencias existentes en el Centro Especializado de Atención a Mayores (en adelante, CEAM) de Torrent, habiendo puesto en conocimiento de la entonces Conselleria competente —Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda— en dos ocasiones (el 06/08/2025 y el 24/10/2025) los hechos a través de los correspondientes formularios de queja.

En las quejas presentadas ante la Conselleria indicaba, entre otras, las siguientes deficiencias:

- Jardín y otros espacios del centro cerrados a pesar de la insuficiencia de espacio en las instalaciones que permanecen abiertas.
- Inadecuada atención a las personas mayores.
- Mobiliario insuficiente y deteriorado (sillas rotas, con el asiento hundido, etc.).
- Falta de juegos de mesa para las personas mayores, teniendo que traer las personas usuarias sus propios juegos ante el déficit existente.
- Deficitario servicio de bar.
- Climatización inadecuada en las instalaciones durante los meses de calor (no ponen el aire acondicionado).

Tras la presentación de la queja en agosto de 2025, la persona interesada recibió comunicación por parte del servicio de Inspección de Servicios Sociales afirmando que iba a proceder a realizar las actuaciones oportunas para la comprobación de los hechos y la adopción, en su caso, de las medidas necesarias. En dicho escrito se le advertía que el hecho de ser persona denunciante no le otorgaba la condición de persona interesada por lo que, el interesado carece de información respecto a las actuaciones realizadas.

En el momento de presentación de la queja, no había recibido respuesta a la segunda queja presentada, el 24/10/2025.

Por ello, el 02/12/2025 nos dirigimos a la Administración autonómica para que, en el plazo de un mes, nos informara sobre este asunto.

Recibidos los informes, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia indicaba, en resumen, que:

- 21/11/2025 respondió a la queja presentada el 24/10/2025. No aportaba la respuesta dada a la persona, a pesar de que esta institución la solicitó.
- El 01/10/2025 se había realizado una visita por parte del Servicio de Inspección de Servicios Sociales, afirmando que:

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia (anterior Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) ha adoptado las medidas necesarias para dar respuesta a las problemáticas en materia de infraestructuras recogidas en la presente queja. Las mejoras han de acompañarse de un plan específico que está en fase de redacción y que se irá desarrollando a lo largo del año 2026.

También nos remitió copia del acta de inspección realizada el 01/10/2025, relativa, fundamentalmente, a incumplimientos detectados anteriormente. Sin embargo, ni la respuesta de la Conselleria ni la documentación adjunta, aportaban información alguna en relación con los hechos concretos y detallados que motivaron tanto la queja presentada por el interesado a la Administración autonómica en agosto de 2025 como el inicio de la presente queja.

Además, constaba en el acta de fecha 01/10/2025 aportada por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia diversos incumplimientos, sin aportar información concreta de estos, de su magnitud o los plazos en que debieran haber sido subsanados.

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

Analizada la información facilitada por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, la falta de respuesta a las cuestiones planteadas específicamente por la persona promotora de la queja y la referencia a posibles incumplimientos de cuya magnitud no se había informado, el 04/03/2026 nos dirigimos nuevamente a ella para que ampliara la información facilitada. En nuestra petición, le solicitábamos, en resumen:

- Respuesta concreta a los hechos manifestados en la queja.
- Fecha en que se detectaron los incumplimientos, detalle de todos ellos, plazo de subsanación y estado de la misma.
- Nuevas inspecciones para comprobación de las subsanaciones efectuadas.

Además, le preguntábamos expresamente a la Conselleria:

- Incumplimiento 1: el plan de autoprotección y la realización de simulacros de evacuación se encuentran «en trámite» desde febrero de 2024. ¿Cuál es el plazo máximo en que deberían haberse realizado? ¿La demora de más de año y medio en su subsanación no ha sido objeto de ningún tipo de sanción? ¿Está garantizada la seguridad de las personas usuarias del CEAM?

- Incumplimiento 2: ¿han quedado subsanadas las cuestiones relevantes en cuanto a la instalación eléctrica? ¿Cumple actualmente los requisitos exigidos en 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 esta cuestión? ¿Cuál es el plazo máximo en que deberían haberse realizado? ¿Está garantizada la seguridad de las personas usuarias del CEAM? ¿Qué tipo de sanciones están previstas en este caso?
- Incumplimiento 3: ¿Cuál es el plazo máximo en que deberían haberse eliminado las humedades que todavía persisten? ¿Reúne el centro las condiciones de salubridad? ¿Considera la Conselleria que estas húmedas son un espacio público adecuado para un colectivo tan vulnerable como es el de las personas mayores?
- Incumplimiento 4. Informe de los resultados del estudio y valoración que ha realizado del acta de la inspección de sanidad que recogió en la visita.
- Informe del estado en que se encuentra la redacción del Plan específico de mejoras para el CEAM objeto de la queja y la previsión de su ejecución.

El 13/04/2026 recibimos el informe solicitado a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en el que informaba de manera detallada respecto a los aspectos planteados.

Diferenciamos, por un lado, **los incumplimientos que el propio Servicio de Inspección había detectado** en fecha 15/01/2024.

1. En cuanto al plan de autoprotección, los simulacros de evacuación y el sistema de alarma del centro:

El resultado es que el incumplimiento se ha subsanado parcialmente quedando pendiente la realización del simulacro, la formación en emergencias y la actualización de los planos de autoprotección.

(...)

Los simulacros de evacuación realizados en 2024 y 2025 acreditan la ejecución regular de las acciones preventivas y formativas necesarias, por lo que el sistema de autoprotección se encuentra operativo, los simulacros se han realizado con la periodicidad anual exigida **y la seguridad de las personas usuarias está adecuadamente garantizada.**

2. En cuanto a las revisiones de la instalación eléctrica, se habían subsanado las deficiencias detectadas y «adicionalmente, se ha instalado un grupo electrógeno de suministro complementario destinado a la alimentación del grupo de presión contra incendios».
3. En cuanto a las humedades existentes en el centro, la Conselleria indicaba la dificultad de abordaje de tales cuestiones puesto que, las mismas son debidas a fugas en las bajantes generales del edificio y, al tratarse de elementos comunes, corresponde a cada comunidad de propietarios la subsanación de las fugas según el zaguán al que pertenezca la bajante afectada. No obstante, afirmaba que:

Las incidencias producidas hasta la fecha ya han sido reparadas.

(...)

Cada vez que surge una avería, se comunica a la comunidad correspondiente para su subsanación. En el caso de que ésta no se realizara de inmediato y el espacio llegara a considerarse insalubre, se procedería a su clausura temporal hasta su completa reparación.

(...)

El centro mantiene condiciones de salubridad ya que se han aplicado medidas preventivas, realizado un seguimiento continuado, y se conserva la documentación que acredita todas las gestiones realizadas.

4. En cuanto a la inspección realizada por Sanidad, la directora del centro informaba, el 20/03/2024 la subsanación, excepto la sustitución de la campana extractora de la cocina – porque el material de construcción no permite su correcta limpieza.
5. En cuanto a las reuniones del Consejo de Centro, se estaban produciendo con normalidad y conforme a la normativa reguladora, adjuntando el acta de la reunión del Consejo de Centro de 25/10/2024.
6. En cuanto al servicio de cafetería-comedor, la Dirección General de Dependencia y de las Persona Mayores, se encontraba revisando el material necesario para mejorar el funcionamiento del servicio.

De igual modo, se ha reubicado la zona de cafetería, con el fin de optimizar el espacio, mejorar la circulación interna y aumentar la comodidad de las personas usuarias. A estos efectos, se ha procedido a dividir en tres zonas diferenciadas el espacio de la cafetería, se ha rebautizado como zona de convivencia, incluso se ha facilitado a los usuarios, un servicio de WhatsApp para mejorar y optimizar la dinamización de la información y disfrute de la misma.

De forma paralela, se están trabajando otras medidas complementarias de mejora, tanto en la organización del espacio como en el propio servicio, con el objetivo de que su funcionamiento sea más ágil, accesible y satisfactorio para las personas usuarias.

7. En cuanto a las medidas adoptadas para abordar los problemas en materia de infraestructuras, la Conselleria ha tramitado la adquisición de mobiliario e implementado actuaciones para reorganizar los espacios, además del seguimiento de los problemas de humedades ya mencionados –y que dependen de las comunidades de propietarios. Todo ello, junto con la formalización de las distintas actividades, y la «consolidación de la nueva Zona de Convivencia», forman parte del plan específico de mejoras para el CEAM.

Por otro lado, la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a los **aspectos concretos mencionados en la queja** se resume en:

- Jardín del CEAM: estado adecuado, a falta del reemplazo de los toldos, que ya se había solicitado.
- Mobiliario: solicitada su renovación, adjuntando un listado detallado del mismo. Provisionalmente, a la espera de dicha renovación, la Conselleria ha dotado al centro de sillas de plástico, reemplazando las sillas de tela.

- Falta de juegos: constan billar y juegos de mesa y el centro dispone de juegos para las personas mayores, habiéndose comprado «más juegos de Dominós» sin que ello sea obstáculo para que aquellas personas que así lo deseen traigan «cuantos juegos consideren».
- Mala atención a las personas usuarias: no se ha observado, indicando expresamente que:

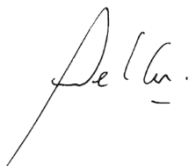
Se ha constituido también la Sala de Convivencia entre usuarios de los mismos, la cual agrupa y ordena zona de bar y de juegos
(...)
se han celebrado en el mes de febrero varias reuniones con los usuarios, para tratar diferentes cuestiones, de manera que se garantice *feedback* por parte del Centro y en relación con lo que soliciten los usuarios. No podemos asegurar si las personas que presentaron la queja con relación a este aspecto asistieron a las reuniones
- Problemas de climatización del centro: el sistema funciona con normalidad y se realizan los correspondientes seguimientos.

Nuevamente, trasladamos la información a la persona titular de la queja por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, tampoco en este caso presentó ninguna.

De la información y documentación aportada por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia se deduce que se han llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a subsanar los incumplimientos y deficiencias existentes en las instalaciones del CEAM de Torrent y se han aplicado medidas para mejorar la atención que se le ofrece a la población usuaria. Algunas de ellas todavía se encuentran en proceso de ejecución, por lo que resulta aconsejable que la Administración autonómica mantenga una supervisión para garantizar la materialización de su cumplimiento.

Además, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia ha manifestado expresamente que la seguridad de las personas usuarias está adecuadamente garantizada y que el centro mantiene condiciones de salubridad.

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