

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

Queja	2203019
Materia	Infancia y adolescencia
Asunto	Infancia y adolescencia. Protección Jurídica. Acogimiento residencial
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Justificación

En fecha 28/09/2022, se recibió escrito presentado por un colectivo de profesionales de la Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant, manifestando:

1. La situación en la que se ve inmerso tanto la Residencia en cuanto a lo que infraestructura y dotación se refiere, así como las condiciones que de ello se derivan, en las que se ven sumidos los niños, niñas y adolescentes que están aquí acogidos y por ende, la situación a la que nos vemos abocados los educadores y educadoras del mismo.
2. Y en segundo lugar, exponer la descoordinación en la gestión, en lo que a Residencia y TSGES se refiere.

En el escrito presentado se denunciaban cuestiones concretas tales como:

- Índice de ocupación por encima de la capacidad máxima del centro (24 plazas es la capacidad máxima y en el periodo agosto/septiembre llegaron a tener 39 plazas ocupadas)
- La "normalización" que parece haberse asumido desde la Conselleria, de que el centro tenga sobreocupación de plazas.
- Esta normalización de la sobreocupación lleva a que se hayan instalado, de forma permanente, literas en habitaciones (limitando el espacio de habitabilidad de las mismas) y que, en ocasiones, se hayan tenido que disponer colchones en el suelo de zonas comunes, limitando el uso de las mismas y provocando situaciones de hacinamiento.
- Estas situaciones de hacinamiento no van acompañadas de una mayor dotación de recursos materiales, lo que ha provocado, en ocasiones, escasez de ropa y calzado.
- Pese a que los profesionales del centro solicitan la inmediata solución de estos problemas, las respuestas se demoran debido, según se les indica, a cuestiones de disponibilidad presupuestaria y/o ausencia de mecanismos administrativos que permitan resolver con urgencia estas carencias.
- Excesiva burocratización de los procesos de derivación, de forma que se impide la rápida solución de situaciones de sobreocupación.
- Firmas de protocolos (recogida de NNA que han abandonado otros recursos, acompañamiento a recursos a los que son derivados) que sobrecargan las tareas de los profesionales del centro y asunción de tareas que no son propias de su categoría laboral (conductor/a). Además, los traslados de NNA se realizan en un vehículo que reúne las condiciones mínimas de mantenimiento.
- Lentitud en la cobertura de las bajas de profesionales, lo que, unido a situaciones tales como acompañamiento a NNA hospitalizados, produce una disminución importante de ratios de personal para la atención directa.
- Todas estas cuestiones han sido puestas en conocimiento (de forma continua y reiterada) a la dirección del centro, sin encontrar respuesta a las mismas.

En fecha 30/09/2022, el Síndic de Greuges dictó resolución de admisión a trámite de la queja e inicio de la investigación, solicitando informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

2. Informes recibidos

En fecha 27/10/2022, se recibe escrito de la Conselleria, solicitando la ampliación del plazo para emitir el informe requerido y el 30/10/2022, el Síndic de Greuges emite resolución concediendo la ampliación de plazo solicitada.

El 05/12/2022, se recibe informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, adjunta informes emitidos por la D.G. de Infancia y Adolescencia y por la D.G. de Infraestructuras de Servicios Sociales:

El informe de la D.G. de Infancia y Adolescencia, indicaba lo siguiente:

En la Residencia de Recepción Alacant tiene asignadas 24 plazas, aunque está preparada para acoger a más niños, niñas y adolescentes.

En esta Residencia de Recepción, se atiende la primera acogida de situaciones de desprotección a la infancia y adolescencia en Alicante, funciones que desarrolla junto a las residencias Lucentum con 30 plazas y Hogar Provincial con 35 plazas de recepción.

La residencia de recepción además de prestar atención inmediata, llevan a cabo el estudio de la situación personal, social y familiar de las personas acogidas y de su entorno, a fin de proponer la medida de protección que resulte más adecuada a su interés.

La demanda de plazas en primera acogida y recepción en Alicante es alta y supera las 64 plazas totales existentes.

Hay que tener en cuenta que, en la Dirección Territorial de Alicante, al mes se aperturan más de 120 expedientes de protección nuevos y que de acuerdo con la información que obra en la aplicación Menor-P, a fecha 25/11/2022, hay 1.337 tutelas vigentes.

Personal

En relación con las ratios de profesionales establecidas para la gestión de los niños, niñas y adolescentes acogidos, la Residencia de Recepción Alacant, cuenta con la plantilla siguiente:

- 1 Directora
- 1 Subdirectora
- 2 Aux. de Gestión
- 2 Trabajadoras Sociales
- 2 Psicólogas.
- 22 TSGES educadores.
- 1 Monitor terapéutico.
- 1 Mantenimiento.
- 1 Celador.
- 8 Ayudantes de residencia
- 4 Subalternos.

A esta plantilla se suman 10 Auxiliares de control educativo, 1 técnica de Igualdad y 3 Mediadores socioculturales

Los periodos vacacionales suelen generar un fuerte incremento en la demanda de ingresos y esto coincide con una mayor dificultad para realizar derivaciones a otras residencias de acogida de la red de protección al reducirse plantillas por vacaciones y contar con sustitutos en todos los ámbitos, municipal, centros, Dirección Territorial de Alicante, etc.

Dentro de las instalaciones de la Residencia de Recepción Alacant, funciona también una Sección Educativa de Conselleria de Educación, Cultura y Deporte para la cobertura de la formación escolar de los niños, niñas y adolescentes acogidos y que cuenta con el siguiente personal:

- 1 Director
- 5 Profesores y profesoras (3 profesores tutores, 1 profesor de Inglés, ½ profesor de Educación Física, ½ profesor de Educación Artística)

Es, por todo ello, una residencia a la que se dedican importantes recursos humanos y materiales, estimando que son suficientes para la atención de los niños, niñas y adolescentes.

Respecto a la dirección de la residencia, presenta un elevado grado de rotación. Desde el año 1999 han ostentado la dirección de esta, 15 personas diferentes, la mayoría en comisión de servicios, con una duración máxima de 2 años, y otras incluso por menor tiempo.

También ha habido temporadas en las que el puesto ha estado vacante y han estado ejerciendo funciones de dirección algunos educadores.

Funcionamiento e infraestructura de la Residencia

El presupuesto de funcionamiento de la residencia es amplio y con diversas fórmulas para cubrir las distintas necesidades de los niños, niñas y adolescentes acogidos (mantenimiento, alimentación, aseo, limpieza, vestuario escolar, dinero de bolsillo...), como la realización de contratos mayores y menores, y disponer de un sistema de caja fija para atender gastos corrientes de pequeña índole como dinero de bolsillo, salidas culturales y de ocio organizadas, etc.

Este presupuesto se complementa, con la realización de contratos menores, para los siguientes servicios:

- Servicio mantenimiento ascensores.
- Servicio de calefacción y climatización.
- Servicio de mantenimiento de edificios.
- Servicio de desinfección, desinsectación y desratización.
- Servicio mantenimiento seguridad contra incendios.
- Servicio mantenimiento instalaciones baja tensión.
- Servicio prevención legionelosis.

Igualmente, la residencia cuenta con contratos menores para suministros de alimentación, reparaciones de albañilería, reparación cámaras frigoríficas, reposición de mobiliario, etc. Con un presupuesto global de más de 100.000 euros (se adjunta la relación de los mismos en el periodo 2021-2022).

Respecto a las manifestaciones sobre la infraestructura y equipamiento de la residencia, se indica que desde el año 1987, en que se inauguró la residencia, se han venido haciendo diversas reformas parciales y compra de equipamiento, está prevista la remodelación integral a través del Plan Convivint, durante los ejercicios 2023-2024.

En cuanto al vehículo se está a la espera de uno nuevo, no obstante, se informa que la furgoneta utilizada en la actualidad por la residencia según información de la Dirección Territorial ha pasado las inspecciones técnicas de vehículos.

Así mismo, se va a poner a disposición de la residencia, la furgoneta de la Dirección Territorial de Alicante, por las tardes, la cual, salvo en contadas ocasiones, no suele estar ocupada.

Actuaciones de mejora en la gestión de la residencia

En informes emitidos desde la Dirección Territorial de Alicante, se están llevando a cabo algunas acciones para intentar mejorar la situación:

1.-Revisión de los procedimientos para unificar los procesos de valoración de casos, integrando la coordinación integrada de la Unidad de Recepción en la Dirección Territorial de Alicante con las Residencias de Recepción "Alacant" y "Lucentum", con reuniones estables de Coordinación de Recepción, de todas las entidades y técnicas, los lunes de 11'30 a 15 h.

2.-Se ha dedicado un técnico para cada una de las residencias de recepción (Alacant y Lucentum), para tratar de agilizar la tramitación por parte de la Dirección Territorial y supervisar que las residencias presenten sus propuestas en tiempo y forma, evitando dilaciones indebidas.

3.- Igualmente, se han asignado 2 técnicos para seguimiento de medidas de adolescentes migrantes sin referentes familiares.

Además de estas acciones en enero del 2023 se iniciaría el Plan de choque de formación a los y las profesionales (Plan Dénia con una programación de 40 horas lectivas).

El informe de la D.G. de Infraestructuras de Servicios Sociales indicaba lo siguiente:

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está comprometida con la mejora de las instalaciones de los centros de servicios sociales para garantizar la calidad en la atención al conjunto de personas usuarias del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, y en particular a los niños, niñas y adolescentes del sistema de protección.

En este sentido, el Pla Convivint de Infraestructuras de Servicios Sociales (DOGV 9119 de 02/07/2021), prevé no solo la construcción de nuevos centros de servicios sociales, sino también la reforma y mejora de los existentes.

Dentro de los Centros a reformar está incluido el Centro de Recepción y Acogida a la Infancia y Adolescencia Alacant.

Por ello, financiado al 100% con fondos MRR lo cual dará mayor agilidad al procedimiento, se ha contratado ya el proyecto de Reforma Integral del centro que comprende cambios en la distribución para adaptarse a las normativas vigentes, así como al nuevo modelo de centros por módulos convivenciales que marca el nuevo decreto, sustitución de los revestimientos interiores y reforma y adaptación de las actuales instalaciones.

La nueva distribución consiste en concentrar los usos comunes y administrativos en planta baja y crear dos módulos convivenciales.

En planta primera un módulo de 14 usuarios y en planta segunda un módulo de 11. Número de usuarios total aproximado 25, con un importe aproximado de licitación: 1.500.000,00€.

El contrato menor de redacción del proyecto ha sido adjudicado en fecha 06/07/2022, con un plazo de ejecución de 4 meses. Una vez nos entreguen el proyecto, se procederá a supervisarlos por parte de la Oficina Técnica de Proyectos y Obras de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y posteriormente a licitar las obras de reforma.

No obstante lo anterior y con el fin de aumentar las plazas disponibles de la Residencia de Recepción y Acogida General de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Alicante, se consideró necesario la propuesta de adquisición de unas nuevas instalaciones con espacios más adecuados.

Por lo expuesto, con fecha 4-6-2021 desde la DGISS se propuso al órgano competente el inicio del expediente para la adquisición de un inmueble para la ubicación de una Residencia para la Acogida General de Infancia y Adolescencia de 12 plazas en Alicante, adjuntándose informe justificativo de la conveniencia de la adquisición. Con fecha 18-6-2021 (DOGV 9110) se publicó la solicitud de ofertas de inmuebles con las características detalladas y necesarias para albergar una Residencia destinada a la Acogida General de Infancia y Adolescencia de 12 plazas en Alicante.

Dicho procedimiento quedó desierto al haber transcurrido el plazo de presentación de ofertas sin haberse presentado ninguna, por lo que se propuso el archivo del expediente cuyo inicio se había solicitado el 4-6-2021, por carecer el mismo de objeto.

No obstante lo informado, la DGISS y con la finalidad de disponer de un inmueble adecuado a las necesidades requirió a la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante para que se pusiera en contacto con las inmobiliarias de la zona para la búsqueda de inmuebles con las características exigidas.

Por parte de la Dirección Territorial de Alicante se remiten contactos y tres inmuebles que si bien no reunían exactamente las características exigidas podrían en su caso ser adaptados para ello.

Desde el Servicio de Oficina Técnica de la DT de Alicante se visitan dichos inmuebles y se informa con la siguiente conclusión:

“...Las 3 viviendas podrían cumplir en menor o mayor medida las condiciones requeridas, pero todas ellas necesitarían una inversión para realizar reformas si se quieren conseguir un mayor número de plazas, aunque las viviendas actualmente reúnen las condiciones para ser habitadas.

La vivienda de la Florida podría conseguir un mayor número de dormitorios y por lo tanto plazas, pero el pasillo no se podría ampliar por que reduciría muchos los espacios.

Actualmente cuenta con 94 cms en una planta y 97 cms en la otra.

Las otras dos viviendas, tienen los espacios de dormitorios algo más amplio, pero al tener que poner el ascensor requerirían una inversión mayor si además se amplía el número de plazas...” En la Ley de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para el ejercicio 2022 y siguientes se han incorporado como propuestas ciudadanas dentro del programa presupuestario 311.30 de la Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales, Planificación y Coordinación de Infraestructuras de Servicios Sociales, el proyecto de inversión con el código EA220 “Adquisición de Edificios Centros Sociales”, del capítulo VI de los presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2022, por importe de 6.000.000 euros. Dicho proyecto de inversión incluye los siguientes subproyectos:

- Adquisición de viviendas destinadas a jóvenes tutelados y extutelados, con dotación de 3.000.000 euros. La obligación de ejecución de dichos proyectos avalados por la ciudadanía ha motivado que desde la Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales se haya trabajado al objeto de poder ejecutar dicho presupuesto, habiendo redactado una propuesta de pliegos de un posible concurso público de vivienda, habiéndose barajado la opción de solicitud de delegación de competencias de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para la tramitación de procedimientos patrimoniales derivados de los proyectos de inversión señalados y estando actualmente diseñando la inserción en el DOGV de ofertas para la adquisición directa del pleno dominio de viviendas, libres de cargas y gravámenes, con los requisitos necesarios para ser destinadas a Viviendas Tuteladas para Jóvenes tutelados y extutelados, en ejecución de los presupuestos participativos de la Generalitat para el 2022 y 2023.

3. Actuaciones anteriores, realizadas desde el Síndic de Greuges

La situación de la Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant, ha sido objeto de investigaciones previas desde el Síndic de Greuges. Hacemos referencia a la queja nº 1716349 (iniciada de oficio el 06/09/2017) para conocer de la denuncia interpuesta por vecinos de fincas colindantes al centro, referidas a sobreocupación del centro, instalación de colchones en el suelo, falta de equipamientos, situación de hacinamiento, sobrepasar el tiempo máximo de 45 días de estancia (con especial referencia a menores extranjeros). Indicaba la denuncia que todos estos hechos eran conocidos por los responsables del centro, que no habían dispuesto solución alguna.

Como puede comprobarse, muchos de los hechos denunciados en septiembre de 2017, son los mismos que motivan la denuncia de septiembre de 2022.

El Síndic de Greuges emitió [Resolución de recomendaciones](#) dirigidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, basadas en las siguientes conclusiones:

- El Centro de Recepción Alacant es el centro público del que dispone la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la primera acogida de menores (6 a 12 años) que pudieran encontrarse en situación de desprotección.
- Forman parte de la red de primera acogida de menores en la provincia de Alicante, el Hogar Provincial (centro público dependiente de la Excma. Diputación de Alicante) que acoge a menores de edades comprendidas entre los 0-6 años y el Centro Lucentum (centro público de gestión privada) que acoge a menores de 13 a 17 años.
- La capacidad de primera acogida, tanto en el Centro de Recepción Alacant como el Centro Lucentum, se encuentra muy determinada por la llegada de menores extranjeros no acompañados (MENA), aunque es, principalmente, el Centro Lucentum, el que atiende a estos menores.
- Lo dicho anteriormente puede comprobarse por los datos ya indicados, obtenidos tanto del informe de la Conselleria como de la visita cursada al Centro de recepción Alacant. Así, según informe de la Conselleria, a fecha 19 de febrero de 2018, de los 21 menores acogidos en el centro de recepción Alacant, 7 eran extranjeros y 14 españoles. En la visita cursada al centro de recepción Alacant en junio de 2018, de los 24 menores acogidos 5 eran extranjeros y 19 eran españoles.
- Los Centros de Recepción son la puerta de entrada al sistema de protección cuando la medida jurídica de separación familiar es la que inicialmente se valora como la que mejor responde al interés del menor.
- Los flujos de entrada de menores no son controlables ya que, tanto si se trata de menores extranjeros como si se trata de menores españoles, las situaciones de desprotección y la obligación legal de la administración de dar atención inmediata a menores en situación de desprotección hacen imposible predecir y ordenar la entrada a estos centros.
- La imposibilidad de prever el flujo de ingresos, provoca que, en demasiadas ocasiones se produzca sobreocupación de plazas.
- Pero esta sobreocupación también debe explicarse desde la capacidad que tienen los Centros de Recepción, para poder elaborar los informes de diagnóstico y derivación (finalidad última de estos centros) de los menores acogidos en el plazo previsto (45 días) así como la capacidad efectiva de derivación a otros recursos o medidas (acogimiento residencial o acogimiento familiar).
- El propio informe de la Conselleria indica que la ocupación media de los Centros de Acogida es del 100%, lo que hace muy difícil derivar los casos atendidos en el centro de recepción y en muchas ocasiones, derivarlo a los centros adecuados, imponiéndose el criterio de plaza disponible.
- Igualmente, la medida de acogimiento familiar parece que no está resultando demasiado efectiva en la solución del problema. Nos consta el esfuerzo realizado por la Conselleria en la promoción de los programas de acogimiento familiar, si bien es cierto que el mismo no parece tener el necesario impacto, ni tan siquiera en los menores cuyas edades se encuentran entre los 0-6 años.
- La Conselleria indica que ha puesto en funcionamiento dos nuevos centros (17 plazas) en la localidad de Altea (Alicante) con el fin de ampliar la capacidad de derivación de los centros de Recepción.
- En visita cursada, por personal del Síndic, a los centros de nueva apertura, se comprueba que ambos centros se encontraban a un 100% de ocupación y que los menores acogidos en un 100% eran extranjeros. Según información recabada, uno de los centros acoge a menores derivados desde el Centro de Recepción de Menores de Buñol (Valencia) y el otro centro acoge a menores derivados de los Centros de recepción de Alicante.
- No parece, por tanto, que la ampliación de plazas de acogida esté sirviendo hasta el momento, para absorber la demanda de primera acogida de menores.
- La situación descrita nos ratifica en una necesidad que el Síndic de Greuges ha venido reiterando en las quejas tramitadas sobre protección de menores que es la de elaborar una evaluación general del sistema de protección de menores a partir del cual diseñar una planificación estratégica integral.
- Respecto a la atención a menores extranjeros no acompañados, nos reiteramos en lo informado en la queja nº 1612331.

Las recomendaciones del Síndic y la posición de la Conselleria respecto de las mismas en la queja nº 1716349 fueron las siguientes:

Recomendación Síndic	Respuesta Conselleria
Elabore, sin esperar a la aprobación de la nueva legislación autonómica en materia de protección a la infancia y a la adolescencia, un Plan Integral de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana, en la que se incluyan las líneas y objetivos estratégicas/os de actuación en el sector así como la determinación de actuaciones necesarias para su implementación. El citado Plan deberá contener la correspondiente memoria económica y el cronograma previsto para su desarrollo.	Les polítiques impulsades per la Generalitat en aquesta matèria, tenen com a directrius fonamentals l'enfocament de drets i la promoció de la participació infantil. A96 suposa un canvi del model proteccionista que caracteritza la vigent Llei 12/2008, de 3 de juliol de 2008, de la Generalitat, de Protecció Integral de la Infància i ('Adolescència de la Comunitat Valenciana, motiu pel qual s'ha considerat necessària la substitució d'aqueixa norma per una nova Llei que es troba en tramitació a les Corts. En conseqüència, l'instrument de planificació de les polítiques de la Generalitat en aquesta matèria no pot redactar-se i aprovar-se en tant el marc normatiu no s'haja modificat i s'haja substituït el Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana, que preveu la citada Llei 12/2008 en el seu article 160, per una estratègia que tinga als xiquets, xiquetes i adolescents com a protagonistes i als seus drets com a fonament. Per això la tasca d'elaboració de l'estratègia s'ha demorat fins que es modifique el marc normatiu. No obstant això, s'han iniciat tasques preparatòries, en concret ja s'ha realitzat una proposta als consells locals d'infància i adolescència per a planificar la participació infantil en aquest instrument
Revise el actual sistema de recepción y primera acogida de menores, al objeto de reducir el impacto que, respecto al nivel de ocupación de plazas, pueda tener la imposible previsión de la demanda de acogida	S'accepta la recomanació. De fet totes les actuacions que s'estan realitzant van encaminades en aquest sentit; reforç de personal, implantació de noves figures professionals, ampliació de places en el sistema de protecció, etc.
Considere las necesidades del colectivo de menores extranjeros no acompañados, como parte estructural de las necesidades a cubrir, en cuanto a medidas de protección de menores se refiere, y no como situaciones puntuales atendibles desde actuaciones igualmente particulares.	S'accepta la recomanació. Sobre la base de la revisió del nou model d'acolliment residencial, s'ha posat en marxa un servei de suport i reforç als centres de recepció de menors d'edat "Verge de Lledó", "La Foia de Bunyol" i "Alacant", per mitjà del qual s'inclouen les figures professionals d'auxiliar de control educatiu, mediació intercultural i de promoció d'igualtat de gènere. Al mateix temps, es posaran en marxa centres amb programes de projecte migratori.
Adopte las medidas necesarias para asegurar que las situaciones de sobreocupación de plazas de los centros de recepción de menores sean puntuales y de rápida solución, evitando que las mismas perduren en el tiempo.	S'accepta la recomanació. En aquest sentit, s'han posat en marxa 8 pisos amb programes de projecte migratori en les tres províncies. Aquestos recursos no naixen amb vocació de ser específics, sinó que es tracta de programes de «projecte migratori», que s'instaura en els centres quan es considera necessari. Els programes es projecten com a específics de transició i es troben dins de la xarxa pública d'acolliment residencial de la Comunitat Valenciana. Amb ells s'atén de forma integral a persones menors d'edat estrangeres no acompanyades. Després del període d'adaptació, aquestes persones s'integraran en els recursos i programes més genèrics: centres d'acolliment, pisos d'emancipació..., convivint amb la resta de persones menors d'edat o joves de la xarxa de protecció. Així mateix, s'està treballant en el reforç de recursos de protecció que donen suport i permeten la ràpida derivació de joves als recursos de caràcter més estable. En centres de gestió privada també està prevista la creació de noves places en les tres províncies. Davant la situació actual i per a atendre l'emergència conjuntural, s'han posat en marxa un total de 55 places a través de dos contractes d'emergència a la província de València que s'incorporaran als recursos de la xarxa pública. Així mateix està previst posar en funcionament en breu un total de 233 places a través de contractes d'emergència en diversos centres repartits en les tres províncies.
Emita las instrucciones necesarias para que la atención que los centros de recepción deben prestar en situaciones de sobreocupación garanticen la adecuada protección a los/as menores acogidos, en lo referente a alojamiento, manutención, atención personalizada....	S'accepta també l'última recomanació. És prioritat i objectiu d'aquesta Conselleria, a més de prestar una atenció integral en tots els aspectes (tant en la manutenció com en l'aspecte psicoeducatiu). Els professionals de la psicologia que formen part dels equips educatius intervenen especialment i de forma individualitzada. Com s'ha assenyalat anteriorment, els centres de recepció s'han dotat de noves figures professionals que atenen les particularitats dels diversos col·lectius atesos. Al mateix temps, i com a conseqüència de la implantació del nou model d'acolliment residencial, es treballarà en el desenvolupament de protocols per a intervenir en les problemàtiques específiques que s'atenen en el sistema de protecció i en concret en els centres de primer acolliment i recepció.

4. Actuaciones del Síndic de Greuges, sobre la queja de referencia

Por parte del personal del Síndic de Greuges, se cursó visita (14/12/2022) a la Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant, destacando la siguiente información:

1. Respecto a la dirección del centro:

- a. En el momento de la visita la plaza de dirección del centro está sin ocupar (aunque esta plaza tiene nombramiento de titular que se encuentra en comisión de servicio en la residencia de acogida general el Teix en Alcoy)
- b. La subdirectora del centro se encuentra de baja por ILT.
- c. Por parte de los entrevistados, se destaca las deficiencias en la gestión del centro, por parte del equipo directivo, así como las dificultades de comunicación de este con el resto de profesionales del centro.
- d. El ejercicio de funciones de dirección las realiza un educador y la trabajadora social que compatibilizan esa función con la del puesto del que son titulares. Por lo tanto, es un desempeño parcial y voluntario de la función de dirección.
- e. Se añade a esta situación que, la plaza de jefe/a de unidad de recepción de la Dirección territorial también se encuentra sin cobertura, lo que complica la coordinación con esta unidad administrativa y dificulta el proceso de toma de decisiones.

2. Respecto a la plantilla del centro:

- a. Se especifica en el informe de la CIPI con algunas matizaciones que nos indican los profesionales con los que mantenemos la entrevista. (una de las plazas de psicopedagoga sin cobertura, una Trabajadora Social vacante,...). Se considera suficiente la plantilla, tanto en número de profesionales como en categorías profesionales, aunque existen plazas sin cubrir.
- b. Consideran, las personas entrevistadas, que sería necesario contar con los servicios de un técnico jurídico dado que, son atendidos muchos/as adolescentes extranjeros sin referentes familiares y la tramitación de documentación requiere de apoyo jurídico. También fundamentan esta necesidad en la agilización de procesos administrativos en los procesos de toma de decisión
- c. Destacan que el único personal de mantenimiento se encuentra contratado por acumulación de tareas desde 2019 y que se ha renovado su contratación hasta el 30 de junio de 2023)

3. Respecto al nivel de ocupación del centro:

- a. En el momento de la visita, del total de plazas que dispone el centro (24) se encuentran ocupadas 22, distribuidas en dos grupos educativos (por edades) con 11 plazas ocupadas en cada grupo.
- b. El grupo de mayores (12 a 17 años) las 11 plazas están ocupada por 1 adolescente de origen español y 10 plazas están ocupados por adolescentes extranjeros sin referente familiar (4 Marruecos, 5 Argelia y 1 iraní)
- c. En el grupo de pequeños (6 a 11 años) las 11 plazas ocupadas lo están por 2 niños/as de nacionalidad extranjera y 9 de nacionalidad española.

4. Respecto al tiempo de estancia en el centro:

- a. Los adolescentes atendidos en el grupo de mayores (11) no superan los 45 días de estancia en el centro.
- b. Los NNA atendidos en el grupo de pequeños (11) un grupo de hermanos (2) han superado los 45 días de estancia.
- c. La superación de los 45 días de estancia, si bien no se produce mayoritariamente en el momento actual, suele darse con frecuencia a lo largo del año. Esta situación se produce, según el personal entrevistado, por varios motivos:
 - i. Falta de agilidad en obtener informes de los equipos sociales municipales especialmente en ayuntamientos grandes como Alicante, Elche, Torrevieja... en los que han tenido algunos casos con demoras de hasta 7 meses).

- ii. Burocratización y rigidez de los procedimientos. Se destaca la imposibilidad de presentar casos ante la Comisión de Protección de Infancia y Adolescencia.
- iii. Falta de agilidad en los procesos de toma de decisiones.
- iv. Insuficiencia de recursos de derivación: familias acogedoras y/o plazas de atención residencial.
- v. Derivaciones que se aplazan por motivos que responden al interés de las personas menores de edad (finalización trimestre/curso escolar).

5. Respeto al procedimiento técnico de estudio y derivación de los casos

- a. Los ingresos de NNA se realizan por dos vías:
 - i. Ingresos programados. Realizados por los técnicos de la Unidad de recepción de la Dirección Territorial, tras haber sido adoptada la medida en la Comisión de Protección de infancia y adolescencia. El ingreso en el centro de recepción tiene por objeto recabar información referida a su conducta en un contexto residencial y completar otra información (social, escolar, psicológica,...) que permita concretar su plan de protección. La derivación a un recurso más estable se realiza previa propuesta de los técnicos del Centro de Recepción en la Comisión de Protección de infancia y adolescencia.
 - ii. Ingresos directos (policía, urgencias,...). La apertura del expediente administrativo, la tramitación técnica y administrativa, corresponde a los técnicos del Centro de Recepción. Igualmente, la propuesta de medida de protección jurídica (desamparo/guarda) ante la Comisión de Protección de infancia y adolescencia, la realizan los técnicos del Centro de recepción.
- b. Desde hace, aproximadamente, un mes y medio, se mantienen reuniones de coordinación en la que participan la jefa de servicio, el jefe de sección, la jefa de unidad de acogimiento residencial y la jefa de unidad de acogimiento familiar y las responsables del Centro de recepción Alacant y del centro de recepción Lucentum. Los asuntos tratados en estas reuniones se centran básicamente en la revisión de casos y en la búsqueda de plazas disponibles para su derivación, lo que parece estar facilitando una mayor agilidad en la toma de decisiones. Estas reuniones están resultando muy efectivas para la gestión de los expedientes.
- c. Se nos informa de la incorporación de dos técnicos a la unidad de recepción de la Dirección Territorial que se encargan de la tramitación de los expedientes de los NNA atendidos en el Centro de Recepción Lucentum y que, progresivamente, se encargaran también de los expedientes de NNA del Centro de Recepción Alacant.
Consideran necesario elaborar un protocolo escrito respecto del nuevo procedimiento establecido.
Quedan excluidos de este nuevo procedimiento los menores migrantes sin referentes familiares, cuyos expedientes son tramitados exclusivamente por los técnicos del Centro de recepción Alacant.

6. Respeto a la dotación y organización de ropa y calzado

- a. Se destaca la insuficiencia de material y la falta de organización del mismo.
- b. Consideran que debiera existir un protocolo de organización, uso y cuidado de este material (por ejemplo, determinar un kit de ropa y calzado a facilitar a la entrada en el centro; ropa que puede llevarse a la salida del centro, cuando así se necesite, por traslado a otro centro o familia de acogida o por retorno a casa...).
- c. La insuficiencia de material y la agilidad para poder contar con el mismo se vincula, no solo a la ausencia de la figura que ostenta la subdirección, sino también a los problemas con los proveedores. Esto último suponen quedará resuelto con la firma de un contrato mayor, previsto para 2023.
- d. Cuando existe sobreocupación del centro, el problema se agudiza. Este verano, el personal del centro no disponía de material suficiente para facilitárselo a los NNA que ingresaban en el centro.

7. Respeto a la alimentación

- a. Indican que los problemas de abastecimiento de alimentos, que denunciaban en su queja, fue muy importante en verano y que, en este momento, se encuentra en vías de solución.
- b. Persiste un problema de abastecimiento de algunos productos (destacan los lácteos) por los problemas con los proveedores (en ocasiones se niegan a servir por las demoras en el pago de facturas por parte de la administración).
- c. Preguntados sobre si cuentan con menús supervisados por dietista, indican que no conocen de la existencia de estos menús y destacan que, en algunos periodos de tiempo y a criterio de personal de dirección, se han variado los menús (en ocasiones cambios que no parecían demasiado adecuados). Desde luego, desconocen si los menús diarios son supervisados por algún dietista.

8. Respecto al vehículo para traslado y recogida de menores

- a. Disponen de vehículo de uso para trasladar/recoger a NNA
- b. El vehículo tiene en orden la ITV
- c. No obstante lo anterior, según los profesionales habilitados para su uso, la furgoneta no reúne las condiciones básicas de seguridad y comodidad para realizar tareas de transporte de menores (por ejemplo, tiembla al alcanzar un mínimo de velocidad lo que provoca que los retrovisores resulten prácticamente inservibles).
- d. Indican que la furgoneta no tiene un sistema de mantenimiento y limpieza periódico, si bien por su antigüedad y características, debe pasar la ITV cada seis meses.
- e. En este apartado hemos de destacar que los profesionales autorizados para el uso de este vehículo público son los/as profesionales del centro que se han ofrecido voluntariamente a realizar dicha tarea. Muchos/as de los profesionales que se ofrecieron voluntariamente, han renunciado a realizar este trabajo dado que se ha convertido en una tarea habitual, no excepcional, y por la falta de seguridad así como de la falta de reconocimiento y apoyo recibido por parte de la administración.
- f. Por último, destacar que los traslados/recogida de NNA se producen, en ocasiones, desde/hasta destinos alejados, incluso desde otras provincias, y los profesionales tienen que realizar tal actividad durante el turno correspondiente en el centro, lo que produce minoración del personal que atiende al resto de NNA que permanecen en el centro.
- g. La opción de utilizar por las tardes la furgoneta de la dirección territorial no resulta operativa. en tanto que hay que ir a recogerla y devolverla en cada ocasión.

9. Respecto a protocolos de reingreso

- a. A los problemas de sobreocupación, que de forma periódica se producen en el centro de recepción Alacant, se añaden otros problemas derivados de instrucciones recibidas desde la administración:
 - i. Los NNA que, estando acogidos en centros de acogida general permanecen fugados por un periodo superior a 15 días, caso de ser localizados o presentarse voluntariamente, deben ingresar en el centro de recepción. Con esta instrucción, la Conselleria pretende no bloquear la disponibilidad de plazas en los centros de acogida general, pero incide en el problema cuando el centro se encuentra en sobreocupación.
 - ii. La instrucción antes indicada, resulta especialmente negativa para el funcionamiento del centro de recepción, cuando los/as adolescentes que ingresan provienen de fugas de centros de protección específicos para menores con problemas de conducta. El ingreso de estos/as menores en el centro de recepción que, recordemos, acoge a niños/as desde los seis años de edad, resulta claramente inadecuado.

Durante la visita pudimos presenciar las graves dificultades a las que tuvieron que enfrentarse profesionales del centro (educadores, trabajadora social, psicóloga, auxiliar de apoyo educativo- seguridad-) así como la dotación policial (2 policías nacionales) para proceder al traslado de una adolescente de 16 años que había estado ingresada en el centro de recepción unos 15 días, y que debía reingresar en un centro de protección específico para menores con problemas de conducta.

Los gritos de la adolescente, su nivel de agitación, intentos autolesivos, etc. provocó la curiosidad de los vecinos de las viviendas que rodean el centro, hecho que atenta contra el derecho a asegurar la privacidad de la niña, entre otros.

10. Respecto a las condiciones materiales y de equipamiento del centro.

Teniendo conocimiento de la visita cursada al centro por el Ministerio Fiscal, en fecha 1 de diciembre de 2022, se solicitó a esa institución, copia del acta de la visita. Dado el exhaustivo contenido del acta y el reportaje gráfico que contiene, resulta necesario y suficiente vincularla al apartado de este informe. ([Acta de visita el Ministerio Fiscal](#))

Destacar que, durante la visita cursada al centro, se comprueba que el equipamiento de camas para atender la posible sobreocupación del centro, permanece dispuesto de forma estable. Este equipamiento consiste básicamente en disponer de literas y camas en habitaciones, cuyas dimensiones no se ajustarían a la normativa establecida.

Los profesionales del centro consideran este hecho como una “normalización” de la sobreocupación de plazas, mostrando su total disconformidad con ello.

5. Fundamentación legal, documentos de planificación, protocolos e instrucciones

En la tramitación de la presente queja se han atendido los siguientes preceptos legales, protocolos e instrucciones:

[Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia](#), con especial referencia a lo dispuesto en su artículo primero. Modificación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. (artículo 21. Acogimiento residencial; artículo 21.bis. Derechos de los menores acogidos y 21 bis.3 Derechos en los supuestos de acogimiento residencial)

[Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia](#), con especial referencia a lo dispuesto en su Título III Capítulo VIII , Acogimiento residencial

[ORDEN de 19 de junio de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la tipología y condiciones materiales y de funcionamiento de los Centros de Protección de Menores, en la Comunidad Valenciana.](#)

[ORDEN de 17 de enero de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula la organización y funcionamiento de los centros de protección y el acogimiento residencial y de estancia de día de menores en la Comunitat Valenciana](#)

[Instrucción 6/2017, relativas a la supervisión de los centros de acogida de NNA](#)

Instrucción 2/2020 de 30 de enero de 2020, relativa a la comunicación de situaciones, hechos e incidentes relevantes ocurridos en hogares o residencias de protección de niños, niñas y adolescentes de la Comunitat Valenciana, hogares de emancipación y unidades externas de emancipación a la vicepresidencia y conselleria de igualdad y políticas inclusivas.

[Protocolo de 26 de mayo de 2021 sobre traslado de niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial](#)

[Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia 2022-2026](#), con especial referencia la Programa I , acción I.7 Plan de actuación en acogimiento residencial, que incluya: - Elaboración de programas de intervención y seguimiento de la eficacia de la Red pública de acogimiento residencial. - Modificación de la normativa y creación de los manuales pertinentes de actuación e intervención.

[Nuevo modelo de acogimiento residencial y protección infantil](#)

6. Conclusiones

A la vista de la información recabada podemos concluir lo siguiente:

1. La Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant, conforma, junto al Hogar Provincial y la Residencia Lucentum, la red de recursos residenciales con los que cuenta la Conselleria en Alicante para la atención a NNA que acceden al sistema de protección por encontrarse en situación de desprotección.
2. La Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant, es el único de estos centros, de titularidad y gestión de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
3. La función principal del centro es garantizar la atención inmediata de NNA en situación de desprotección y la elaboración de los informes necesarios para concretar el plan de protección que permita la derivación a un recurso más estable, en un plazo máximo de 45 días.
4. Si bien la Conselleria ha adoptado medidas que han supuesto el aumento y diversificación de la plantilla de personal, los problemas que han dado lugar a la presente queja se repiten de forma sistemática desde hace años.
5. Los problemas más destacables, por su reiteración e incidencia en la atención a NNA acogidos, son los siguientes:
 - a. Inestabilidad del equipo de dirección (actualmente vacante la plaza de dirección, aunque la referida plaza tiene titular que se encuentra en comisión de servicios en otro centro, la subdirectora se encuentra de baja).
 - b. Inestabilidad de la plantilla de profesionales de atención directa (De 19 TSGES de plantilla 1 en funcionario de carrera, 17 funcionarios interinos 1 personal laboral fijo). En esta categoría profesional se añaden 3 profesionales más en situación de acumulación de tareas.
 - c. Prolongación de la estancia de NNA, superando el límite de los 45 días.
 - d. Lentitud en emisión de informes sociales por parte de los servicios sociales municipales, especialmente en ayuntamientos grandes de la provincia.
 - e. Burocratización excesiva y falta de agilidad en los procesos de toma de decisiones.
 - f. Sobreocupación del límite de plazas (24 plazas), llegando a alcanzar el número de 39 plazas ocupadas. Sorprende sobremanera, la afirmación contenida en el informe de la D.G. de Infancia y Adolescencia “ *En la Residencia de Recepción Alacant tiene asignadas 24 plazas, aunque está preparada para acoger a más niños, niñas y adolescentes*”, lo que pone en evidencia la normalización de este tipo de problemas, denunciado por los profesionales del centro.
 - g. Hacinamiento y malas condiciones de atención (instalación de literas en habitaciones cuyas dimensiones no permiten la sobreocupación, instalación puntual de colchones en zonas comunes, insuficiente dotación de material de ropa y calzado, en algunas ocasiones inadecuación de menús,...)
 - h. Estado general del centro con falta de mantenimiento, no adaptado a eliminación de barreras, mobiliario destrozado, aspecto carcelario, que cuestiona seriamente la funcionalidad del mismo (ver acta del Ministerio Fiscal, en el que califican la situación material del centro como de INACEPTABLE).
 - i. Dificultad para poder atender adecuadamente a perfiles muy diferentes de NNA (niños/as de corta edad, adolescentes con problemáticas específicas, menores migrantes sin referentes familiares en nuestro país, NNA que han abandonado otros recursos residenciales, etc....)
 - j. Inadecuada ubicación del centro (ver acta del Ministerio Fiscal en el que se destacan deficiencias en aspectos relacionados con la seguridad y el abuso potencial).
 - k. Con carácter general, inadecuación del contenido de la orden que regula la tipología y condiciones materiales de los centros de protección a la infancia y adolescencia vigente de 2003
6. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha adoptado con rapidez, las medidas necesarias para solventar los problemas a los que nos hemos referido con anterioridad y que ya fueron destacados en la queja tramitada por el Síndic de Greuges en el año 2017.
7. Informar, cinco años después, de proyectos que se encuentran en tramitación (informe de la D.G. de infraestructuras de Servicios Sociales), deja en evidencia la falta de impulso de la Conselleria para resolver problemas que impiden un trato digno a los NNA acogidos en el centro que, recordemos, han sido retirados de sus domicilios por la propia Conselleria para asegurar su protección y derechos.

7. Consideraciones

De conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

1. **RECOMENDAMOS** la publicación urgente del Decreto de tipología de centros de servicios sociales de forma que se actualice la regulación de plantillas de personal, ubicación, condiciones estructurales y materiales de los centros de atención a NNA en situación de desprotección.
2. **RECOMENDAMOS** el desarrollo urgente de la Acción I.7. del Programa I, previsto en la Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia 2022-2026.
3. **RECOMENDAMOS** adopte las medidas oportunas para estabilizar la dirección del centro, toda vez que la plaza está asignada a un titular que se encuentra en comisión de servicios.
4. **RECOMENDAMOS** la revisión de los procedimientos utilizados en los nombramientos provisionales realizados sobre cargos directivos del centro, estableciendo criterios de valoración adecuados a las necesidades del centro.
5. **RECOMENDAMOS** la sustitución inmediata de las plazas actualmente vacantes o con ILT prolongada (Subdirección, Psicopedagogo/a, Trabajador/a Social) y la estabilización de las plazas que se encuentran en situación de interinidad.
6. **RECOMENDAMOS** emita las instrucciones necesarias que supongan la estricta limitación del uso de las plazas del centro (24), procurando la inmediata derivación de casos que produzcan sobreocupación, cuando fuera imprescindible. Para ello deberá eliminarse cualquier medida adoptada (especialmente disponibilidad de camas) que suponga la normalización de situaciones de sobreocupación.
7. **RECOMENDAMOS** establezca un procedimiento escrito que agilice los procesos de toma de decisiones y facilite la coordinación entre la Dirección Territorial (especialmente la Unidad de recepción) y los centros de recepción (Alacant, Lucentum y Hogar Provincial)
8. **RECOMENDAMOS** la adopción de medidas que agilicen la derivación de casos de menores migrantes sin referentes familiares.
9. **RECOMENDAMOS**, adopte las medidas necesarias para asegurar una organización funcional de la Residencia de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant que garantice que la atención recibida por NNA acogidos responda a su superior interés y asegure la defensa de sus derechos.
10. **RECOMENDAMOS**, la urgente aplicación del sistema previsto para la evaluación de la calidad de los centros de protección, según lo dispuesto en los artículos 46 a 48 de la orden de 17 de enero de 2008, citada en el apartado de fundamentación legal.
11. **RECOMENDAMOS**, intensificar las medidas de seguimiento y evaluación de la calidad de las prestaciones del centro, reduciendo la temporalización de las visitas de los/as técnicos de la Dirección Territorial a un máximo a tres meses.
12. **RECOMENDAMOS** que, con carácter urgente, se adopten medidas de adecuación de las instalaciones del centro, incluyendo la valoración de la conveniencia de acometer una reforma integral del mismo o, por el contrario, acometer la construcción de un nuevo centro.
13. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Núm. de reg. 22/12/2022
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 22/12/2022 a las 12:51

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique esta resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana