

"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

Queixa 2650001 Queixa d'ofici núm. 1-2026 Matèria Infància i adolescència Assumpte Infància i adolescència. Acolliment residencial. Situació del centre «La Torre» d'Alborache.	Queja 2650001 Queja de oficio núm. 1-2026 Materia Infancia y adolescencia Asunto Infancia y adolescencia. Acogimiento residencial. Situación del centro «La Torre» de Alborache.
RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ 1 Tramitació de la queixa L'objecte d'inici d'esta queixa d'ofici ha sigut investigar la situació del centre «La Torre» d'Alborache, després d'haver rebut la informació que patia una important sobreocupació, que sovint s'hi produïen problemes de convivència, fugides, etc. protagonitzades pels menors, i que s'estaven donant situacions greus de desatenció en el subministrament de roba i les condicions d'higiene, o de servicis com ara la calefacció. Per a proveir millor la tramitació de la queixa, en data 13/01/2026 ens vam dirigir a la CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA perquè, en un termini màxim d'un mes, emetera un informe sobre este assumpte. En data 16/02/2026 es va resoldre favorablement l'ampliació d'un mes de termini sol·licitada per esta administració el 13/02/2026. No obstant això, l'informe preceptiu de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància va arribar el 21/05/2026; per tant, es va superar àmpliament este termini, cosa que denotava una falta de col·laboració amb la institució del Síndic de Greuges. La resposta emesa per la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància a les qüestions plantejades en la nostra Resolució d'inici resultava, si més no, incompleta, o molt genèrica, ja que eludia contestar a les qüestions concretes plantejades des del Síndic de Greuges en la seua Resolució inicial de data 13/01/2026. En conseqüència, i a fi de poder disposar dels elements necessaris per a obtenir una imatge fidedigna del funcionament del centre, que ens permetera aclarir els fets dels quals s'havia tingut coneixement, sol·licitàrem a la Conselleria Servicis Socials, Família i Infància UN NOU INFORME, per a reiterar i ampliar, si era el cas, la informació sol·licitada en el seu moment.	RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN 1 Tramitación de la queja El objeto de inicio de esta queja de oficio ha sido investigar la situación del centro «La Torre» de Alborache, tras haber recibido información de que este venía sufriendo una importante sobreocupación, que con frecuencia se producían problemas de convivencia, fugas, etc. protagonizados por los menores, y que se estaban dando situaciones graves de desatención en el suministro de ropa y las condiciones de higiene, o de los servicios como la calefacción. Para mejor proveer la tramitación de la queja, en fecha 13/01/2026 nos dirigimos a la CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA para que, en un plazo máximo de un mes, emitiera un informe al respecto. En fecha 16/02/2026 se resolvió favorablemente la ampliación de un mes de plazo solicitada por dicha Administración el 13/02/2026. Sin embargo, el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia llegó el 21/05/2026, superando ampliamente dicho plazo y denotando una falta de colaboración con la institución del Síndic de Greuges. La respuesta emitida por la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia a las cuestiones planteadas en nuestra Resolución de inicio resultaba, cuanto menos, incompleta, o muy genérica, eludiendo contestar a las cuestiones concretas planteadas desde el Síndic de Greuges en su Resolución inicial de fecha 13/01/2026. En consecuencia, y al objeto de poder contar con los elementos necesarios para obtener una imagen fidedigna del funcionamiento del centro, que nos permitiera esclarecer los hechos de los que se había tenido conocimiento, solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia UN NUEVO INFORME, reiterando, y ampliando en su caso, la información solicitada en su día.

Novament, en data 25/06/2026, vam rebre una sol·licitud d'ampliació de termini per part de la Conselleria que, en este cas, es va resoldre denegant l'ampliació sol·licitada, pels motius següents:

- Esta institució ha sabut que, en data 12/06/2026, es va remetre des de la Direcció Territorial de València a la Conselleria la informació sol·licitada i res impedia que des de la Direcció General se'ns fera arribar.
- Per a la remissió del primer informe, ja es va concedir una ampliació d'un mes de termini en data 16/02/2026, que la Conselleria no va respectar perquè va remetre el seu informe el 21/05/2026, tot i que ja disposava de la informació sol·licitada a la Direcció Territorial des del dia 01/02/2026.

Davant de la falta de resposta, tècnics del Síndic de Greuges van visitar el centre per a conèixer de primera mà la situació.

La visita es va fer el passat 17/06/2026 i hi va haver ocasió d'intercanviar punts de vista amb el director, la subdirectora, membres de l'equip tècnic, de l'equip educatiu, del personal de cuina i alguns menors usuaris del centre, i també de recórrer les diferents dependències del centre i comprovar el seu estat.

Així mateix, es va sol·licitar a l'equip directiu que ens aportara la informació que no havíem rebut en tot eixe temps per part de la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància.

En concret, sol·licitàrem la documentació següent:

- Còpia dels informes que van remetre a la Direcció Territorial en resposta a les nostres peticions de gener i de maig de 2026.
- Referència del contracte previst per a la reforma integral del centre.
- Plec original de prescripcions tècniques del centre.
- Pla de protecció contra incendis, amb indicació del seu estat actual.
- Plantilla del centre (tant la pròpia de la Fundació com la de les empreses de servicis), amb indicació de les places que estaven vacants i des de quan, així com de les noves contractacions de «reforç», assenyalant la data de començament i d'acabament d'estos contractes.

Nuevamente, en fecha 25/06/2026, recibimos una solicitud de ampliación de plazo por parte de la Conselleria que en este caso se resolvió denegando la ampliación solicitada, por los siguientes motivos:

- Esta Institución ha sabido que, en fecha 12/06/2026, se remitió desde la Dirección Territorial de València a la Conselleria la información solicitada y nada impedía que desde la Dirección General se nos hiciera llegar.
- Para la remisión del primer informe, ya se concedió una ampliación de un mes de plazo en fecha 16/02/2026, que la Conselleria no respetó, remitiendo su informe el 21/05/2026, a pesar de que ya disponía de la información solicitada a la Dirección Territorial desde el día 01/02/2026.

Ante la falta de respuesta, técnicos del Síndic de Greuges realizaron una visita al centro para conocer de primera mano la situación.

La visita se realizó el pasado 17/06/2026 y en ella hubo ocasión de intercambiar puntos de vista con el director, la subdirectora, miembros del equipo técnico, del equipo educativo, del personal de cocina y algunos menores usuarios del centro, así como recorrer las distintas dependencias del centro y comprobar el estado del mismo.

Así mismo, se solicitó al equipo directivo que nos aportara la información que no habíamos recibido en todo ese tiempo por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia.

En concreto, solicitamos la siguiente documentación:

- Copia de los informes que remitieron a la Dirección Territorial en respuesta a nuestras peticiones de enero y de mayo de 2026.
- Referencia del contrato previsto para la reforma integral del centro.
- Pliego original de prescripciones técnicas del centro.
- Plan de protección contra incendios, con indicación del estado actual del mismo.
- Plantilla del centro (tanto la propia de la Fundación como la de las empresas de servicios), con indicación de las plazas que se encuentran vacantes y desde cuándo, así como de las nuevas contrataciones de «refuerzo», señalando la fecha de inicio y de finalización de estos contratos.

- Nivell d'ocupació del centre, mes a mes, des de gener de 2025.
- Relació anonimitzada de les i dels adolescents atesos en el centre en la data de la visita, especificant en cada cas l'edat, el motiu d'ingrés, la data d'ingrés i si presenten necessitats especials i/o problemes de conducta.
- Relació d'incidències produïdes i comunicades a la Direcció Territorial en els últims vint mesos.
- Protocol d'intervenció davant de fugides.
- Protocol d'intervenció davant de brots de tinya, sarna, etc.
- Breu descripció dels problemes que hi ha amb l'escolarització dels menors.
- Còpia de l'últim informe de Fiscalia de Menors.
- Còpia de l'informe del Servei d'Inspecció de serveis socials.
- Acta de l'últim Consell de centre.
- Actes de les assemblees realitzades amb els menors l'últim semestre.

Tot això se'ns ha remés diligentment i sense reserves per part de la direcció del centre, la qual cosa, juntament amb la informació traslladada el dia de la visita, ens permet formular les conclusions que exposem tot seguit.

Ha sigut posteriorment, el 28/07/2026, i per tant fora del termini establert, quan ha tingut entrada l'informe de la Conselleria de Serveis Socials, Família i Infància, fet que posa novament de manifest la seua falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges en la tramitació d'esta queixa.

En este segon informe, la Conselleria de Serveis Socials, Família i Infància sí que aporta ja la documentació sol·licitada.

2 Conclusions de la investigació

En primer lloc, hem de posar l'accent en la falta de col·laboració de la Conselleria de Serveis Socials, Família i Infància en la tramitació d'esta queixa.

Això ha suposat una demora important a l'hora d'investigar les circumstàncies que concorren actualment en el centre.

- Nivel de ocupación del centro, mes a mes, desde enero de 2025.
- Relación anonimizada de las y los adolescentes atendidos en el centro en la fecha de la visita, especificando en cada caso la edad, motivo de ingreso, fecha de ingreso y si presentan necesidades especiales y/o problemas de conducta.
- Relación de incidencias producidas y comunicadas a la Dirección Territorial en los últimos veinte meses.
- Protocolo de intervención ante fugas.
- Protocolo de intervención ante brotes de tiña, sarna, etc.
- Breve descripción de los problemas existentes con la escolarización de los menores.
- Copia del último informe de Fiscalía de Menores.
- Copia del informe del Servicio de Inspección de servicios sociales.
- Acta del último Consejo de centro.
- Actas de las asambleas realizadas con los menores el último semestre.

Todo ello se nos ha ido remitiendo diligentemente y sin reservas por parte de la dirección del centro, lo que, junto con la información trasladada el día de la visita, nos permite formular las conclusiones que exponemos a continuación.

Ha sido posteriormente, el 28/07/2026, y por lo tanto fuera del plazo establecido, cuando ha tenido entrada el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia, poniendo nuevamente de manifiesto su falta de colaboración con el Síndic de Greuges en la tramitación de esta queja.

En este segundo informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia sí aporta ya la documentación solicitada.

2 Conclusiones de la investigación

En primer lugar, debemos hacer hincapié en la falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia en la tramitación de esta queja.

Ello ha supuesto una demora importante a la hora de investigar las circunstancias que concorren actualmente en el centro.

Les conclusions presents es realitzen completant la informació aportada per la Conselleria amb l'anàlisi documental i de la normativa vigent, la informació aportada pel personal i els usuaris del centre, i la visita feta a les instal·lacions.

El Centre «La Torre» d'Alborache (València) es va posar en marxa a febrer de 2019 com a centre de recepció de xiquets, xiquetes i adolescents, després de la seua desadscripció a l'Institut Valencià de la Joventut, que utilitzava les instal·lacions com a alberg.

Segons l'informe de la Conselleria en la tramitació de la queixa núm. 201900629 sobre el mateix centre, en aquell moment es van realitzar actuacions destinades a l'adequació de l'immoble per al canvi d'ús i de mesures de seguretat contra incendis, però no d'obres estructurals, que es realitzarien en un contracte posterior.

De fet, hi ha un projecte amb núm. d'expedient CMAYOR/2025/08Y09/0106 que inclou «actuaciones en revestimientos, instalaciones y acabados en el mencionado centro, respetando su configuración y distribución general actual autorizada», però que encara no s'ha començat i es desconeix el termini d'inici i execució.

En conseqüència, ens trobem davant d'unes **infraestructures antigues, que originalment estaven destinades a uns altres usos, i molt deteriorades.**

Especialment, crida l'atenció l'estat de les habitacions, -amb trencaments i descantells en les parets, finestres sense persianes ni mosquiteres, etc. i, per descomptat, sense climatitzar-, i els banys -amb humitats, sense cortines de dutxa, o amb les mampares desbaratades, etc. El deteriorament es podia percebre també en unes altres dependències, fins i tot en la tanca o en les pistes esportives.

Este deteriorament és reconegut per les i pels mateixos adolescents que, en les actes de les assemblees referixen estos desperfectes «que llevan mucho tiempo rotos», fins i tot han arribat a demanar que se'ls permeta pintar i arreglar ells mateixos les seues habitacions o que els posen ventiladors.

El centre és de titularitat de la Generalitat Valenciana i es gestiona de manera indirecta a través d'un contracte públic. El contracte de gestió del centre va ser adjudicat a la Fundació Antonio Moreno, com a contracte d'emergència fins al 31 d'octubre de 2019. No obstant això, actualment, i malgrat el temps transcorregut, continua pendent la licitació del nou contracte. I mentre es formalitza el nou contracte, el centre està en situació de rescabament per enriquiment injust.

Las presentes conclusiones se realizan completando la información aportada por la Conselleria con el análisis documental y de la normativa vigente, la información aportada por el personal y los usuarios del centro, y la visita realizada a las instalaciones.

El Centro «La Torre» de Alborache (Valencia) se puso en marcha en febrero de 2019 como centro de recepción de niños, niñas y adolescentes, tras desadscribirlo al Instituto Valenciano de la Juventud que utilizaba las instalaciones como albergue.

Según informe de la Conselleria en la tramitación de la queja nº 201900629 sobre el mismo centro, en aquel momento se realizaron actuaciones destinadas a la adecuación del inmueble para el cambio de uso y de medidas de seguridad contra incendios, pero no de obras estructurales que se realizarían en un contrato posterior.

De hecho, existe un proyecto con nº de expediente CMAYOR/2025/08Y09/0106 que incluye «actuaciones en revestimientos, instalaciones y acabados en el mencionado centro, respetando su configuración y distribución general actual autorizada», pero que aún no se ha iniciado y se desconoce el plazo de inicio y ejecución.

En consecuencia, nos encontramos ante unas **infraestructuras antiguas, que originalmente estaban destinadas a otros usos, y muy deterioradas.**

Especialmente, llama la atención el estado de las habitaciones, -con roturas y desconchones en las paredes, ventanas sin persianas ni mosquiteras, etc. y, por supuesto, sin climatizar-, y los baños -con humedades, sin cortinas de ducha, o con las mamparas estropeadas, etc. El deterioro se podía percibir también en otras dependencias, incluso en el vallado o en las pistas deportivas.

Este deterioro es reconocido por las y los propios adolescentes que, en las actas de las asambleas refieren estos desperfectos «que llevan mucho tiempo rotos», llegando a solicitar que se les permita pintar y arreglar ellos mismos sus habitaciones o que les pongan ventiladores.

El centro es de titularidad de la Generalitat Valenciana y se gestiona de forma indirecta a través de un contrato público. El contrato de gestión del Centro fue adjudicado a la Fundación Antonio Moreno, como contrato de emergencia hasta el 31 de octubre de 2019. Sin embargo, actualmente, y a pesar del tiempo transcurrido, sigue pendiente la licitación del nuevo contrato. Y mientras se formaliza el nuevo contrato, el centro se encuentra en situación de rescabamiento por enriquecimiento injusto.

La direcció del centre és assumida des del començament per un funcionari públic adscrit a la Direcció Territorial de Servicis Socials de València. El director coordina l'activitat del Centre de recepció d'Alborache i també del que està situat en la localitat de Ròtova (40 places).

Tant la Conselleria com la persona que posseïx la direcció assenyalen que esta fórmula de gestió permet que «exista una supervisió permanent i directa del funcionament del recurs integrada en la activitat ordinària del mateix».

Això justificaria, al seu entendre, «que el seguiment del funcionament de la Residència de Recepció de "La Torre", de Alborache, no se articule mitjançant visites puntuals amb dates concretes, degut a les característiques del model de gestió del recurs».

No obstant això, juntament amb el segon informe remès per la Conselleria el 28/07/2026, sí que apareix l'acta d'una visita efectuada al centre per part de la Direcció Territorial el passat 08/04/2026.

L'ocupació prevista en el centre com a residència de primer acolliment o de recepció de xiquetes, xiquets o adolescents a ple rendiment és de 84 places destinades a persones menors d'edat en situació de desprotecció, d'entre 13 i 18 anys.

A la qüestió relativa al **nombre de places acreditades en el centre «La Torre», nivell d'ocupació actual i dels 12 mesos anteriors**, la Conselleria ens va indicar en el seu informe inicial el següent:

- La capacitat de la residència és de 84 places de recepció i el nivell de ocupació mitjà és de 85 persones menors acollides.
- El nombre de nens, nenes i adolescents que resideixen en el centre no és fix, sinó que difereix segons les necessitats de les menors que se troben en cada moment en el sistema de protecció.
- En la actualitat, existeix un notable augment de menors que ingressen en este centre de recepció, degut a les trasllats de persones menors migrants sense referència a la Comunitat Valenciana en el marc de la situació de contingència migratòria extraordinària, pes a superar amb el la capacitat del mateix, posat que en compliment de lo preceptuat en el RDL 2/2025, de 18 de març, i de les Decrets dictats a este respecte per la Fiscalia, se assigna a cada persona menor de edat els recursos de protecció més adequats complint amb la obligació de esta administració de garantir l'atenció immediata en els recursos disponibles, de acord amb lo previst en la legislació i marc institucional del sistema de protecció del menor.

Posteriorment, per la informació aportada pel centre, i que també s'havia remès en el seu moment a la Conselleria,

La dirección del centro es asumida desde el comienzo por un funcionario público adscrito a la Dirección Territorial de Servicios Sociales de Valencia. El director coordina la actividad del Centro de recepción de Alborache y el ubicado en la localidad de Ròtova (40 plazas).

Tanto la Conselleria como la persona que ostenta la dirección señalan que esta fórmula de gestión permite que «exista una supervisión permanente y directa del funcionamiento del recurso integrada en la actividad ordinaria del mismo».

Ello justificaría, en su opinión, «que el seguimiento del funcionamiento de la Residencia de Recepción de "La Torre", de Alborache, no se articule mediante visitas puntuales con fechas concretas, debido a las características del modelo de gestión del recurso».

No obstante, junto al segundo informe remitido por la Conselleria el 28/07/2026, sí aparece el acta de una visita efectuada al centro por parte de la Dirección Territorial el pasado 08/04/2026.

La ocupación prevista en el centro como residencia de primera acogida o de recepción de niñas, niños o adolescentes a pleno rendimiento es de 84 plazas destinadas a personas menores de edad en situación de desprotección, de entre 13 y 18 años.

A la cuestión relativa al **número de plazas acreditadas en el centro «La Torre», nivel de ocupación actual y de los 12 meses anteriores**, la Conselleria nos indicó en su informe inicial lo siguiente:

- La capacidad de la residencia es de 84 plazas de recepción y el nivel de ocupación medio es de 85 personas menores acogidas.
- El número de niños, niñas y adolescentes que residen en el centro no es fijo, sino que difiere según las necesidades de los menores que se encuentran en cada momento en el sistema de protección.
- En la actualidad, existe un notable aumento de menores que ingresan en este centro de recepción, debido a los traslados de personas menores migrantes sin referente a la Comunitat Valenciana en el marco de la situación de contingencia migratoria extraordinaria, pese a superar con ello la capacidad del mismo, puesto que en cumplimiento de lo preceptuado en el RDL 2/2025, de 18 de marzo, y de los Decretos dictados a este respecto por la Fiscalía, se asigna a cada persona menor de edad los recursos de protección más adecuados cumpliendo con la obligación de esta administración de garantizar la atención inmediata en los recursos disponibles, de acuerdo con lo previsto en la legislación y marco institucional del sistema de protección del menor.

Posteriormente, por la información aportada por el centro, y que también se había remitido en su día a la Conselleria,

hem sabut que, si bé al llarg de 2025 l'ocupació s'ha mantingut ajustada a les places previstes, amb un lleuger repunt de 92 adolescents al novembre i de 95 al desembre, **des de febrer de 2026 l'ocupació supera les 100 persones ateses**, una xifra llunyana als 85 que comunicava la Conselleria en el seu primer informe.

Així s'indica també en el segon informe de la Conselleria.

En concret, el dia de la visita la xifra pujava a **120 adolescents** dels quals 80 eren menors migrants sense referent familiar (36 d'ells arribats en el marc de la situació de contingència migratòria extraordinària) i la resta, 40 adolescents, havien sigut derivats per altres situacions de desprotecció.

En l'informe remès pel centre a la Direcció General en data 12/06/2026 s'indicava que, el dia 08/06/2026, el centre comptava amb **144 persones** menors d'edat amb mesura de protecció, la distribució de les quals per edats era la següent:

- 1 persona de 13 a 14 anys.
- 22 persones de 14 a 15 anys.
- 28 menors de 15 a 16 anys.
- 27 menors de 16 a 17 anys.
- 65 menors majors de 17 anys.

Com a exemples de la repercussió d'esta sobreocupació en el dia a dia del centre podem destacar la presència de lliteres en moltes habitacions, un magatzem de roba de centre amb escàs orde, espais destinats originalment a unes altres finalitats i convertits ara en habitacions, o que, tal com s'arregla en una acta d'assemblea amb el grup de data 04/05/2026, «debido a la situación del grupo, con cerca de 20 integrantes, resulte prácticamente imposible que todos realicen las salidas de ocio».

Quant a la **plantilla de personal del centre**, la Conselleria indicava en el seu informe inicial que el nombre de professionals per categories per a 84 places de recepció és l'establert en el plec de prescripcions tècniques que regixen la prestació del servei d'atenció integral (expedient CNEM19/03-3/3) i que no hi havia personal interí, atès que es tracta de personal propi de l'entitat que gestiona este centre.

La Conselleria no adjuntava llavors l'esmentat plec de prescripcions tècniques, però sí que ho ha fet en el segon informe.

hemos sabido que, si bien a lo largo de 2025 la ocupación se ha mantenido ajustada a las plazas previstas, con un ligero repunte de 92 adolescentes en noviembre y de 95 en diciembre, **desde febrero de 2026 la ocupación supera las 100 personas atendidas**, una cifra lejana a los 85 que comunicaba la Conselleria en su primer informe.

Así se indica también en el segundo informe de la Conselleria.

En concreto, el día de la visita la cifra ascendía a **120 adolescentes** de los cuales 80 eran menores migrantes sin referente familiar (36 de ellos llegados en el marco de la situación de contingencia migratoria extraordinaria) y el resto, 40 adolescentes, habían sido derivados por otras situaciones de desprotección.

En el informe remitido por el centro a la Dirección General en fecha 12/06/2026 se indicaba que, a fecha de 08/06/2026, el centro contaba con **144 personas** menores de edad con medida de protección, cuya distribución por edades era la siguiente:

- 1 persona de 13 a 14 años.
- 22 personas de 14 a 15 años.
- 28 menores de 15 a 16 años.
- 27 menores de 16 a 17 años.
- 65 menores mayores de 17 años.

Como ejemplos de la repercusión de esta sobreocupación en el día a día del centro podemos destacar la presencia de literas en muchas habitaciones, un almacén de ropa de centro con escaso orden, espacios destinados originalmente a otros fines y convertidos ahora en habitaciones, o que, tal y como se recoge en un acta de asamblea con el grupo de fecha 04/05/2026, «debido a la situación del grupo, con cerca de 20 integrantes, resulte prácticamente imposible que todos realicen las salidas de ocio».

En cuanto a la **plantilla de personal del centro**, la Conselleria indicaba en su informe inicial que el número de profesionales por categorías para 84 plazas de recepción es el establecido en el pliego de prescripciones técnicas que rigen la prestación del servicio de atención integral (expediente CNEM19/03-3/3), no habiendo personal interino, dado que se trata de personal propio de la entidad que gestiona este centro.

La Conselleria no adjuntaba entonces el mencionado pliego de prescripciones técnicas, pero sí lo ha hecho en su segundo informe.

A partir de la informació aportada, hem pogut saber quina és la plantilla que contempla el plec per als suposats 84 adolescents i també l'actual, en data 23/06/2026, que complix o supera els llocs previstos en el plec, excepte en el cas d'infermeria perquè només disposen d'una persona quan estarien previstes 2, davant de les dificultats per a trobar candidats o candidates.

A més, aporten una relació de personal de suport en categories d'atenció directa (educador, auxiliar de control educatiu, etc.). Es tracta de contractes temporals que van començar al febrer i de curta duració. La majoria dels contractes de reforç actius actualment acaben a l'octubre o al desembre de 2026, sense que s'especifique si es renovaran posteriorment.

Una altra de les qüestions plantejades a la Conselleria era que informara sobre el **perfil dels xiquets, xiquetes i adolescents atesos actualment en l'esmentat centre, i que especificara en cada cas l'edat, el motiu de derivació, el temps de permanència i si presentaven necessitats especials i/o problemes de conducta**.

La resposta inicial de la Conselleria en este cas ha sigut igualment genèrica, i assenyalava que:

En la actualitat, la edad de las personas atendidas en el centro comprende entre los 13 y los 17 años, ambos inclusive.

El motivo de derivación de los niños, niñas y adolescentes a este centro varía de unos casos a otros, primando, además de los ingresos de menores extranjeros no acompañados, los ingresos por violencia intrafamiliar, conflictividad familiar, las tutelas de urgencia por problemas familiares, así como los ingresos por situaciones de desamparo y abandono familiar.

En cuanto al tiempo de permanencia en la residencia, el objetivo de la Administración es que el mismo no supere o sea inferior a 90 días.

Respecto a si las personas menores atendidas presentan necesidades especiales y/o problemas de conducta, se indica que los menores que presentan estas circunstancias son derivados a un recurso específico.

No s'entén que la Conselleria eludira respondre en el primer informe a les qüestions concretes plantejades quan des del centre s'havia remés a la Conselleria un llistat detallat del perfil dels menors atesos el gener de 2026 i un altre el juny de 2026, en els quals s'aportava informació precisa sobre estes qüestions.

A partir de la información aportada, hemos podido saber cuál es la plantilla que contempla el pliego para los supuestos 84 adolescentes y también la actual, a fecha 23/06/2026, que cumple o supera los puestos previstos en el pliego, excepto en el caso de enfermería pues solo disponen de una persona cuando estarían previstas 2, ante las dificultades para encontrar candidatos o candidatas.

Además, aportan una relación de personal de refuerzo en categorías de atención directa (educador, auxiliar de control educativo, etc.). Se trata de contratos temporales que se iniciaron en febrero y de corta duración. La mayoría de los contratos de refuerzo activos actualmente finalizan en octubre o diciembre de 2026, sin que se especifique si se renovarán posteriormente.

Otra de las cuestiones planteadas a la Conselleria era que informara sobre el **perfil de los niños, niñas y adolescentes atendidos actualmente en el mencionado centro, especificando en cada caso la edad, motivo de derivación, tiempo de permanencia y si presentan necesidades especiales y/o problemas de conducta**.

La respuesta inicial de la Conselleria en este caso ha sido igualmente genérica, señalando que:

En la actualitat, la edad de las personas atendidas en el centro comprende entre los 13 y los 17 años, ambos inclusive.

El motivo de derivación de los niños, niñas y adolescentes a este centro varía de unos casos a otros, primando, además de los ingresos de menores extranjeros no acompañados, los ingresos por violencia intrafamiliar, conflictividad familiar, las tutelas de urgencia por problemas familiares, así como los ingresos por situaciones de desamparo y abandono familiar.

En cuanto al tiempo de permanencia en la residencia, el objetivo de la Administración es que el mismo no supere o sea inferior a 90 días.

Respecto a si las personas menores atendidas presentan necesidades especiales y/o problemas de conducta, se indica que los menores que presentan estas circunstancias son derivados a un recurso específico.

No se entiende que la Conselleria eludiera responder en su primer informe a las cuestiones concretas planteadas cuando desde el centro se había remitido a la Conselleria un listado pormenorizado del perfil de los menores atendidos en enero de 2026 y otro en junio de 2026, en los que se aportaba información precisa sobre estas cuestiones.

Finalment, davant de la nostra insistència, en el segon informe l'Administració sí que ha adjuntat la relació de menors atesos en el centre i ha especificat els seus perfils i temps d'estada.

De fet, de l'anàlisi del llistat corresponent a juny/2026 es desprén la presència de **fins a 54 adolescents amb una permanència superior als 90 dies**, arribant fins i tot a estar un menor en el centre 532 dies; 8, més de 200, i 8, més de 150. No es tracta, per tant, d'una situació excepcional, perquè s'està molt lluny de complir-se l'objectiu de l'Administració.

Com a resposta a esta situació, en la visita al centre se'ns va explicar que això es produïa perquè **no hi havia places disponibles en uns altres recursos, ni per als adolescents arribats en el marc de la situació de contingència migratòria ni per a la resta**.

En este sentit, vam poder arregar el manifest d'una adolescent de 16 anys que ja feia 6 mesos que estava en el centre «a la espera de que se liberara una plaza en centro abierto».

En relació amb l'existència de necessitats especials i/o problemes de conducta, l'informe emés pel centre assenyalava que **sí que hi ha acollits menors que presenten problemes greus de conducta**, alguns dels quals tenen una proposta de derivació a recursos específics i estan a l'espera que se'ls assigne plaça, encara que per a estos centres existix el mateix problema de disponibilitat.

Revisant el llistat proporcionat pel centre, i posteriorment per la Conselleria, comprovem que el nombre d'adolescents amb problemes greus de conducta pujava en eixa data a 8, dels quals 3 estaven pendents d'obtenir plaça en un centre específic.

A més, en la visita se'ns va informar de l'atenció en el centre d'algun cas de menors infractors amb mesures judicials.

A la sol·licitud d'informació sobre l'existència de comunicats d'**incidències en el centre** i si havien derivat en algun tipus d'actuació al respecte, novament la Conselleria ens va donar inicialment una resposta genèrica, en què indicava simplement que «los centros deben comunicarl as a la entidad pública de acuerdo con la Instrucción 2/2020, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia y se actúa de la forma establecida en la misma según cada caso concreto, velando siempre por el superior interés de los menores». En el segon informe ja aporta la relació d'incidències comunicades pel centre en els últims 20 mesos.

Finalmente, ante nuestra insistencia, en su segundo informe la Administración sí ha adjuntado la relación de menores atendidos en el centro, especificando sus perfiles y tiempo de estancia.

De hecho, del análisis del listado correspondiente a junio/2026 se desprende la presencia de **hasta 54 adolescentes con una permanencia superior a los 90 días**, llegando incluso a permanecer en el centro un menor 532 días; 8, más de 200, y 8, más de 150. No se trata, por tanto, de una situación excepcional, estando muy lejos de cumplirse el objetivo de la Administración.

Como respuesta a esta situación, en la visita al centro se nos explicó que esto se producía porque **no existían plazas disponibles en otros recursos, ni para los adolescentes llegados en el marco de la situación de contingencia migratoria ni para el resto**.

En este sentido, pudimos recoger el manifiesto de una adolescente de 16 años que ya llevaba 6 meses en el centro «a la espera de que se liberara una plaza en centro abierto».

En relación con la existencia de necesidades especiales y/o problemas de conducta, el informe emitido por el centro señalaba que **sí hay acogidos menores que presentan problemas graves de conducta**, algunos de los cuales cuentan con propuesta de derivación a recursos específicos y están a la espera de que se les asigne plaza, aunque para estos centros existe el mismo problema de disponibilidad.

Revisando el listado proporcionado por el centro, y posteriormente por la Conselleria, comprobamos que el número de adolescentes con problemas graves de conducta ascendía en esa fecha a 8, 3 de ellos pendientes de obtener plaza en un centro específico.

Además, en la visita se nos informó de la atención en el centro de algún caso de menores infractores con medidas judiciales.

A la solicitud de información sobre la existencia de partes de **incidencias en el centro** y si habían derivado en algún tipo de actuación al respecto, nuevamente la Conselleria nos dio inicialmente una respuesta genérica, indicando simplemente que «los centros deben comunicarl as a la entidad pública de acuerdo con la Instrucción 2/2020, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia y se actúa de la forma establecida en la misma según cada caso concreto, velando siempre por el superior interés de los menores». En su segundo informe ya aporta la relación de incidencias comunicadas por el centro en los últimos 20 meses.

Del llistat aportat es desprén una quantitat molt significativa d'incidències, algunes d'elles molt greus, però la Conselleria no indica, com li demanàvem, si d'estes s'ha derivat algun tipus d'actuació al respecte, tant en relació amb els menors implicats com en l'adopció de mesures educatives i organitzatives per a solucionar-les i/o previndre-les.

En les entrevistes efectuades durant la visita al centre ens van indicar que es donaven un gran nombre d'incidències, especialment per fugides o agressions, però també hi havia hagut algun intent d'autòlisi. De fet, l'equip tècnic afirmava que dedicava molt del seu temps a la redacció i tramitació d'estes incidències.

En concret, assenyalaven l'existència de nombroses fugides de curta duració. Preguntat el personal educador sobre esta circumstància, ens van indicar que hi havia una tanca esgavellada per la qual era molt fàcil escapar-se. En la visita vam poder comprovar l'estat d'eixa tanca.

En la relació d'adolescents atesos aportada pel centre figuren, a més, 14 adolescents amb «ausencia voluntaria no justificada de larga duración»; 7 d'ells, més d'un any.

En estos casos, se seguix el Protocol d'actuació davant d'absències no autoritzades de persones menors d'edat en recurs residencial.

Pel que fa a les **condicions d'higiene i el subministrament de roba** a les persones adolescents ateses en el centre, es va informar inicialment per part de la Conselleria que les incidències puntuals que s'havien pogut produir referent a això no havien suposat una afectació continuada del servei.

L'equip directiu assenyalava, per part seua, que únicament s'havien produït incidències puntuals, vinculades principalment a l'elevada rotació d'ingressos urgents i a situacions individuals de pèrdua o intercanvi de peces.

No obstant això, hem de destacar que, en les actes de les assemblees realitzades amb les i els adolescents dels diferents grups educatius, es reitera el problema de la roba o l'escassetat de roba interior.

En la visita vam poder comprovar, així mateix, que les habitacions no disposaven d'armaris, només d'estructures d'obra, molt deteriorades i sense portes.

Durant la visita ens van indicar, així mateix, que es produïen amb freqüència **episodis de ronya i de tinya**. Per al seu abordatge, disposen de protocols que s'apliquen a les persones afectades i a aquelles que compartixen habitació per a evitar que els brots es

Del listado aportado se desprende un número muy significativo de incidencias, algunas de ellas muy graves, pero la Conselleria no indica, como le pedíamos, si de estas se ha derivado algún tipo de actuación al respecto, tanto en relación con los menores implicados como en la adopción de medidas educativas y organizativas para solucionarlas y/o prevenirlas.

En las entrevistas efectuadas durante la visita al centro nos indicaron que se daban un gran número de incidencias, especialmente por fugas o agresiones, pero también había habido algún intento de autólisis. De hecho, el equipo técnico afirmaba dedicar mucho de su tiempo a la redacción y tramitación de estas incidencias.

En concreto, señalaban la existencia de numerosas fugas de corta duración. Preguntado el personal educador sobre esta circunstancia, nos indicaron que había una valla desvencijada por la que era muy fácil escaparse. En la visita pudimos comprobar el estado de esa valla.

En la relación de adolescentes atendidos aportada por el centro figuran, además, 14 adolescentes con «ausencia voluntaria no justificada de larga duración»; 7 de ellos, más de un año.

En estos casos, se sigue el Protocolo de actuación ante ausencias no autorizadas de personas menores de edad en recurso residencial.

En relación con las **condiciones de higiene y el suministro de ropa** a las personas adolescentes atendidas en el centro, se informó inicialmente por parte de la Conselleria que las incidencias puntuales que se habían podido producir a este respecto no habían supuesto una afectación continuada del servicio.

El equipo directivo señalaba, por su parte, que únicamente se habían producido incidencias puntuales, vinculadas principalmente a la elevada rotación de ingresos urgentes y a situaciones individuales de extravío o intercambio de prendas.

Sin embargo, debemos destacar que, en las actas de las asambleas realizadas con las y los adolescentes de los distintos grupos educativos, se reitera el problema de la ropa o la escasez de ropa interior.

En la visita pudimos comprobar, así mismo, que las habitaciones no disponían de armarios, solo de estructuras de obra, muy deterioradas y sin puertas.

Durante la visita nos indicaron, así mismo, que se producían con frecuencia **episodios de escabiosis y de dermatofitosis**. Para su abordaje, disponen de sendos protocolos que se aplican a las personas afectadas y a las que comparten habitación para evitar que los brotes se

propaguen a la resta del centre. A més, es comunicava a Salut Pública.

Quant a la **calefacció i l'aigua calenta**, la Conselleria no s'hi pronunciava en el primer informe. No obstant això, l'informe del centre assenyalava l'existència de «determinadas limitaciones de funcionamiento asociadas a la antigüedad y características estructurales de la instalación», les quals havien sigut objecte de seguiment i actuacions de manteniment, i també degudament comunicades a l'administració competent.

En la visita referien, igualment, que, a vegades, s'hi havia hagut de tancar alguna habitació per trencaments i traslladar els adolescents a uns altres espais fins a la seua reparació.

Al seu torn, el personal educador entrevistat corroborava l'existència d'esta mena de problemes, conseqüència de l'antiguitat de les instal·lacions i els canvis que ocasionaven organitzativament.

Els problemes amb l'aigua calenta també són un tema reiterat en les actes de les assemblees amb els adolescents.

En el segon informe, la Conselleria al·ludix a l'execució del projecte de reforma integral previst «como vía para modernizar y mejorar la eficiencia energética de la residencia», cosa que corrobora que esta mena de problemes ocorren i la necessitat d'abordar-los.

D'altra banda, i tenint en compte que la visita es va fer en un dia lectiu, comprovarem que hi havia una presència molt significativa d'adolescents en el centre.

A les nostres preguntes sobre les raons d'esta situació i sobre les **activitats educatives/formatives** en què participaven els adolescents atesos en el centre, se'ns va informar del següent:

- No hi ha en el centre aules concertades amb la Conselleria d'Educació per a estudis reglats.
- Sí que es realitzen activitats d'alfabetització i ensenyament del castellà per als menors estrangers.
- Els adolescents que cursen Educació Secundària Obligatòria (ESO) han de ser matriculats en l'IES La Hoya de Buñol. No poden anar a uns altres instituts de la zona (a Turís, Chiva, etc.), perquè així està preestablert.
- És freqüent que els terminis de matriculació s'allarguen diversos dies, i fins i tot setmanes, i

propaguen al resto del centro. Además, se comunicaba a Salud Pública.

Respecto a la **calefacción y el agua caliente**, la Conselleria no se pronunciaba en su primer informe. Sin embargo, el informe del centro señalaba la existencia de “determinadas limitaciones de funcionamiento asociadas a la antigüedad y características estructurales de la instalación”, las cuales habían sido objeto de seguimiento y actuaciones de mantenimiento, así como debidamente comunicadas a la Administración competente.

En la visita referían, igualmente, que, en ocasiones, se había tenido que cerrar alguna habitación por roturas y trasladar a los adolescentes a otros espacios hasta su reparación.

A su vez, el personal educador entrevistado corroboraba la existencia de este tipo de problemas, consecuencia de la antigüedad de las instalaciones y los cambios que ocasionaban a nivel organizativo.

Los problemas con el agua caliente también son un tema reiterado en las actas de las asambleas con los adolescentes.

En el segundo informe, la Conselleria alude a la ejecución del proyecto de reforma integral previsto «como vía para modernizar y mejorar la eficiencia energética de la residencia», lo que corrobora la ocurrencia de este tipo de problemas y la necesidad de abordarlos.

Por otra parte, y teniendo en cuenta que la visita se realizó en un día lectivo, comprobamos que había una presencia muy significativa de adolescentes en el centro.

A nuestras preguntas sobre las razones de esta situación y sobre las **actividades educativas/formativas** en las que participaban los adolescentes atendidos en el centro, se nos informó de lo siguiente:

- No existen en el centro aulas concertadas con la Conselleria de Educación para estudios reglados.
- Sí se realizan actividades de alfabetización y enseñanza del castellano para los menores extranjeros.
- Los adolescentes que cursan Educación Secundaria Obligatoria (ESO) deben ser matriculados en el IES La Hoya de Buñol. No pueden ir a otros institutos de la zona (en Turís, Chiva, etc.), porque así está preestablecido.
- Es frecuente que los plazos de matriculación se alarguen varios días, e incluso semanas, y los

els adolescents han de romandre en el centre sense cap activitat formativa tot este temps.

Des del mateix centre ens indiquen que el problema ha sigut abordat amb la Direcció Territorial i amb la Inspecció educativa, però continua produint-se.

- Per a aquells/es majors de 16 anys i/o que ja han cursat ESO s'incrementen les dificultats per a continuar amb la seua formació. Se'ls ofereixen cursos i/o formació professional, però ja no està tan protocol·litzat. La incertesa sobre el temps que estaran en el centre condiciona molt la seua adscripció a activitats formatives reglades.

Si fins ara ens hem detingut en la situació del centre, també hem de fer-ho pel que fa a **quina ha sigut la conducta de l'Administració en la tramitació d'esta queixa**.

Com hem indicat anteriorment, la Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància va remetre el seu primer informe superant àmpliament el termini establert, i sense donar resposta a gran part de les qüestions plantejades. Addicionalment, el segon informe, requerit amb data 27/05/2026 i l'objecte del qual era obtenir la informació que no se'ns havia prestat després de la resolució inicial, ha tingut entrada en data 28/07/2026; per tant, s'ha incomplert novament el termini legal establert.

Esta situació s'ha produït, com assenyalàvem al principi, fins i tot havent constància que, en dates 01/02/2026 i 12/06/2026, la Direcció Territorial havia remès a la Direcció General els informes sol·licitats.

En este sentit, resulta convenient recordar el contingut de l'article 35.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, que, sobre l'obligació de respondre, disposa:

1. En tots els casos, els subjectes investigats estaran obligats a respondre per escrit al síndic o a la síndica de Greuges, en un termini no superior a un mes, que es computarà de conformitat amb les previsions de la normativa estatal sobre procediment administratiu comú de les administracions públiques.

D'altra banda, i d'acord amb l'art. 37 de la Llei 2/2021, del Síndic de Greuges,

Tots els subjectes les actuacions o inactivitats dels quals puguin ser, de conformitat amb les previsions d'aquesta llei, objecte d'investigació per part del Síndic de Greuges, hauran de facilitar l'accés als expedients, les dades, els informes i tota la documentació que els siga sol·licitada, entregant inclús còpia d'aquesta documentació si els fora

adolescentes deben permanecer en el centro sin actividad formativa alguna todo este tiempo.

Desde el propio centro nos indican que el problema ha sido abordado con la Dirección Territorial y con la Inspección educativa, pero se sigue produciendo.

- Para aquellos/as mayores de 16 años y/o que ya han cursado ESO se incrementan las dificultades para continuar su formación. Se les ofrecen cursos y/o formación profesional, pero ya no está tan protocolizado. La incertidumbre sobre el tiempo que van a permanecer en el centro condiciona mucho su adscripción a actividades formativas regladas.

Si hasta ahora nos hemos detenido en la situación del centro, también debemos hacerlo en lo referente a **cuál ha sido la conducta de la administración en la tramitación de esta queja**.

Como hemos indicado anteriormente, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia remitió su primer informe superando ampliamente el plazo establecido, y sin dar respuesta a gran parte de las cuestiones planteadas. Adicionalmente, el segundo informe, requerido con fecha 27/05/2026 y cuyo objeto era recabar la información que no se nos había prestado tras la resolución inicial, ha tenido entrada en fecha 28/07/2026, incumpliendo nuevamente el plazo legal establecido.

Esta situación se ha producido, como señalábamos al principio, cuando nos consta que, en fechas 01/02/2026 y 12/06/2026, la Dirección Territorial había remitido a la Dirección General los informes solicitados.

En este sentido, resulta conveniente recordar el contenido del artículo 35.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, que dispone relativo a la obligación de responder.

1. En todos los casos, 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, que se computará de conformidad con las previsions de la normativa estatal sobre procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Por otra parte, y de acuerdo con el art. 37 de la Ley 2/2021, del Síndic de Greuges,

Todos los sujetos cuyas actuaciones o inactividades puedan ser, de conformidad con las previsions de esta ley, objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges, deberán facilitar el acceso a los expedientes, los datos, los informes y cuanta documentación les sea solicitada, entregando incluso copia de esa documentación si les fuera requerida

requerida per a l'esclariment dels fets sobre els quals s'estiga indagant en el marc d'un procediment determinat, amb les úniques limitacions que estableix la llei.

La Conselleria era coneixedora, a més, de la situació en què es troba el centre pels informes emesos pel Servei d'Inspecció de data 16/03/2026 i per l'emés, després de la inspecció de data 24/02/2026, per la Fiscalia de Menors.

Per tant, no sabem si l'omissió d'informació en el primer informe, o la demora de l'Administració investigada a atendre la nostra segona petició, respon a una falta de voluntat per a fer front al problema i anar adoptant les mesures necessàries per a complir amb el mandat legal, o simplement es pretenia tractar d'obstaculitzar l'actuació del Síndic de Greuges.

En este sentido, l'article 39.1.a) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, estableix que «es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això (...), no es facilite la informació o la documentació sol·licitada (...)».

Independentment de la resistència de l'Administració per a informar esta institució, a partir de la investigació duta a terme podem concloure que:

- Hi ha una sobreocupació del centre mantinguda en el temps que dificulta tant la gestió de les infraestructures com l'atenció educativa de les persones ateses en el centre.
- La sobreocupació té molt a veure amb les dificultats per a derivar a uns altres recursos, una vegada valorada la situació dels adolescents atesos, perquè eixos recursos també estan al 100 % d'ocupació.
- Estes dificultats per a derivar a uns altres recursos ocasionen que la permanència en el centre es prolongue i que se supere el temps estrictament necessari, fins i tot els 45 dies excepcionals que contempla la normativa.
- Els problemes amb la roba de les persones usuàries, l'existència de plagues, etc. també augmenten amb esta situació de sobreocupació.
- Les instal·lacions on se situa el centre són antigues i estan molt deteriorades. Originalment, estaven destinades a uns altres usos i no s'hi han fet obres estructurals des de llavors.

para el esclarecimiento de los hechos sobre los que se esté indagando en el marco de un procedimiento determinado, con las únicas limitaciones que establezca la ley.

La Conselleria era conocedora, además, de la situación en la que se encuentra el centro por los informes emitidos por el Servicio de Inspección de fecha 16/03/2026 y por el emitido, tras su inspección de fecha 24/02/2026, por la Fiscalía de Menores.

Por lo tanto, no sabemos si la omisión de información en el primer informe, o la demora de la Administración investigada en atender a nuestra segunda petición, responde a una falta de voluntad por hacer frente al problema e ir adoptando las medidas necesarias para cumplir con el mandato legal, o simplemente se pretendía tratar de obstaculizar la actuación del Síndic de Greuges.

En este sentido, el artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece que «se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, (...) no se facilite la información o la documentación solicitada (...)».

Independientemente de la resistencia de la Administración para informar a esta institución, a partir de la investigación realizada podemos concluir que:

- Existe una sobreocupación del centro mantenida en el tiempo que dificulta tanto la gestión de las infraestructuras como la atención educativa de las personas atendidas en el centro.
- La sobreocupación tiene mucho que ver con las dificultades para derivar a otros recursos, una vez realizada la valoración de la situación de los adolescentes atendidos, pues esos recursos también se encuentran al 100 % de ocupación.
- Estas dificultades para derivar a otros recursos ocasionan que la permanencia en el centro se prolongue, superando el tiempo estrictamente necesario e incluso los 45 días excepcionales que contempla la normativa.
- Los problemas con la ropa de las personas usuarias, la existencia de plagas, etc. también se acrecientan con esta situación de sobreocupación.
- Las instalaciones donde se ubica el centro son antiguas y están muy deterioradas. Originalmente, estaban destinadas a otros usos y no se han hecho obras estructurales desde entonces.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - De fet, els problemes amb l'aigua calenta i la calefacció deriven precisament de l'estat de les instal·lacions. - Encara que en els informes s'afirma que estos incidentes «no habían supuesto una afectación continuada del Servicio», sembla més prompte que, ateses les condicions de les instal·lacions, s'hi haja normalitzat que ocorreguen i es respon tractant de pal·liar els seus efectes en el dia a dia de la institució. - Estava previst que les obres es realitzaren en l'any 2025, però encara no hi ha previsió sobre la data de començament. El pressupost previst per a les obres d'adequació és de 243.239,99 €, cosa que <i>a priori</i>, i atés l'estat actual de les instal·lacions, podria resultar insuficient per a la remodelació integral que caldria. - La distribució del centre i el deteriorament de les seues instal·lacions obstaculitzen l'adequada atenció i intervenció amb els adolescents, i podrien estar influïnt en l'alta freqüència d'incidències per fugides, agressions, etc. - La gestió del centre, en situació de rescabament per enriquiment injust i el plec de prescripcions tècniques del qual, com a centre d'emergència, va perdre la vigència el 31 d'octubre de 2019, posa de manifest una falta de voluntat per part de l'Administració per a regularitzar la seua situació i requerix que es procedisca a la nova licitació. - El Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i l'ordenació d'aquests dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, assenyalava una sèrie de requisits per als centres de recepció de persones menors d'edat que s'incomplixen en este centre. Este incumpliment de les condicions que marca la normativa per als centres de recepció no és acceptable, tot i que en el seu moment s'obria com a centre d'emergència. Temps hi ha hagut per a adequar-lo a la normativa vigent. - S'està incomplint, a més, amb la necessitat de donar una continuïtat acadèmica durant l'estada de la persona menor d'edat en el centre. - Totes estes situacions estan suposant la vulneració dels drets de les i dels adolescents acollits en el centre que, a més de residir en un entorn amb unes condicions precàries, veuen com els objectius del seu pla de protecció, les | <ul style="list-style-type: none"> - De hecho, los problemas con el agua caliente y la calefacción derivan precisamente del estado de las instalaciones. - Aunque en los informes se afirma que estos incidentes «no habían supuesto una afectación continuada del Servicio», parece más bien que, dadas las condiciones de las instalaciones, se haya normalizado que ocurran y se responde tratando de paliar sus efectos en el día a día de la institución. - Las obras estaban previstas para su realización en el año 2025 pero aún no hay previsión sobre la fecha de inicio. El presupuesto previsto para las obras de adecuación es de 243.239,99 € lo que <i>a priori</i>, y dado el estado actual de las instalaciones, podría resultar insuficiente para la remodelación integral que sería necesaria. - La distribución del centro y el deterioro de sus instalaciones obstaculizan la adecuada atención e intervención con los adolescentes, y podrían estar influyendo en la alta frecuencia de incidencias por fugas, agresiones, etc. - La gestión del centro, en situación de rescaramiento por enriquecimiento injusto y cuyo pliego de prescripciones técnicas, como centro de emergencia, perdió su vigencia el 31 de octubre de 2019, pone de manifiesto una falta de voluntad por parte de la Administración para regularizar su situación y requiere que se proceda a la nueva licitación. - El Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regula 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, señala una serie de requisitos para los centros de recepción de personas menores de edad que se incumplen en este centro. Este incumplimiento de las condiciones que marca la normativa para los centros de recepción no es aceptable, aun cuando, en su día, se aperturara como centro de emergencia. Tiempo ha habido para adecuarlo a la normativa vigente. - Se está incumpliendo, además, con la necesidad de dar una continuidad académica durante la estancia de la persona menor de edad en el centro. - Todas estas situaciones están suponiendo la vulneración de los derechos de las y los adolescentes acogidos en el centro que, además de residir en un entorno con unas condiciones precarias, ven como los objetivos de su plan de |
|--|--|

seues expectatives formatives, etc. se suspenen per l'inadequat funcionament del sistema.

- S'observa una baixa intensitat de les supervisions presencials per part de l'Administració, la qual cosa suposa un incompliment de la mateixa Instrucció 6/2017, de la Direcció General d'Infància i Adolescència, que estableix que les visites del personal tècnic de les direccions territorials es realitzaran amb periodicitat semestral i, en el cas de centres específics de protecció per a menors amb problemes de conducta, es faran amb una periodicitat trimestral.
- Tindre un director adscrit a la Direcció Territorial no hauria de ser un pretext per a incomplir amb eixa funció, perquè esta figura no deixa de «ser jutge i part» del que allí ocorre, fet que genera un conflicte de rols a l'hora de determinar possibles actuacions.

Així tampoc queda constància dels possibles incompliments, les recomanacions i el seu seguiment.

D'altra banda, esta solució es contradiu amb la normativa vigent, que exigix que les residències o llars de recepció disposaran, durant les vint-i-quatre hores del dia, de personal públic facultat per a adoptar mesures de protecció que no admeten demora (art. 141.3 de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de la Generalitat, de drets i garanties de la Infància i l'adolescència).

La Conselleria de Servicis Socials, Família i Infància és l'última responsable a l'hora de vetlar per la qualitat de l'acolliment residencial de les i dels adolescents acollits en el centre, i de garantir la seua adequada atenció.

La finalitat dels centres de recepció de menors a la Comunitat Valenciana està arreglada en diverses normes, especialment la Llei 26/2018, de drets i garanties de la infància i l'adolescència de la Comunitat Valenciana. L'article 138 definix els centres de recepció com a recursos destinats a l'atenció immediata o primer acolliment.

Quan l'entitat pública competent adopta una mesura de protecció urgent (per exemple, una guarda provisional o una declaració de desamparament), ha de garantir l'atenció immediata del menor, i el centre de recepció sol ser el recurs previst per a això.

Però, a més, de conformitat amb la Instrucció 6/2017, de 24 d'octubre de 2017, de supervisió dels centres d'acolliment de xiquets, xiquetes i adolescents, ha de

protección, sus expectativas formativas, etc. se ven suspendidas por el inadecuado funcionamiento del sistema.

- Se observa una baja intensidad de las supervisiones presenciales por parte de la Administración, lo que supone un incumplimiento de la propia Instrucción 6/2017, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, que establece que las visitas del personal técnico de las direcciones territoriales se realizarán con periodicidad semestral y, en el caso de centros específicos de protección para menores con problemas de conducta, se realizarán con periodicidad trimestral.
- Contar con un director adscrito a la Dirección Territorial no debería ser un pretexto para incumplir con esa función, pues esta figura no deja de ser «juez y parte» de lo que allí ocurre, lo que genera un conflicto de roles a la hora de determinar posibles actuaciones.

Así tampoco queda constancia de los posibles incumplimientos, las recomendaciones y su seguimiento.

Por otra parte, esta solución se contradice con la normativa vigente, que exige que las residencias u hogares de recepción dispondrán, durante las veinticuatro horas del día, de personal público facultado para adoptar medidas de protección que no admitan demora (art. 141.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia).

La Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia es la última responsable a la hora de velar por la calidad del acogimiento residencial de las y los adolescentes acogidos en el centro, y de garantizar su adecuada atención.

La finalidad de los centros de recepción de menores en la Comunitat Valenciana está recogida en varias normas, especialmente la Ley 26/2018, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia de la Comunitat Valenciana. Su artículo 138 define los centros de recepción como recursos destinados a la atención inmediata o primera acogida.

Cuando la entidad pública competente adopta una medida de protección urgente (por ejemplo, una guarda provisional o una declaración de desamparo), debe garantizar la atención inmediata del menor, y el centro de recepción suele ser el recurso previsto para ello.

Pero, además, de conformidad con la Instrucción 6/2017, de 24 de octubre de 2017, de supervisión de los centros de acogida de niños, niñas y adolescentes, debe

comprovar el correcte funcionament dels centres residencials de protecció de persones menors d'edat a la Comunitat Valenciana, així com de les seues instal·lacions i habitabilitat.

Els centres de recepció estan concebuts com a recursos d'atenció immediata i transitòria, no com a centres d'estada prolongada ni d'ocupació permanent per damunt de la seua capacitat. Per això, situacions de sobreocupació crònica o permanències de diversos mesos poden entrar en contradicció amb la naturalesa i finalitat que els atribueix la normativa.

La seua funció és acollir de manera urgent, estudiar la situació personal, social i familiar del menor, proposar la mesura de protecció més adequada i derivar al recurs que corresponga o, si és el cas, el retorn a la família, tal com arrecplega l'art. 141 de la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència:

1. Les residències i llars de recepció són establiments de caràcter obert que, a més de prestar atenció immediata, duen a terme l'estudi de la situació personal, social i familiar de les persones acollides i del seu entorn, a fi de proposar la mesura de protecció que resulte més adequada al seu interès.
2. L'estada en una residència o llar de recepció s'ha de limitar al temps estrictament necessari per a fer aquestes funcions, i en el cas de la guarda provisional, no ha de superar el límit temporal establert en l'article 113.3 d'aquesta llei.

A més, s'estableix que l'estada no ha de superar els 45 dies, prorrogables per uns altres 45 dies quan les circumstàncies ho requerisquen.

D'altra banda, la Generalitat ha de prestar l'acolliment residencial en condicions que garantisquen la seguretat, el benestar, la intimitat i el desenvolupament adequat de les i dels adolescents que atén. Una ocupació molt superior a l'autoritzada pot vulnerar eixos estàndards i afectar l'exercici efectiu dels seus drets.

El Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell, pel qual es regulen la tipologia i el funcionament dels centres, serveis i programes de serveis socials, i la seua ordenació d'aquests dins de l'estructura funcional, territorial i competencial del Sistema Públic Valencià de Serveis Socials, i que desplega la Llei 3/2019 de 18 de febrer, de la Generalitat, de serveis socials inclosius de la Comunitat Valenciana, adequa la normativa en matèria d'acolliment residencial i regula les seues característiques, condicions funcionals, estructurals, materials, personals i els requisits necessaris per a la seua posada en marxa i funcionament.

comprovar el correcto funcionamiento de los centros residenciales de protección de personas menores de edad en la Comunitat Valenciana, así como de sus instalaciones y habitabilidad.

Los centros de recepción están concebidos como recursos de atención inmediata y transitoria, no como centros de estancia prolongada ni de ocupación permanente por encima de su capacidad. Por ello, situaciones de sobreocupación crónica o permanencias de varios meses pueden entrar en contradicción con la naturaleza y finalidad que les atribuye la normativa.

Su función es acoger de forma urgente, estudiar la situación personal, social y familiar del menor, proponer la medida de protección más adecuada y derivar al recurso que corresponda o, en su caso, el retorno a la familia, tal y como recoge el art. 141 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia:

1. Las residencias y hogares de recepción son establecimientos de carácter abierto que, 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.
2. La estancia en una residencia u hogar de recepción se limitará al tiempo estrictamente necesario para realizar estas funciones, y en el caso de la guarda provisional, no superará el límite temporal establecido en el artículo 113.3 de esta ley.

Además, se establece que la estancia no debe superar los 45 días, prorrogables por otros 45 días cuando las circunstancias lo requieran.

Por otra parte, la Generalitat debe prestar el acogimiento residencial en condiciones que garanticen la seguridad, el bienestar, la intimidad y el adecuado desarrollo de las y los adolescentes a los que atiende. Una ocupación muy superior a la autorizada puede vulnerar esos estándares y afectar al ejercicio efectivo de sus derechos.

El Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regula 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, y que desarrolla la Ley 3/2019 de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, adecúa la normativa en materia de acogimiento residencial, regulando sus características, condiciones funcionales, estructurales, materiales, personales y los requisitos necesarios para su puesta en marcha y funcionamiento.

L'esmentat decret arreplega les característiques de les residències de recepció de xiquetes, xiquets i adolescents entre les quals destaquem les següents:

- La capacitat de la residència no superarà les 30 places.
- Les habitacions estaran disposades per a ús individual (almenys una) o doble com a màxim.
- Cada usuari disposarà d'un mobiliari mínim d'un llit no inferior a 90 cm per 1,90 cm, tauleta de nit, i una taula d'estudi i cadira.
- No està permès l'ús de lliteres.
- Els menors d'edat s'han de distribuir en grups educatius de 6 persones.

No obstant això, en el centre objecte d'esta investigació les places previstes superen àmpliament les 30 com a màxim que arreplega l'esmentat Decret 27/2023, de 10 de març, del Consell per a esta mena de centres.

Fins i tot, partint de l'existència de 84 places autoritzades en el seu moment, les dades aportades pel centre reflectixen una situació de sobreocupació continuada.

No és acceptable que una situació excepcional de sobreocupació es convertisca en estructural, perquè això desvirtua la finalitat dels centres de recepció i **pot afectar els drets dels menors d'edat, i la seguretat i salut tant dels xiquets, xiquetes i adolescents com del personal.**

L'obligació d'atendre el menor correspon a l'Administració, no al centre de recepció considerat de forma aïllada. Si un centre està complet o supera la seua capacitat, això no elimina el deure de protecció, però tampoc ha d'implicar el manteniment d'una sobreocupació permanent.

L'Administració ha de disposar d'uns altres recursos o habilitar solucions que respecten els estàndards de qualitat i seguretat.

La falta de places no justifica una sobreocupació estructural o estades prolongades en centres de recepció, sinó que evidencia **un problema de planificació de l'Administració.**

D'altra banda, de conformitat amb l'article 94 de l'esmentat decret, relatiu a les condicions materials generals dels centres (apartat 5.e), s'indica el següent:

Climatització i calefacció: els centres disposaran d'una instal·lació que garantisca la qualitat tèrmica de

El mencionado decreto recoge las características de las residencias de recepción de niñas, niños y adolescentes entre las que destacamos las siguientes:

- La capacidad de la residencia no superará las 30 plazas.
- Las habitaciones estarán dispuestas para uso individual (al menos una) o doble como máximo.
- Cada usuario dispondrá de un mobiliario mínimo de una cama no inferior a 90 cm por 1'90 cm, mesita de noche, y una mesa de estudio y silla.
- No está permitido el uso de literas.
- Los menores de edad se deben distribuir en grupos educativos de 6 personas.

Sin embargo, en el centro objeto de esta investigación las plazas previstas superan ampliamente las 30 como máximo que recoge el mencionado Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell para este tipo de centros.

Aun partiendo de la existencia de 84 plazas autorizadas en su día, los datos aportados por el centro reflejan una situación de sobreocupación continuada.

No es aceptable que una situación excepcional de sobreocupación se convierta en estructural, porque eso desvirtúa la finalidad de los centros de recepción y **puede afectar a los derechos de los menores de edad, y a la seguridad y salud tanto de los niños, niñas y adolescentes como del personal.**

La obligación de atender al menor corresponde a la Administración, no al centro de recepción considerado de forma aislada. Si un centro está completo o supera su capacidad, ello no elimina el deber de protección, pero tampoco debe implicar el mantenimiento de una sobreocupación permanente.

La Administración debe disponer de otros recursos o habilitar soluciones que respeten los estándares de calidad y seguridad.

La falta de plazas no justifica una sobreocupación estructural o estancias prolongadas en centros de recepción, sino que evidencia **un problema de planificación de la Administración.**

Por otra parte, de conformidad con el artículo 94 del mencionado decreto, relativo a las condiciones materiales generales de los centros (apartado 5.e), se indica lo siguiente:

Climatización y calefacción: los centros dispondrán de una instalación que garantice la calidad térmica del

l'ambient, d'acord amb el vigent Reglament d'instal·lacions tèrmiques en els edificis. Estarà prohibida la utilització de sistemes de calefacció que siguin susceptibles de provocar flama o cremades per contacte directe o proximitat. En banys, lavabos i banys geriàtrics es disposarà d'un sistema de calefacció independent al de climatització, compost per focus de calor fixos, sense combustió directa ni possibilitat de cremades per contacte directe o proximitat.

Si en el seu moment es va obrir el centre com a mesura d'emergència per a l'atenció a adolescents migrants no acompanyats, hui està contemplat com un centre de recepció més i hauria de respectar els criteris del decret.

Evidentment, que el centre incrementa de manera continuada la seua ocupació sobre els 84 adolescents autoritzats, com ocorre en els últims mesos, en què ha arribat a atendre fins a 40 adolescents més dels previstos, suposa un funcionament anòmal que agreuja seriosament la situació i n'impedix l'adequada atenció, cosa que augmenta la freqüència dels problemes que van motivar l'inici d'esta queixa.

I això malgrat els esforços del personal per a atendre les i els adolescents de la millor manera possible amb els mitjans al seu abast.

Així mateix, la Generalitat té la responsabilitat de realitzar les adequacions en les infraestructures dels centres públics de gestió integral i també de dotar-los dels equipaments necessaris i adequats.

És evident que este centre ja va començar la seua marxa amb mancances i deficiències no resoltes fins ara i que **és urgent implementar les obres necessàries per a la seua adequació**.

3 Consideracions a l'Administració

A la vista de tot això, formulem les consideracions següents:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALS, FAMÍLIA I INFÀNCIA:

1. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** que l'interés suprem del menor prevalga en totes les actuacions
2. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** per tal que l'estada en una residència de recepció es limite al temps estrictament necessari per a realitzar les funcions d'estudi de la situació personal, social i familiar de les persones menors d'edat acollides i del seu entorn.

ambiente, de acuerdo con el vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios. Estará prohibida la utilización de sistemas de calefacción que sean susceptibles de provocar llama o quemaduras por contacto directo o proximidad. En baños, aseos y baños geriátricos se dispondrá de un sistema de calefacción independiente al de climatización, compuesto por focos de calor fijos, sin combustión directa ni posibilidad de quemaduras por contacto directo o proximidad.

Si en su día se abrió el centro como medida de emergencia para la atención a adolescentes migrantes no acompañados, hoy está contemplado como un centro de recepción más y debería respetar los criterios del decreto.

Evidentemente, que el centro vea incrementada de forma continuada su ocupación sobre los 84 adolescentes autorizados, como viene ocurriendo en los últimos meses, llegando a atender hasta a 40 adolescentes más de los previstos, supone un funcionamiento anómalo que agrava seriamente la situación e impide la adecuada atención, aumentando la frecuencia de los problemas que motivaron el inicio de esta queja.

Y ello a pesar de los esfuerzos del personal para atender a las y los adolescentes de la mejor manera posible con los medios a su alcance.

Así mismo, la Generalitat tiene la responsabilidad de realizar las adecuaciones en las infraestructuras de los centros públicos de gestión integral, al igual que dotarles de los equipamientos necesarios y adecuados.

Es evidente que este centro ya inició su andadura con carencias y deficiencias no resueltas hasta la fecha y **es urgente implementar las obras necesarias para su adecuación**.

3 Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello, formulamos las siguientes consideraciones.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de que el supremo interés del menor prime en todas las actuaciones
2. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de que la estancia en una residencia de recepción se limite al tiempo estrictamente necesario para realizar las funciones de estudio de la situación personal, social y familiar de las personas menores de edad acogidas y de su entorno.

3. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** d'adequar el funcionament dels centres de recepció de xiquetes, xiquets i adolescents als requisits i les condicions que arreplega la normativa vigent.
 4. **RECORDEM EL DEURE LEGAL** de col·laborar amb el Síndic de Greuges, facilitar-li la informació sol·licitada i contestar a les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.
 5. **RECOMANEM** que es realitze una adequada planificació dels recursos d'acolliment de persones menors d'edat per a donar cobertura amb la diligència oportuna a les seues necessitats, que es respecte la normativa vigent i que s'atenguen els criteris de qualitat establits.
 6. **RECOMANEM** que es potencien de manera efectiva els programes i les mesures de protecció alternatives a l'acolliment residencial, tant l'acolliment familiar, incrementant el nombre de famílies disponibles i la seua preparació, com els programes comunitaris (centres diürns, etc.).
 7. **RECOMANEM** que es reforcen amb personal estable els equips de professionals (psicòlegs, treballadors socials) tant dels centres de recepció com de les direccions territorials, a fi de facilitar que es dinamitzen les propostes de derivació i baixes de centre, l'acolliment familiar, etc.
 8. **RECOMANEM** que s'habiliten mecanismes d'urgència que permeten donar resposta de manera àgil a les necessitats materials (roba, estris, diners de butxaca, etc.) que es produïxen en situacions de sobreocupació dels centres.
 9. **SUGGERIM** que s'establisca un seguiment i supervisió semestral del funcionament del centre des de la direcció territorial independentment de la coordinació que s'establix per part de la figura que en té la direcció.
 10. **SUGGERIM** la urgent adequació de les infraestructures i equipaments del Centre «La Torre» d'Alborache i que els diferents departaments de la Conselleria treballen conjuntament per a la consecució d'este objectiu.
 11. **SUGGERIM** que estes obres atenguen la totalitat de les deficiències o carències existents, inclosa la climatització dels espais del centre que utilitzen les i els adolescents.
3. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de adecuar el funcionamiento de los centros de recepción de niñas, niños y adolescentes a los requisitos y condiciones que recoge la normativa vigente.
 4. **RECORDAMOS EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
 5. **RECOMENDAMOS** que se realice una adecuada planificación de los recursos de acogida de personas menores de edad para dar cobertura con la diligencia oportuna a sus necesidades, respetando la normativa vigente y atendiendo a los criterios de calidad establecidos.
 6. **RECOMENDAMOS** que se potencien de forma efectiva los programas y medidas de protección alternativas al acogimiento residencial, tanto el acogimiento familiar, incrementando el nº de familias disponibles y su preparación, como los programas comunitarios (centros diurnos, etc.).
 7. **RECOMENDAMOS** que se refuercen con personal estable los equipos de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales) tanto de los centros de recepción como de las direcciones territoriales, al objeto de facilitar que se dinamicen las propuestas de derivación y bajas de centro, el acogimiento familiar, etc.
 8. **RECOMENDAMOS** que se habiliten mecanismos de urgencia que permitan dar respuesta de forma ágil a las necesidades materiales (ropa, enseres, dinero de bolsillo, etc.) que se producen en situaciones de sobreocupación de los centros.
 9. **SUGERIMOS** que se establezca un seguimiento y supervisión semestral del funcionamiento del centro desde la dirección territorial independientemente de la coordinación que se establece por parte de la figura que ostenta su dirección.
 10. **SUGERIMOS** la urgente adecuación de las infraestructuras y equipamientos del Centro «La Torre» de Alborache y que los diferentes departamentos de la Conselleria trabajen de la mano para la consecución de este objetivo.
 11. **SUGERIMOS** que dichas obras atiendan a la totalidad de las deficiencias o carencias existentes, incluida la climatización de los espacios del centro que utilizan las y los adolescentes.

12. **SUGGERIM** que la realització de les obres no se simultaniege amb l'activitat d'atenció a persones menors d'edat.
13. **SUGGERIM** que resolga la problemàtica de sobreocupació del centre de recepció «La Torre» d'Alborache i que es garantisca un servei d'acolliment i de protecció adequat a les persones usuàries, en benefici d'estes i del personal que hi presta el servei.
14. **SUGGERIM** que es garantisca la plantilla de reforç mentre es mantinguen les xifres de sobreocupació del centre.
15. **SUGGERIM** la necessària coordinació amb la Conselleria d'Educació per a afavorir que s'actue amb la diligència oportuna en els processos d'escolarització de les persones ateses en el centre, així com per a estudiar la possible diversificació dels recursos a què es deriven.
16. **SUGGERIM** que es considere la possibilitat de crear aules dependents de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats en el mateix centre, per a garantir la continuïtat acadèmica de les i dels adolescents.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

12. **SUGERIMOS** que la realización de las obras no se simultanee con la actividad de atención a personas menores de edad.
13. **SUGERIMOS** que resuelva la problemática de sobreocupación del centro de recepción «La Torre» de Alborache y que se garantice un servicio de acogida y protección adecuado a las personas usuarias, en beneficio de estas y del personal que presta el servicio.
14. **SUGERIMOS** que se garantice la plantilla de refuerzo en tanto se mantengan las cifras de sobreocupación del centro.
15. **SUGERIMOS** la necesaria coordinación con la Conselleria de Educación para favorecer que se actúe con la diligencia oportuna en los procesos de escolarización de las personas atendidas en el centro, así como para estudiar la posible diversificación de los recursos a los que se deriven.
16. **SUGERIMOS** que se considere la posibilidad de crear aulas dependientes de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidades en el propio centro, para garantizar la continuidad académica de las y los adolescentes.

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.