

"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 cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 28/09/22 ha sido la situación en la que se ve inmersa la Residencia Alacant en cuanto a lo que infraestructura y dotación se refiere, así como las condiciones que de ello se deriva y la descoordinación en la gestión, en lo que a Residencia y TSGES se refiere.

Estas se concretaban en su informe inicial en lo siguiente:

- 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.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 30/09/2022 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas 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 al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El informe de la Conselleria, que tuvo entrada en esta institución, tras una resolución de ampliación de plazo de fecha 31/10/2022, con fecha 05/12/2022, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución señala que:

Dicha información fue trasladada a la persona promotora con fecha 07/12/2022 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite que este realizó, aunque sí se acordó una visita al centro por parte de los asesores responsables de la queja para el 14/12/2022.

De los informes recabados y la visita efectuada se concluyó lo siguiente:

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.

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.
- 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 deteriorado del centro con falta de mantenimiento, no adaptado a eliminación de barreras, mobiliario destrozado, aspecto carcelario, que cuestiona seriamente la funcionalidad del mismo. El acta del Ministerio Fiscal 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.

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.

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.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones](#) de fecha 22/12/2022, realizábamos una descripción pormenorizada de todo ello y, a través de nuestras recomendaciones, sugeríamos las actuaciones que se precisaban para resolver esta situación.

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, con fecha 14/02/23, ya fuera del plazo establecido, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria, en el que:

Por parte de la Dirección General de Infraestructuras se nos indica lo siguiente:

Con fecha 6/07/2022 se firma la Resolución de adjudicación del contrato de Servicios consistente en "Redacción de proyecto básico y de ejecución de reforma integral del CRM Alacant". El proyecto ha sido finalizado y entregado y está previsto en 2023 proceder a la licitación de las obras cuya inversión asciende a 1.715.828'51 euros IVA incluido.

En cuanto al mantenimiento de los centros, la VICIPI está tramitando la adjudicación de un contrato global para el mantenimiento integral de todos los centros dependientes de la misma. Este contrato se halla en la última fase de tramitación y está prevista su adjudicación durante el mes de enero de 2023.

Por parte de la Dirección General de Infancia y adolescencia responde a las recomendaciones recogidas en la resolución de la queja señalando lo siguiente:

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.

Se acepta la recomendación y se informa que el 28 de marzo de 2022 se publicó en el DOGV la información pública del proyecto de Decreto 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. Correspondiendo su tramitación a la Dirección General del Instituto Valenciano de Calidad y Servicios Sociales.

2. RECOMENDAMOS, el desarrollo urgente de la Acción I.7. del Programa I, previsto en la Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia 2022-2026.

Se acepta la recomendación y se informa que para el desarrollo de la Acción I.7 del Programa I (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), prevista en la Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia 2022-2026, esta Dirección General de Infancia y Adolescencia ya ha llevado a cabo diversas actuaciones, habiendo puesto en marcha las siguientes instrucciones:

- Instrucción 1/2022, relativa a la implantación del Protocolo de actuación en "centros de protección específicos de menores con problemas de conducta".
- Instrucción 6/2022, relativa a la implantación del Protocolo de actuación por ausencia no autorizada.
- Instrucción 7/2022, relativa a la derivación, seguimiento e intervención de las oficinas Mentora Plus de la Red de recursos de emancipación de la Comunitat Valenciana, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea NextGeneration-EU.
- Instrucción 8/2022, relativa a la representación y defensa en juicio de las personas menores de edad tuteladas y de la Generalitat Valenciana en los procedimientos de oposición a resolución administrativa.

Además, se está trabajando para generar un equipo de personas expertas para llevar a cabo la elaboración de manuales de intervención.

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.

Se aceptan las recomendaciones 3, 4 y 5, informando que al tratarse de una residencia de titularidad y gestión pública los componentes de la plantilla de personal son personal empleado público sometido, por tanto, a la normativa y procedimientos vigentes en materia de Función Pública de la Generalitat Valenciana (Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Función Pública Valenciana).

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.

Se acepta parcialmente la recomendación ya que se trabaja siempre en aras a evitar la sobreocupación de la residencia, elaborando los informes pertinentes y las propuestas de derivación necesarios en tiempo para el traslado de los NNA a otras residencias, no obstante, y teniendo en cuenta de que se trata de una residencia de recepción puede producirse sobreocupación, en ocasiones muy puntuales y por circunstancias sobrevenidas.

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).

Se informa que ya se está procediendo a la 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", mediante reuniones estables de Coordinación de Recepción.

8. RECOMENDAMOS la adopción de medidas que agilicen la derivación de casos de menores migrantes sin referentes familiares.

Se acepta la recomendación y se informa que los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados, son acogidos inicialmente, al igual que el resto de NNA, en las residencias de recepción hasta su posterior valoración, no existiendo un procedimiento específico para ellos. Las medidas aplicables en estos casos se recogen en la siguiente normativa:

- Art. 123, Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia, referente a la protección de personas menores de edad extranjeras no acompañadas.
- Art. 141, Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia, "Las residencias y hogares de recepción son establecimientos de carácter abierto que, además de prestar atención inmediata, llevan a cabo 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".
- Art. 10.3 y 4 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. "3. Los menores extranjeros que se encuentren en España tienen derecho a la educación, asistencia sanitaria y servicios y prestaciones sociales básicas, en las mismas condiciones que los menores españoles", "Los poderes públicos, en el diseño y elaboración de las políticas públicas, tendrán como objetivo lograr la plena integración de los menores extranjeros en la sociedad española, mientras permanezcan en el territorio del Estado español", "4. Cuando la Entidad Pública asuma la tutela de un menor extranjero que se encuentre en España, la Administración General del Estado le facilitará, si no la tuviere, a la mayor celeridad, y junto con la presentación del certificado de tutela expedido por dicha Entidad Pública, la documentación acreditativa de su situación y la autorización de residencia, una vez que haya quedado acreditada la imposibilidad de retorno con su familia o al país de origen, y según lo dispuesto en la normativa vigente en materia de extranjería e inmigración".

Igualmente, y tal y como se indicó en la respuesta a la queja enviada, en la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante se han asignado 2 técnicos para seguimiento de medidas de adolescentes migrantes sin referentes familiares.

Por último, señalar que la agilidad en la derivación está condicionada en ocasiones por la complejidad de las circunstancias del niño o la niña, así como del país de origen de los mismos.

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.

Se acepta la recomendación, se van a revisar los procedimientos para unificar los procesos de valoración de casos, con reuniones periódicas de Coordinación de recepción en la Dirección Territorial de Alicante, donde asistirán tanto profesionales de la Residencia de Recepción de Alacant como de la Residencia de Recepción de Lucentum.

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.

Desde la Dirección Territorial de Alicante se ha asignado a una persona técnica para cada una de las residencias de recepción (Alacant y Lucentum), en aras a agilizar la tramitación y supervisar que las residencias presenten sus propuestas en tiempo y forma, evitando dilaciones indebidas y llevar a término la competencia evaluativa de las Direcciones Territoriales señaladas en el artículo 46 de la citada orden.

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.

Se estudiará la recomendación y se informa que de acuerdo con la normativa vigente se está cumpliendo la normativa vigente:

- Art. 21.4 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. “ 21.4. A los efectos de asegurar la protección de los derechos de los menores, la Entidad Pública deberá realizar la inspección y supervisión de los centros y servicios semestralmente y siempre que así lo exijan las circunstancias”.
- Art 139.7, Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia. “ 7. A fin de garantizar que el funcionamiento de las residencias y hogares de acogimiento promueve el pleno disfrute de los derechos de las personas protegidas, el órgano de la Generalitat competente para adoptar medidas de protección los supervisará, al menos semestralmente, y siempre que así lo exijan las circunstancias, sin perjuicio de la superior vigilancia del ministerio fiscal y de las funciones que corresponden a la inspección de servicios sociales.
- Instrucción 6/2017 de 24 de octubre de 2017, de supervisión de los centros de acogida de niños, niñas y adolescentes.

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.

Se acepta la recomendación y se informa que el trabajo de mejora de las instalaciones y equipamientos de la residencia se lleva a cabo en coordinación con la Dirección General de Infraestructuras de Servicios sociales.

Indicando que, en este momento, la tramitación administrativa de los expedientes de contratación para la adecuación y reforma de las instalaciones, así como para la construcción de nuevos edificios es competencia de la Dirección General de Infraestructuras de Servicios Sociales, realizándose estas obras con cargo al presupuesto de dicha dirección general, estando prevista una reforma integral de esta Residencia.

Debemos constatar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora ya que, si bien la respuesta recibida implica la aceptación parcial de las consideraciones al asunto planteado, el informe no se ha emitido en los plazos establecidos,

En consecuencia, tal y como dicta el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

A la vista de lo informado por la Conselleria, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

No obstante, se indica que, desde esta institución se va a realizar un seguimiento de las actuaciones que se realicen por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para el cumplimiento efectivo de sus consideraciones, con el fin de subsanar las deficiencias detectadas y asegurar que esta situación no vuelva a repetirse.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana