

"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	Queja	2650001
Queixa d'ofici	1-2026	Queja de oficio	núm. 1-2026
Matèria	Infància i adolescència	Materia	Infancia y adolescencia
Assumpte	Infància i adolescència. Acolliment residencial. Situació del centre Torre d'Alborache	Asunto	Infancia y adolescencia. Acogimiento residencial. Situación del centro Torre de Alborache

RESOLUCIÓ D'INICI D'INVESTIGACIÓ

Recentment, en la institució del Síndic de Greuges, hem tingut coneixement de determinades circumstàncies que, pel que sembla, concorren en el centre de recepció d'infància i adolescència Torre d'Alborache i que podrien suposar la vulneració dels drets dels xiquets, xiquetes i adolescents que s'hi atenen.

Per a la posada en marxa d'este centre es van habilitar unes instal·lacions que anteriorment havien tingut funcions d'alberg juvenil, la qual cosa exigia importants modificacions tant en les infraestructures com a escala funcional.

Els problemes detectats llavors ja van ser objecte d'investigació per part del Síndic de Greuges en 2019 (Queixa 201900629). En la [Resolució de consideracions del Síndic de Greuges de data 17/08/2020, d'esta queixa 201900629](#) es recomanava, entre altres qüestions, realitzar les adequacions necessàries per a donar compliment al que es disposa en la normativa vigent sobre tipologia, condicions materials i de funcionament dels centres de protecció de menors.

En la seua resposta, l'Administració acceptava les recomanacions del Síndic, si bé moltes de les actuacions o accions necessàries estaven en tramitació o pendents d'elaboració.

Així mateix, es recomanava revisar les autoritzacions atorgades a centres creats per raó d'urgència, i que s'adequaren les seues condicions i funcionament a la nova normativa reguladora.

Per part de l'administració competent es va acceptar esta recomanació i s'assenyalava que les residències que es van obrir per raó d'emergència social van ser per a donar resposta a l'arribada d'un elevat nombre de persones menors d'edat estrangeres no acompanyades a la nostra Comunitat, durant 2018 i 2019, i que totes elles estaven autoritzades per al seu funcionament. Estes autoritzacions respectaven les condicions generals dels serveis i residències establides en la normativa vigent.

RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACIÓN

Recientemente, en la institución del Síndic de Greuges, hemos tenido conocimiento de determinadas circunstancias que, al parecer, concurren en el centro de recepción de infancia y adolescencia Torre de Alborache y que podrían suponer la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes allí atendidos.

Para la puesta en marcha de dicho centro se habilitaron unas instalaciones que anteriormente habían tenido funciones de albergue juvenil, lo que exigía de importantes modificaciones tanto en las infraestructuras como a nivel funcional.

Los problemas detectados entonces ya fueron objeto de investigación por parte del Síndic de Greuges en 2019 (Queja 201900629). En la [Resolución de consideraciones del Síndic de Greuges de fecha 17/08/2020, de dicha queja 201900629](#) se recomendaba, entre otras cuestiones, realizar las adecuaciones necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente sobre tipología, condiciones materiales y de funcionamiento de los centros de protección de menores.

En su respuesta, la Administración aceptaba las recomendaciones del Síndic, si bien muchas de las actuaciones o acciones necesarias se encontraban en tramitación o pendientes de elaboración.

Así mismo, se recomendaba revisar las autorizaciones otorgadas a centros creados por razón de urgencia, adecuando sus condiciones y funcionamiento a la nueva normativa reguladora.

Por parte de la Administración competente se aceptó esta recomendación y se señalaba que las residencias que se abrieron por razón de emergencia social fueron para dar respuesta a la llegada de un elevado número de personas menores de edad extranjeras no acompañadas a nuestra Comunidad, durante 2018 y 2019, estando todas ellas autorizadas para su funcionamiento. Estas autorizaciones respetaban las condiciones generales de los servicios y residencias establecidas en la normativa vigente.



Assenyalava llavors la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que:

La calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos, y corresponde, por tanto, a la Vicepresidencia i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives fomentar la cultura de la calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Así pues, los niveles de calidad son exigibles a los recursos residenciales tanto respecto a los recursos materiales y equipamientos, como a los recursos humanos y los procesos de gestión.

Manifestava així mateix esta Conselleria que:

Se ha generado una instrucción a seguir por las Direcciones Territoriales en su función complementaria de inspección, que regula los criterios generales para la supervisión y seguimiento de las condiciones y funcionamiento de los hogares y residencias de protección de personas menores de edad, cuyo objetivo es comprobar el correcto funcionamiento estableciendo un proceso de evaluación continua que permita mejorar la calidad de la atención y prestar asesoramiento técnico cuando sea necesario.

Al seu torn, de la informació extreta en la investigació duta a terme en la [queixa 20245003, relativa a la situació del Centre de Recepció Alacant, que es va tancar el 29/08/2024](#) i en la qual s'investigava també sobre la situació de la resta de centres de recepció, es va posar de manifest que l'ocupació del centre Torre d'Alborache ja estava per damunt del que es preveu i que es mantenía una alta taxa d'interinitat, especialment en el personal d'atenció directa amb els menors d'edat allí atesos, dos qüestions que podien afectar l'atenció prestada a estos menors.

En aquella ocasió, la Conselleria contestava novament fent esment a la [Instrucció 6/2017, de 24 d'octubre, de la Direcció General d'Infància i Adolescència, relativa a la supervisió dels centres d'acolliment de xiquets, xiquetes i adolescents](#), i que té per objecte estableir els criteris generals per a la supervisió i el seguiment de les condicions i el funcionament dels centres residenciales de protección de personas menores d'edad a la Comunitat Valenciana amb la finalitat de millorar la seu qualitat assistencial i prestar asessorament tècnic quan siga necessari.

En l'esmentada instrucció s'assenyalen els criteris per a la supervisió i el seguiment dels centres residenciales de protección de personas menores d'edad de la Comunitat Valenciana.

Señalaba entonces la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que:

La calidad de los servicios sociales constituye un principio y un objetivo prioritario de los servicios sociales valencianos, y corresponde, por tanto, a la Vicepresidencia i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives fomentar la cultura de la calidad en el Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales. Así pues, los niveles de calidad son exigibles a los recursos residenciales tanto respecto a los recursos materiales y equipamientos, como a los recursos humanos y los procesos de gestión.

Manifestaba así mismo dicha Conselleria que:

Se ha generado una instrucción a seguir por las Direcciones Territoriales en su función complementaria de inspección, que regula los criterios generales para la supervisión y seguimiento de las condiciones y funcionamiento de los hogares y residencias de protección de personas menores de edad, cuyo objetivo es comprobar el correcto funcionamiento estableciendo un proceso de evaluación continua que permita mejorar la calidad de la atención y prestar asesoramiento técnico cuando sea necesario.

A su vez, de la información extraída en la investigación llevada a cabo en la [queja 20245003, relativa a la situación del Centro de Recepción Alacant, que se cerró el 29/08/2024](#) y en la que se investigó también sobre la situación del resto de centros de recepción, se puso de manifiesto que la ocupación del centro Torre de Alborache ya se encontraba por encima de lo previsto y que se mantenía una alta tasa de interinidad, especialmente en el personal de atención directa con los menores de edad allí atendidos, cuestiones ambas que podían afectar a la atención prestada a dichos menores.

En aquella ocasión, la Conselleria contestaba nuevamente haciendo mención a la [Instrucción 6/2017, de 24 de octubre, de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, relativa a la supervisión de los centros de acogida de niños, niñas y adolescentes](#), y que tiene por objeto establecer los criterios generales para la supervisión y seguimiento de las condiciones y funcionamiento de los centros residenciales de protección de personas menores de edad en la Comunitat Valenciana con el fin mejorar la calidad asistencial de los mismos y prestar asesoramiento técnico cuando sea necesario.

En la mencionada instrucción se señalan los criterios para la supervisión y seguimiento de los centros residenciales de protección de personas menores de edad de la Comunitat Valenciana.



En particular, esta instrucció estableix una periodicitat de visites als centres amb caràcter semestral per a poder realitzar l'adecuada supervisió.

També assenyala, entre altres coses, el següent:

En tales supervisiones se observan aspectos diversos como la atención integral de las personas menores de edad donde se incluyen necesidades asistenciales básicas comprobando que se cubren dichas necesidades (ropa, calzado, material escolar, gafas, etc.) de forma adecuada y suficiente, así como gastos de bolsillo.

En el tancament de la queixa 20245003 es va posar de manifest la necessitat d'una major concreció respecte a les actuacions previstes, tant en l'àmbit executiu com en la dotació de personal, per a donar una resposta àgil a les necessitats materials (ropa, estris, diners de butxaca, etc.) que es produïxen en situacions de sobreocupació del centre, així com en la necessitat d'intensificar la supervisió d'aquells centres on es detecten problemes en el seu funcionament.

Respecte a l'existència de vacants sense cobrir, i també de les importants taxes d'interinitat en el personal dels centres d'acolliment d'infància i adolescència, la Conselleria acceptava llavors la recomanació de reduir les taxes d'interinitat en el personal i propiciar, en coordinació amb la conselleria amb competències en matèria de funció pública, la cobertura de places amb caràcter estable.

No obstant això, tot i els compromisos de l'Administració per resoldre la situació, la informació rebuda en esta institució apunta al fet que els problemes persistixen i es posa de manifest que les solucions previstes o bé no han arribat a posar-se en marxa o han resultat del tot insuficients.

En esta ocasió, en particular, ens ha arribat informació que el centre es troba novament amb una important sobreocupació, que sovint es produïxen problemes de convivència, fugides, etc. protagonitzades pels menors, i que s'estan donant situacions greus de desatenció en el subministrament de roba i les condicions d'hygiene, o de serveis com ara la calefacció.

Sens dubte, el fet que es continuen donant estes circumstàncies de manera reiterada preocupa al Síndic de Greuges les actuacions del qual han d'atendre especialment la protecció dels drets de la infància i de l'adolescència reconeguts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets del xiquet i per la legislació sobre la infància i l'adolescència, de conformitat amb l'art. 1.3 de la Llei 2/2021, de 26 de març, que regix el funcionament de la institució i que reconeix al Síndic de

En particular, dicha instrucción establece una periodicidad de visitas a los centros con carácter semestral para poder realizar la adecuada supervisión.

También señala, entre otras cosas, lo siguiente:

En tales supervisiones se observan aspectos diversos como la atención integral de las personas menores de edad donde se incluyen necesidades asistenciales básicas comprobando que se cubren dichas necesidades (ropa, calzado, material escolar, gafas, etc.) de forma adecuada y suficiente, así como gastos de bolsillo.

En el cierre de la queja 20245003 se puso de manifiesto la necesidad de una mayor concreción respecto a las actuaciones previstas, tanto a nivel ejecutivo como en dotación de personal, para dar una respuesta ágil a las necesidades materiales (ropa, enseres, dinero de bolsillo, etc.) que se producen en situaciones de sobreocupación del centro, así como en la necesidad de intensificar la supervisión de aquellos centros en los que se detecten problemas en su funcionamiento.

Respecto a la existencia de vacantes sin cubrir, así como las importantes tasas de interinidad en el personal de los centros de acogida de infancia y adolescencia, aceptaba la Conselleria entonces la recomendación de reducir las tasas de interinidad en el personal, propiciando, en coordinación con la Conselleria con competencias en materia de función pública, la cobertura de plazas con carácter estable.

Sin embargo, a pesar de los compromisos de la administración por resolver la situación, la información recibida en esta institución apunta a que los problemas persisten, poniendo de manifiesto que las soluciones previstas o bien no han llegado a ponerse en marcha o han resultado del todo insuficientes.

En esta ocasión, en particular, nos ha llegado información de que el centro se encuentra nuevamente con una importante sobreocupación, que con frecuencia se producen problemas de convivencia, fugas, etc. protagonizadas por los menores, y que se están dando situaciones graves de desatención en el suministro de ropa y las condiciones de higiene, o de los servicios como la calefacción.

Sin duda, que se sigan dando estas circunstancias de forma reiterada preocupa al Síndic de Greuges cuyas actuaciones tienen que atender especialmente la protección de los derechos de la infancia y de la adolescencia reconocidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y por la legislación sobre la infancia y la adolescencia, de conformidad con el art. 1.3 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, que rige el funcionamiento de la institución y que

Greuges la condició de defensor dels drets de la infància i de l'adolescència.

La gravetat dels fets descrits justifica que s'inicie una investigació orientada a conéixer amb detall la situació actual i les mesures previstes per a corregir-les.

A fi d'informar suficientment la investigació iniciada se sol·licita a la **CONSELLERIA DE SERVICIS SOCIALES, FAMÍLIA I INFÀNCIA** que, en un termini màxim d'un mes, emeta informe sobre les següents qüestions:

1. Indique el nombre de places acreditades en el centre Torre d'Alborache, així com el nivell d'ocupació actual i dels 12 mesos anteriors.
2. Informe sobre les condicions actuals de titularitat i de gestió del centre esmentat.
3. Adjunte la plantilla de personal del centre i indique el nombre de professionals per categoria, i el nombre d'interins per cada una.
4. Informe sobre el perfil dels xiquets, xiquetes i adolescents (XXA) atesos actualment en l'esmentat centre, especificant en cada cas l'edat, el motiu de derivació, el temps de permanència i si presenten necessitats especials i/o problemes de conducta.
5. Informe sobre l'existència de comunicacions d'incidències referides a problemes de convivència, fugides, etc. en l'esmentat centre, amb indicació de la seua data i 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.
6. Informe sobre si tenen coneixement de l'existència, en l'últim any de:
 - problemes en les condicions d'higiene i en el subministrament de roba als menors atesos en el centre.
 - problemes amb la calefacció i l'aigua calenta en el centre esmentat.
 En cas afirmatiu, indique si s'ha realitzat algun tipus d'actuació per a esmenar-los.
7. Informe sobre les dates en què s'ha realitzat seguiment del centre Torre d'Alborache per part de la direcció territorial i del Servici d'Inspecció en els últims 5 anys, adjuntant, si és el cas, les actes de les visites i els informes sobre el resultat d'estes.

reconoce al Síndic de Greuges la condición de defensor de los derechos de la infancia y de la adolescencia.

La gravedad de los hechos descritos justifica que se inicie una investigación orientada a conocer con detalle la situación actual y las medidas previstas para corregirlas.

Al objeto de informar suficientemente la investigación iniciada se solicita a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA** que, en un plazo máximo de un mes, emita informe sobre las siguientes cuestiones:

1. Indique el número de plazas acreditadas en el centro Torre de Alborache, así como el nivel de ocupación actual y de los 12 meses anteriores.
2. Informe sobre las condiciones actuales de titularidad y de gestión del mencionado centro.
3. Adjunte la plantilla de personal del centro indicando el número de profesionales por categoría, y el número de interinos por cada una de ellas.
4. Informe sobre el perfil de los niños, niñas y adolescentes (NNA) 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.
5. Informe sobre la existencia de partes de incidencias referidos a problemas de convivencia, fugas, etc. en el mencionado centro, indicando la fecha de los mismos y si de estas se han derivado algún tipo de actuación al respecto, tanto en relación con los menores implicados como en la adopción de medidas educativas y organizativas.
6. Informe sobre si tienen conocimiento de la existencia, en el último año de:
 - problemas en las condiciones de higiene y en el suministro de ropa a los menores atendidos en el centro.
 - problemas con la calefacción y el agua caliente en el mencionado centro.
 En caso afirmativo, indique si se ha realizado algún tipo de actuación para subsanarlos.
7. Informe acerca de las fechas en las que se ha realizado seguimiento del centro Torre de Alborache por parte de la dirección territorial y del Servicio de Inspección en los últimos 5 años, adjuntando en su caso las actas de las visitas y los informes sobre el resultado de las mismas.



8. Informe sobre si s'han realitzat reunions de coordinació entre l'Administració i l'entitat que gestiona actualment el centre, amb indicació, si és el cas, de la data d'estes i el seu contingut.
 9. Manifieste si el personal d'atenció directa del centre ha participat en els últims anys en activitats formatives relacionades amb el model d'atenció residencial amb infància i adolescència, la intervenció educativa amb menors d'edat en centres d'acolliment, resolució de conflictes, etc. En cas afirmatiu, assenyal els cursos, les dates i els professionals del centre que han assistit en cada cas.
 10. Indique si hi ha un pla d'actuació en el centre referit per a millorar la seu situació i indique les mesures i els terminis previstos per a la seu implementació.
8. Informe sobre si se han realizado reuniones de coordinación entre la Administración y la entidad que gestiona actualmente el centro, con indicación en su caso de la fecha de estas y el contenido de las mismas.
 9. Manifieste si el personal de atención directa del centro ha participado en los últimos años en actividades formativas relacionadas con el modelo de atención residencial con infancia y adolescencia, la intervención educativa con menores de edad en centros de acogida, resolución de conflictos, etc. En caso afirmativo, señale los cursos, las fechas y los profesionales del centro asistentes en cada caso.
 10. Indique si existe un plan de actuación en el mencionado centro para mejorar su situación, indicando las medidas y plazos previstos, para su implementación.

Si l'informe sol·licitat no s'emet dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, d'acord amb l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que hi ha falta de col·laboració. A més, independentment que es puga adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'este mateix precepte, es farà constar esta circumstància en la resolució final, com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

El termini d'un mes concedit per a l'emissió de l'informe sol·licitat podrà ser ampliat en un altre mes addicional pel Síndic de Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies de l'Administració, «quan en un determinat supòsit concorreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, caldrà sol·licitar esta ampliació abans que finalitze el termini concedit inicialment, i el Síndic resoldrà allò que resulte procedent.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurran circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana