

"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 2404740
Materia Infancia y adolescencia
Asunto Infancia y adolescencia. Protección jurídica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 26/12/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404740. La persona interesada presentaba una queja por los hechos acaecidos en la residencia de acogida (...) de Dolores (Alicante) en los que estaban involucrados algunos niños, niñas y adolescentes (NNA) acogidos en el centro, propiciando un trato injusto y desigual, y que podían haber vulnerado sus derechos, así como contravenir la normativa vigente.

Con fecha 24/12/2024 dirigieron un escrito de queja al Servicio de Inspección de centros y servicios de servicios sociales denunciando los hechos, del que no habían obtenido respuesta.

Por ello, el 18/02/2025 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

1. Fechas de las visitas realizadas por el Servicio de inspección al centro (...) desde su apertura.
2. Fechas de las visitas de inspección realizadas por la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia y/o la Dirección territorial de Servicios Sociales de Alicante al mencionado centro desde su apertura.
3. Valoración del Servicio de Inspección ante los hechos denunciados por un grupo de profesionales del centro con fecha 24/12/2024 y actuaciones llevadas a cabo, en su caso.
4. Indique si, desde el Servicio de inspección, se ha realizado visita al centro tras este escrito de queja. En caso afirmativo, se solicita adjunten el acta de la misma.
5. Indique si, se ha dado respuesta desde el Servicio de inspección al escrito presentado por los trabajadores el 24/12/2024.
6. Manifieste si la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia es conocedora de la existencia de la queja presentada por un grupo de trabajadores de la Residencia (...) ante el Servicio de Inspección de Servicios Sociales por situaciones producidas en el centro que podrían estar vulnerando los derechos de los NNA allí acogidos. En caso afirmativo, indiquen si se ha realizado algún tipo de actuación tras su conocimiento.

7. En caso de que, tras la queja presentada por los trabajadores, se haya realizado alguna visita al centro por parte de la dirección general y/o de la dirección territorial de Alicante, adjunten acta de la misma.
8. Cualquier otra cuestión que considere relevante para la tramitación de la queja.

A pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 27/03/2025, no se ha recibido hasta la fecha el preceptivo informe, dando cuenta de lo solicitado.

Conviene mencionar que, en la Resolución de ampliación de plazo, y tras una nueva entrada en la queja sobre el procedimiento seguido, a partir de la recepción de la Resolución de inicio de la queja, en las entrevistas realizadas a los profesionales para la investigación de los hechos, solicitábamos una ampliación de la información requerida.

En particular, solicitábamos información adicional sobre los siguientes extremos:

1. Motivo de que las entrevistas realizadas fueran grabadas, con indicación, en caso afirmativo, de si se grabaron en vídeo o en audio.
2. Indicación de si se recabó el consentimiento escrito de las personas entrevistadas, y si se les informó de que podían ser entrevistados con la representación laboral de los trabajadores.
3. Si en las entrevistas se identificó el nombre de las personas que habían denunciado los hechos objeto de la queja presentada.

La falta de remisión del preceptivo informe de la Conselleria en el plazo establecido nos ha llevado a calificar a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como no colaboradora en la tramitación de la queja que nos ocupa, conforme dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges que rige el funcionamiento de esta institución.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos dejar constancia de que la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda nos ha impedido investigar sobre el objeto de la queja.

De la información aportada en el escrito de queja se desprendía una falta de respuesta del Servicio de Inspección de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda al escrito presentado con fecha 24/12/2024.

Así mismo, se ponía de manifiesto la presunta inactividad de la Administración para la ordinaria supervisión del funcionamiento del centro y, en particular, hasta el inicio de esta queja, ante las incidencias expuestas.

Tal y como señala el punto 2.3. del Anexo III del 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:

Los objetivos de los centros residenciales de acogida para personas menores de edad son:

Constituir un entorno de seguridad y protección para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo una medida de protección de guarda o tutela, garantizando su bienestar y derechos fundamentales, así como una educación integral. (...)

Por otro lado, conforme al art. 127 de la Ley 3/2019 de servicios sociales inclusivos:

1. Corresponde a la Conselleria competente en materia de servicios sociales el ejercicio de la actuación inspectora en el territorio de la Comunitat Valenciana. Están sometidos a la inspección en materia de servicios sociales los servicios de todas las entidades, públicas y privadas, que se desarrollan en la Comunitat Valenciana, con independencia de la existencia de ánimo de lucro, o no, de su situación administrativa, de la denominación formal de la actividad, así como del lugar donde la persona titular tenga la sede social o el domicilio legal.
2. Tiene por objeto el asesoramiento, la asistencia técnica, la vigilancia, el control y la comprobación de la observancia y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales, contribuyendo así al buen funcionamiento de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, garantizando los derechos de las personas usuarias y mejorando de manera continua el nivel de calidad en la atención y en la prestación de los servicios sociales.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de protección jurídica del menor establece en el artículo 21.4 que:

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.

Posteriormente, la Ley 26/2018 de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, en su art. 88.2.d señala, entre otros aspectos, que:

la Generalitat y las administraciones locales, en sus respectivos ámbitos de competencia promoverán sistemas de asesoramiento y supervisión profesional y de control de calidad en los centros, servicios y programas destinados a la infancia y a la adolescencia.

Por otro lado, el art. 137.4 de la mencionada Ley indica que:

La guarda en acogimiento residencial se ejercerá por el director o la directora del recurso en el que se lleve a cabo, bajo la supervisión del órgano que detenta la guarda o la tutela y la superior vigilancia del ministerio fiscal

Y, el art. 139.7 señala que:

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.

Paralelamente, y en relación con el procedimiento seguido en la tramitación de la queja, el art. 36 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental son Órganos responsables de la respuesta:

(...)

b) Las direcciones territoriales respecto de aquellas que afecten a órganos, unidades y servicios de su competencia, comunicando a la subsecretaría de su departamento la respuesta.

Así mismo, en su art. 35 relativo al plazo de respuesta, el mencionado decreto señala que:

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, y siempre en base a lo informado en el escrito de queja, concluimos que la Administración ha podido incurrir, en los siguientes incumplimientos:

- Incumplimiento del art. 21.4 de la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero de protección jurídica del menor, así como de los artículos 88.2.d, 137.4 y 139.7 de la Ley 26/2018 de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia relativos a la supervisión de los centros de atención a la infancia y la adolescencia de su competencia.
- Incumplimiento de los arts. 127 y 128 de la Ley 3/2019 de Servicios Sociales Inclusivos.
- Incumplimiento de los arts. 35 y 36 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, relativos al tratamiento de las quejas.
- Incumplimiento de la obligación de dictar resolución expresa y de notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación (artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).
- Incumplimiento de los términos y plazos establecidos en las leyes (art. 29 de la Ley 39/2015).

Todo ello sin olvidar el incumplimiento de la obligación de colaborar con el Síndic de Greuges conforme dicta el art. 39.1.a de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges que rige el funcionamiento de esta institución.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de los trabajadores del centro promotores de la queja. En concreto, el derecho a una buena Administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Así mismo, se podrían haber vulnerado los derechos de los menores acogidos en el centro y afectados por el asunto objeto de la queja.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de atender en un plazo razonable las peticiones que la ciudadanía les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges y atender sus requerimientos.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de supervisar el funcionamiento de las residencias y hogares de acogida, al menos semestralmente, a fin de garantizar el pleno disfrute de los derechos de las personas protegidas.
4. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de ejercer la función inspectora sobre las personas físicas o entidades que realicen actividades de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como sobre los centros o servicios, públicos o privados, que desarrollen este tipo de actividades, y comprobar el cumplimiento de las normas vigentes en la materia, levantar, si es procedente, las correspondientes actas de infracción u obstrucción, y proponer, en su caso, las medidas correctoras o de sanción correspondientes.
5. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales.
6. **RECOMENDAMOS** que extreme la supervisión y seguimiento la residencia de acogida (...) de Dolores (Alicante), adoptando las medidas necesarias para asegurar la su adecuado funcionamiento y la atención a los menores de edad allí atendidos e informe a esta institución de las actuaciones realizadas, en su caso.
7. **SUGERIMOS** que informe al Síndic de Greuges de todos los asuntos planteados tanto en la Resolución de inicio de fecha 18/02/2025 como en la Resolución de ampliación de plazo de fecha 27/03/2025.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana