

"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 CIERRE

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 (...) (Alicante) en los que estaban involucrados algunos niños, niñas y adolescentes (NNA) acogidos en el centro 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.

Adicionalmente, incluían en el escrito de queja relativo a actuaciones realizadas con los NNA, la situación vivida por una de las trabajadoras que derivó en una queja por acoso laboral y psicológico a la entidad que gestiona el centro, la (...). Tras abrir expediente, la comisión instructora concluyó que los hechos denunciados no tenían la consideración de acoso psicológico en el trabajo pero que sí ponían de manifiesto problemas en la comunicación y trabajo entre equipos del centro.

Con fecha 8/01/2025, para mejor proveer la tramitación de la queja, realizamos un requerimiento de información complementaria a las personas promotoras de la queja, solicitando que informaran respecto a las siguientes cuestiones:

- Si se habían comunicado a los responsables de la entidad (...) las incidencias y negligencias descritas. En caso afirmativo, que adjuntara copia del/de los escrito/s presentados, donde constara la fecha de remisión de los mismos, así como de las posibles actuaciones realizadas por parte de la (...) para investigarlas y corregirlas en su caso.
- Si se han comunicado a la propia Conselleria, como tutora y responsable de la atención prestada a los NNA acogidos en el centro, las incidencias y negligencias descritas. En caso afirmativo, que adjuntara copia del/de los escrito/s presentados, donde constara la fecha de remisión de los mismos.
- Si se ha recibido alguna respuesta al respecto y/o se ha recibido visita por parte del Servicio de Inspección de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En respuesta a nuestro requerimiento, la persona promotora de la queja adjuntaba:

- El escrito de queja presentado por una de las trabajadoras ante la (...) de fecha 14/10/2024, y la respuesta dada por la comisión instructora de dicha entidad.
- El escrito de fecha 24/12/2024, dirigido al servicio de inspección, y el justificante de presentación telemática del mismo.

No se aportó a esta institución información relativa a las posibles actuaciones por parte del Servicio de inspección o de la Dirección General de Familia, Infancia y adolescencia tras la presentación de la queja, por lo que esta institución no conocía si estas se habían producido.

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

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

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.

Con posterioridad a nuestra Resolución de inicio, con fecha 18/03/2025, hemos recibido nuevo escrito de la persona promotora de la misma en el que, sustancialmente señala que:

- Durante la semana del 10/03/25 al 14/03/25, nos consta que desde la Dirección del recurso denunciado (...), y en compañía de la Dirección de Zona (similar a un cargo de Dirección Territorial), bajo el argumento de entrevistarse acerca de una denuncia recibida en el Sindic de Greuges, se ha citado al personal laboral del recurso.
- Estas entrevistas han sido grabadas, aunque desconocen si han sido grabadas en video y audio todas, si han solicitado permiso para ello, si han sido informados de la posibilidad de ser entrevistados con la representación laboral de los trabajadores, etc.
- Las personas denunciantes fueron nombradas en las mencionadas entrevistas.

La Conselleria solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 24/03/2025, aunque, para mejor proveer la tramitación de la queja, estando pendiente la remisión del informe inicial solicitado, requerimos a **LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** una **ampliación de la información requerida** en el mismo, incorporando información relativa a estas nuevas cuestiones planteadas.

En particular, solicitamos información 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 Conselleria no remitió su informe en el plazo establecido, incluso a pesar de la ampliación concedida, lo que puso de manifiesto su falta de colaboración 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.

Ello nos llevó a tener que emitir nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 13/05/2025](#), basándonos exclusivamente, en la información aportada por las personas responsables de la queja.

Tras la investigación que habíamos llevado a cabo, y siempre en base a lo informado en el escrito de queja, concluimos que la Administración había 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.

En consecuencia, en la Resolución de consideraciones se recordaban las obligaciones legales de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en este caso, especialmente en lo referido a la necesidad de supervisar el funcionamiento de las residencias y hogares de acogida, al menos semestralmente, de ejercer la función inspectora y proponer, en su caso, las medidas correctoras o de sanción correspondientes.

En consecuencia, recomendábamos a la Administración que extremara la supervisión y seguimiento la residencia de acogida (...), (Alicante), adoptando las medidas necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento y la atención a los menores de edad allí atendidos, y que se informara a esta institución de las actuaciones realizadas, en su caso.

Así mismo sugeríamos que informara 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.

El 21/05/2025 tuvo entrada el informe inicial de la Conselleria **dando respuesta a nuestra Resolución de inicio de fecha 18/02/2025, no así de la ampliación solicitada con fecha 27/03/2025.**

En el mencionado informe se señalaba lo siguiente:

En informe de 7 de marzo de 2025, la Subdirección General de Inspección de Servicios Sociales indica que el centro ha sido visitado por la Inspección de Servicios Sociales en fechas 18 de enero de 2023 y el 14 de enero de 2025, esta última como consecuencia de la denuncia presentada (se adjunta copia del acta). La valoración de los hechos queda reflejada en el informe resultado de dicha visita del que se adjunta copia. En el informe también se indica que el día 9 de enero se remitió contestación al escrito de los trabajadores, que tuvo entrada el 30 de diciembre de 2024. Se adjunta también copia de este escrito.

Adicionalmente, la Dirección General de Familia, Infancia y Adolescencia, manifiesta en informe de 13 de mayo de 2025, que desde la apertura de la Residencia de Acogimiento General (...), en el año 2022, la Dirección Territorial de Servicios Sociales ha realizado visitas de supervisión el 7 de marzo de 2023, el 15 de diciembre de 2023 y el 6 de marzo de 2025.

Junto a ello, la Dirección General expone que, tras tener conocimiento de la queja presentada por varios trabajadores de la residencia, se coordinó con la Dirección Territorial de Servicios Sociales y se informó inmediatamente de los hechos que se indican en la queja a la Fiscalía de Menores de Alicante, así como se dio traslado de los mismos a la entidad gestora de la residencia. Se adjunta acta de la visita realizada por la Dirección Territorial de Alicante a la Residencia de Atención General (...) en fecha 6 de marzo de 2025.

Lo que se informa a los efectos oportunos.

Todo ello fue trasladado a las personas responsables de la queja, debidamente anonimizado, al objeto de que pudieran presentar alegaciones. Sin embargo, no han presentado ninguna.

De la lectura del informe de la Conselleria, así como de las actas adjuntas se desprendería lo siguiente:

- Durante dos años el centro no recibió la visita del Servicio de Inspección, que sí acudió el 14 de enero de 2025, en esta última ocasión como consecuencia de la denuncia presentada.
- La misma tónica se había producido en relación con las visitas de supervisión de la dirección territorial de servicios sociales de Alicante. En el informe se indica que no se realizaron visitas entre el 15 de diciembre de 2023 y el 6 de marzo de 2025, cuando conocieron la queja presentada por algunos trabajadores del centro.
- En las actas emitidas por el Servicio de inspección en marzo de 2025 se concluye la **identificación de una serie de incumplimientos normativos «que serán objeto de las actuaciones administrativas correspondientes»**. En concreto:
 - **Falta de periodicidad en la celebración de asambleas educativas:** No se han realizado conforme a la normativa, lo que limita el derecho de participación de los NNA.
 - **Existencia de fotografías de los NNA en grupos de WhatsApp del personal:** Se constata su almacenamiento y difusión.
 - **Sistema Motivacional no ajustado a la normativa:** Se aplica un sistema de niveles que condiciona el acceso a la paga semanal en contra de la Instrucción 7/2017 y del propio Reglamento de Régimen Interior del Centro.
 - **Aplicación de medidas educativas desproporcionadas:** Se identifican sanciones que afectan a derechos básicos.
 - **Casos de contención física en menores de 14 años:** Se verifica la realización de contenciones físicas.
 - **Derivación de un NNA a una residencia de problemas de conducta grave:** Se confirma el procedimiento sin la constatación de consenso del equipo técnico, ni estar adecuadamente motivado.
 - **La provisión económica para gastos personales no está en conformidad con la Instrucción 7/2017**, de 23 de noviembre, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia.

Por otra parte, no se habían podido verificar por falta de registro o evidencia documental:

- **Presuntas amenazas y coacciones a los NNA en proceso de reagrupación familiar:** No existen registros escritos ni testimonios suficientes que permitan acreditar que la dirección del centro haya ejercido presión o amenazas sobre los menores con respecto a su proceso de reunificación familiar.

- **Accesos a las habitaciones de los NNA en horario nocturno con la puerta cerrada:** No se ha encontrado documentación ni testimonio concluyente que confirme la permanencia prolongada de determinados profesionales dentro de las habitaciones de los menores en horas de descanso.
- **Supuestas prácticas de manipulación psicológica por parte del personal educativo:** Aunque algunos trabajadores han manifestado su percepción sobre este tipo de conductas, no se dispone de pruebas objetivas que acrediten que se haya influido de manera intencionada en la percepción de los NNA sobre otros profesionales del centro.

De la lectura del acta emitida por la dirección territorial tras su visita destacamos lo siguiente:

- En el acta se concluye señalando que los profesionales entrevistados, la directora del centro actual y la anterior, así como la coordinadora de zona de la entidad «no reconocen como ciertos los hechos a los que hace referencia la queja del Síndic» y «no consideran necesario realizar una tarea de reparación».
- No obstante, indican a las personas representantes de la dirección territorial que se van a realizar talleres de resolución de conflictos dentro de los equipos de cada centro, están estudiando la situación entrevistando a todos/as los/las profesionales del centro y **revisando las malas prácticas instauradas de forma crónica como hábitos a modificar**.
- Como recomendaciones a tener en cuenta en la próxima visita el acta recoge únicamente la revisión del plan de convivencia.

Hubiera sido deseable que en la visita se entrevistara a personal educador y personas menores de edad atendidas en el centro para contrastar la información, pero no se hizo.

También se echa de menos que, en el informe de la visita, no constara una valoración por parte de las profesionales de la dirección territorial de la situación observada, especialmente cuando desde la propia dirección del centro se reconoce la necesidad de «revisar las malas prácticas instauradas de forma crónica», pero esta valoración no consta ni en el propio informe ni en el informe de la Dirección General.

En este sentido conviene recordar que el objetivo de las residencias de acogida para niños, niñas y adolescentes es constituir un entorno de seguridad y protección para las personas menores de edad que se encuentran bajo una medida de protección, garantizando su bienestar. Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a recibir una atención de calidad en los servicios públicos, bajo la supervisión del órgano que detenta la guarda o la tutela.

Por ello, el art. 139.7 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia contempla 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.

Tampoco se ha informado con posterioridad al escrito de 21/05/2025, y como se requería en la Resolución de consideraciones, acerca de las **actuaciones administrativas realizadas o previstas ante los incumplimientos constatados por el Servicio de Inspección**, ni acerca de si están programadas nuevas visitas para comprobar que se han puesto los medios para evitar que situaciones similares puedan volver a repetirse.

A tenor de lo indicado en el informe, el papel de la Dirección General ha sido de mera transmisora de la información pues manifiesta que «se coordinó con la Dirección Territorial de Servicios Sociales y se informó inmediatamente de los hechos que se indican en la queja a la Fiscalía de Menores de Alicante, así como se dio traslado de los mismos a la entidad gestora de la residencia». No consta, sin embargo, ningún tipo de actuación tras comprobar los incumplimientos detectados, que afectaban a menores de edad atendidos en el centro y bajo su guarda y/o tutela.

Finalmente hay que destacar que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda no ha dado respuesta, a pesar del tiempo transcurrido, a la Resolución de consideraciones, dejando patente de nuevo su falta de colaboración en la tramitación de esta queja, incumpliendo en este caso el art. 39.1.b de la Ley 2/2021 del Síndic de Greuges.

Esta falta de colaboración podrá ser objeto de alguna de las medidas que se contemplan en el apartado 3 del mencionado artículo.

Y ello porque, tal y como se contempla en el art. 35 de la mencionada Ley:

los sujetos investigados vendrán obligados a responder por escrito al síndico o a la síndica de Greuges, en un plazo no superior a un mes y las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

Llegados a este punto se hace evidente que la supervisión del centro por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha sido claramente insuficiente en los últimos dos años y que no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 13/05/2025.

Resulta también llamativa la falta de registro o evidencia documental de algunas de las situaciones denunciadas en la queja, lo que pone de manifiesto la necesidad de mejorar los mecanismos existentes para el seguimiento del funcionamiento del centro y de la atención prestada a los menores de edad allí atendidos.

Para concluir, insistimos en que esta institución desconoce si la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ha adoptado, como sería de esperar, algún tipo de medida respecto al centro y/o a la entidad que lo gestiona, tras comprobar la existencia de los incumplimientos reseñados.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Así mismo, se sugiere a las personas promotoras de la queja la posibilidad de dirigirse nuevamente a esta institución si, ante los incumplimientos detectados, no se adoptaran las medidas necesarias para asegurar el adecuado funcionamiento del centro y la atención a los menores de edad allí atendidos.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana