

"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 2504511

Materia Servicios sociales

Asunto Falta de respuesta a reclamaciones del Centro de CEA Parque Galicia

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 20/11/2025, ha sido la falta de respuesta de la Administración competente a las reiteradas demandas de actuación en el Centro de envejecimiento activo (CEA) Parque Galicia en Alicante.

En particular se mencionaban los siguientes aspectos:

- El deterioro grave de las vigas del forjado del techo de la sala multiusos del centro y su inhabilitación desde junio de 2025, sin que, hasta la fecha se hubieran iniciado las obras ni se hubiera informado de los plazos de actuación.
- La insuficiencia de horas de talleres para el número de usuarios del centro.
- La carencia de desfibrilador.

Junto al escrito de queja se adjuntaba copia de los escritos remitidos a la dirección territorial de Servicios Sociales de Alicante en fecha 10/02/2025, 16/06/2025 (2 escritos), 01/07/2025, y 20/10/2025.

A fin de contrastar lo que se exponía en la queja, solicitamos con fecha 15/12/2025 a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación de los derechos de la persona titular, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular solicitábamos información sobre los siguientes asuntos:

1. Informe acerca de si se han realizado visitas de inspección y/o supervisión del funcionamiento del centro por parte de la Conselleria. En caso afirmativo, indique en qué fechas, quién realizó la visita y el resultado de las mismas.
2. Indique si tiene constancia de los diferentes escritos remitidos por el Consejo del Centro de envejecimiento activo (CEA) Parque Galicia de Alicante a la Conselleria sobre las carencias existentes en el mismo. Informe igualmente acerca de si se ha dado respuesta a los mismos y en qué términos.
3. En caso de no haber dado respuesta a alguno de ellos, justifique los motivos.
4. Informe acerca del estado del proyecto de reparación del techo de la sala multiusos del centro y la fecha prevista para su realización.
5. Indique si, mientras dicha sala se encuentra inhabilitada se ha gestionado otro espacio en las proximidades del centro para los usuarios.

6. Adjunte información sobre los criterios de asignación de horas y profesionales para los talleres de los CEA conforme al número de usuarios, y la dotación actual en los CEA de Alicante.
7. Manifieste si está previsto incrementar el número de horas y de profesionales para los talleres que se imparten en el centro, en base al número de atendidos. En caso contrario, justifique los motivos.
8. Indique por qué no hay instalado un DEA en el CEA de Parque Galicia y si está prevista su instalación, cuál es la previsión temporal para hacerlo.
9. Cualquier otra información que resulte relevante para la tramitación de la queja.

El informe de la Conselleria indicaba en resumen lo siguiente:

- No se ha llevado a cabo visita al centro por parte del Servicio de Inspección de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.
- Sí se han realizado visitas en el último trimestre de este año 2025 por parte de la arquitecta de la oficina técnica de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia (en diversas ocasiones), el técnico jurídico adscrito a la Secretaría Territorial de Alicante, el jefe de la sección de gestión administrativa, la jefa del servicio de igualdad y diversidad y el director territorial de Alicante de esta Conselleria. El objeto de las visitas ha estado relacionado con las actuaciones a realizar al detectarse deficiencias en las vigas del forjado del techo de la sala de gimnasio del CEA "Parque Galicia" y también actuaciones dirigidas a la organización de espacios y horarios para mantener las actividades con las personas usuarias, una vez clausurada la citada sala.
- Se tenía constancia de los escritos remitidos y se había dado respuesta a los mismos aunque, por error, un escrito firmado por el director territorial en fecha 20/10/2025 no se llegó a tramitar hasta el 26/12/2025.
- Desde el mismo momento en que se detectaron las deficiencias en la estructura, se ha actuado por parte de la oficina técnica de proyectos y obras y personal adscrito a la secretaría territorial de Alicante (técnico jurídico, jefe de sección administrativa, entre otros), así como por parte del jefe de la sección de personas mayores de la secretaría territorial de Alicante. En ningún momento se ha dejado de atender este asunto y se ha trabajado para buscar la solución adecuada ante las dificultades acaecidas con la clausura de la sala.
- Respecto del informe sobre el estado del proyecto de reparación del techo de la sala multiusos del centro y la fecha prevista para su realización, se está pendiente de que desde la comunidad de propietarios del edificio donde se ubica el CEA "Parque Galicia" se facilite la información sobre la fecha de inicio de la obra, pues le corresponde a la comunidad de propietarios realizar todas las actuaciones que están previstas una vez valorados los daños por personal técnico.
- Se han realizado diferentes gestiones con el ayuntamiento de Alicante para la cesión de otros espacios para la realización de actividades, una vez que se acordó la clausura de la sala de gimnasio del CEA "Parque Galicia". (...) Finalmente, se valoró más conveniente desde el propio centro realizar ajustes horarios y reubicar actividades en otras salas del CEA para evitar desplazamientos a otras instalaciones que nos cedían desde el ayuntamiento. El día 19/09/25 quedó realizada la reorganización de espacios y horarios por parte de la trabajadora social del centro y se remitió por correo electrónico. El 30/09/2025 se hizo una visita oficial, desde la secretaria territorial de Alicante para conocer de primera mano la nueva distribución de cara a las actividades de talleres.
- El actual contrato del servicio para la ejecución del programa Servicio de Atención Preventiva Especializada en los CEAMS (CMAYOR/2022/08Y10/6) estableció un reparto, entre los 34 CEAM de la Comunitat Valenciana, en el que se utilizaron varios

criterios. (...) En la elaboración del expediente administrativo del nuevo contrato para los CEA, que tiene previsto licitarse en el primer semestre del año 2026, se han introducido nuevos criterios correctores (como el número medio de horas de actividad por persona usuaria, la capacidad de los espacios de Centro, etc.). Con estos nuevos datos, se ha procedido a proponer un aumento de horas de actividad para el CEA Parque Galicia, siempre en coherencia con los datos que han reflejado en sus memorias de actividad y teniendo en cuenta que el Contrato tiene que dar servicio a 33 Centros más repartidos por toda la Comunitat Valenciana, cada uno con sus necesidades específicas.

- La normativa que regula los DESA en la Generalitat Valenciana es el Decreto 159/2017, de 6 de octubre, del Consell, por el que se regula la instalación y uso de desfibriladores automáticos y semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario, en la Comunitat Valenciana. (...) Un centro de personas mayores como el CEA Parque de Galicia no quedaría incluido dentro de los espacios obligatorios para contar con un DESA y por ello no se ha procedido a su instalación.

Dicha información fue trasladada a la persona responsable de la queja al objeto de que se pudiesen efectuar alegaciones, pero la persona autora de la queja no ha presentado ninguna.

En atención a lo expuesto, entendiendo que se han atendido las cuestiones objeto de la queja y que las reclamaciones presentadas en ese sentido se han resuelto o están en curso, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, recordamos a la Administración la importancia de los CEAM en la promoción del envejecimiento activo y el fomento de la autonomía personal de las personas mayores, y la importancia de velar por su adecuado funcionamiento.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana