

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2302575
Materia	Infancia y adolescencia
Asunto	Infancia y adolescencia. Acogimiento residencial.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes y relato de la tramitación de la queja

El 05/09/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2302575, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) atendidos en el centro Les Rotes de Denia, así como los de los educadores que trabajan en este, y que se ajusta a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito, los once educadores del mencionado centro describían las insostenibles condiciones laborales, en las que se encontraban al contar con 21 niños para sólo 1 educador o 2 por turno, cuando la ratio está estipulada en 6 NNA por educador.

Acreditaban mediante los correspondientes justificantes de registro presentados con fecha 26/05/2023 ante las consellerías entonces con competencias en la materia, la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas (Nº de registro GVRTE/2023/227031 y GVRTE/2023/2271115) y Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública (Nº de registro GVRTE/2023/2270762) comunicando estas circunstancias, y no habían recibido respuesta.

Conviene recordar que, el 31/01/2022, el Síndic de greuges inició queja de oficio 1/2022 sobre este centro con nº **202200278**, a raíz de las deficiencias e irregularidades detectadas por el Ministerio Fiscal en su visita al mencionado centro.

Tras la investigación realizada entonces por esta institución se llegó a una serie de conclusiones de las que extraemos las que se relacionan expresamente con el motivo de la presente queja:

- La capacidad del centro es de 22 plazas aunque, según informe de la Consellería, se procura mantener entre 15-16 plazas para dotar de una ratio mayor de profesionales para la atención de NNAs acogidos.
- (...)
- La plantilla de personal técnico educativo (Director, psicóloga, trabajadora social, 11 técnicos/as superiores de educación social- una de las plazas vacantes-) ha sido reforzado por 5 técnicos/as superiores de educación social durante el periodo Covid y continúan trabajando en la residencia.
- De los 10 puestos ocupados de educador social, tan sólo 1 es funcionario y 9 puestos están ocupados por personal interino.
- A lo anteriormente indicado debe añadirse que el puesto de director está siendo ocupado de forma interina por un funcionario que tiene su plaza en otro recurso público y que estará en la residencia hasta noviembre de 2022.
- El importante número de personal en situación de interinidad conlleva un alto grado de inestabilidad que dificulta la consolidación de un proyecto educativo para la residencia.
- A esta inestabilidad estructural de la plantilla, debe añadirse un importante número de sustituciones que añaden mayor inestabilidad y dificultan la continuidad en la intervención educativa a seguir con los NNA acogidos.

- Esta situación de la plantilla, podría ser uno de los motivos que explicarían el alto nivel de incidencias producidas en el centro y la falta de vinculación educativa con los NNA acogidas/os.
(...)
- La información recabada, evidencia que las tareas de supervisión y asesoramiento técnico que deben llevarse regularmente desde la Dirección Territorial de la Conselleria, no se ha ejercido adecuadamente.
(...)
- En los últimos meses, se han acometido igualmente actuaciones relativas a la organización del centro, al diseño de programaciones técnicas y protocolos, la mayoría por propia iniciativa del equipo de profesionales, la formación del personal, etc. Su efectividad en la calidad de atención a los NNAs deberá ser también objeto de seguimiento y evaluación, por parte de las instituciones con competencia en la materia.
(...)

En consecuencia, desde esta institución se dictó [Resolución de consideraciones a la administración](#) el 20/05/2022 en la que, en el marco de aquella queja, se recomendaba que se promovieran por parte de las administraciones competentes, la adopción de medidas para estabilizar la plantilla de personal del centro, con especial referencia a los puestos de director/a y educadores/as sociales; que se adoptaran las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la Instrucción 6/2017, de la Dirección de Infancia y Adolescencia, en cuanto a los seguimientos periódicos al centro y al asesoramiento técnico a sus profesionales y que, al menos durante el año 2022, la periodicidad con la que se cursara visita a la residencia de Les Rotes, por parte del personal técnico de la Dirección Territorial de Alicante, se estableciera en tres meses.

La queja se cerró por esta institución con fecha 31/08/2022, entendiendo el compromiso de solución a la situación planteada, tras recibir el preceptivo informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el que se indicaba que se aceptaban las recomendaciones.

Es importante también aquí recordar que el conocimiento de la información obtenida tras la investigación de la mencionada queja suscitó la apertura de una nueva queja con nº **202201894**, considerando su promotora:

la necesidad de indagar la situación en que se encuentra el resto de los 24 centros de acogida existentes en la Comunitat Valenciana, ante el riesgo de que se puedan dar situaciones similares a las descritas, que entiendo que merecen la atención del Sindic de Greuges, en aras a garantizar la situación de las personas menores de edad acogidas en dichos centros.

Entre otras cosas, la investigación llevada a cabo en aquella queja concluía en su [Resolución de consideraciones](#) señalando, en relación con los asuntos ya mencionados, las siguientes conclusiones:

- (Conclusión 5.6) el gran porcentaje de personal interino que presta sus servicios en centros de gestión pública, lo que se convierte no sólo en un problema de inestabilidad laboral de los trabajadores, sino también en una importante dificultad para poder llevar a cabo un proyecto educativo estable, tanto global como individual, con NNA atendidos.
- (Conclusión 5.9.) la baja intensidad de las supervisiones presenciales que se realizan desde las Direcciones Territoriales, lo que supone un incumplimiento de la propia instrucción 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.

En este sentido, el informe emitido el 24/03/2023 por la anterior Conselleria con competencias en la materia, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en aquella queja con nº **202201894**, respondiendo a nuestras recomendaciones, y que motivó su cierre por esta institución con fecha 24/04/2023, señalaba lo siguiente:

RECOMENDAMOS la urgente adecuación de la normativa vigente en materia de acogimiento residencial de NNA a la legislación vigente de ámbito internacional y nacional.

Se acepta la recomendación. (...). Por otro lado, la entrada en vigor del 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.

RECOMENDAMOS el cumplimiento exhaustivo de las propias instrucciones de la Conselleria, en materia de supervisión de las residencias de acogida de NNA.

Se acepta la recomendación. Desde las Direcciones Territoriales se están realizando con el apoyo de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, intervenciones y actuaciones para supervisar las residencias y hogares de acogida del sistema de protección.

A pesar del reiterado compromiso de la Conselleria para hacer frente a las deficiencias detectadas año tras año en la residencia Les Rotes, con fecha 05/09/2023 hemos recibido este nuevo escrito de queja que ahora nos ocupa, que identificamos con el número de queja **202302575** y al que se adjuntaban copia de los escritos presentados ante la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, respectivamente, denunciando la falta de personal educador social en RAG Les Rotes y sus consecuencias para la intervención con los NNA allí acogidos, sin hasta la fecha, haber recibido respuesta de ninguna de ellas.

En concreto, en el mencionado escrito se denunciaba lo siguiente:

Las y los educadores sociales de la Residencia de Acogida de Menores de Les Rotes, en Denia, Alicante, queremos hacer visible nuestro agotamiento profesional, físico, psíquico y emocional ante la falta de personal educador que estamos sufriendo, también queremos manifestar nuestro malestar en cuanto a la atención que reciben los niños de nuestra residencia, ya que sin suficientes educadores, se hace difícil y, en ocasiones, imposible hacer nuestro trabajo, quedándose en lo meramente asistencial, perjudicando tanto al niño, niña o adolescente (NNA) como al profesional. Es frustrante no poder realizar un trabajo ante las necesidades individuales que presenta cada niño.

En lo referente a las necesidades individuales de nuestros NNA, destacar que contamos con niños que presentan diversidad funcional o problemas conductuales. Estos niños necesitan más atención y la intervención de otros profesionales como logopeda, pedagogía terapéutica, etc. Cuando un NNA de estas características está escolarizado en un centro educativo público, la ratio del aula disminuye para poder atender a sus características especiales, en nuestra residencia esto no ocurre y estos NNA no reciben la atención que merecen para poder lograr la inclusión y poder realizar un trabajo con ellos de forma adecuada. Se debería también tener en cuenta estas características especiales, pues por poner un ejemplo, hay NNA que tienen que estar solos en la habitación, no pueden compartir, por lo cual se necesita bajar la ratio de NNA de la residencia cuando hay niños con estas dificultades.

En nuestra residencia somos 11 educadores en total, de las cuales 5 son vacantes sin cubrir por función pública. Solo 4 de ellas están ofertadas y una sin ofertar. Estas siendo cubiertas 3 por contratos COVID y 2 por contratos de 21 días.

Respecto a las plazas de NNA la residencia cuenta con 22 plazas, de las cuales 20 están cubiertas y una en espera.

Viendo la RPT de otras residencias de similares características, queremos exponer que en el RAG de Gandía cuentan con el doble de educadores y con otras figuras profesionales como integradores sociales, subalternos, etc. ¿Los NNA de Valencia tienen derecho a una mejor calidad en la atención que los de Alicante?

Otro problema al que nos enfrentamos es que 4 tardes-noches (de jueves a domingo) estamos sin personal en cocina, dos de esos días lo cubre una auxiliar de residencia, pero los fines de semana son los educadores de turno a quienes les toca preparar la merienda y la cena, servirla, recoger la cocina, etc. A parte de toda la carga de trabajo que llevamos, los fines de semana que somos dos en turno, nos toca encargarnos de cocina también.

También queremos poner de manifiesto nuestro sentimiento de desprotección e inseguridad a la hora de hacer nuestro trabajo, ya que hay y ha habido agresiones por parte de los NNA hacia los educadores, al ser residencia de acogida no tenemos derecho a personal de contención, pero sí a recibir golpes.

Respecto a nuestros derechos laborales, como días de asuntos propios, vacaciones, etc se han visto mermados por esta situación, ya que no hay quien cubra a quien falte de la plantilla, no puedes ni ponerte enferma porque dejas a los compañeros solos. En días de exámenes o por enfermedad de algún compañero, algunos hemos tenido que doblar turno para que los NNA no se quedasen solos.

A consecuencia de todo lo expuesto anteriormente, queremos denunciar la situación en la que nuestros NNA se encuentran. La falta de educadores, el cansancio físico y emocional en el que nos encontramos, el exceso de ocupación de plazas, la diversidad de edades y las nefastas condiciones de la residencia, hace que no le demos la atención y servicio que estos se merecen.

Nuestra labor queda condicionada y se nota en el desarrollo de nuestros NNA.

Pedimos y demandamos que se tengan en cuenta sus derechos, necesidades pero sobre todo su salud emocional. Nuestros NNA se merecen la mejor calidad de vida, por ello están en el RAG.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la presunta inactividad de la Administración competente en la materia podría afectar a los derechos de los niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial, así como a los derechos de los trabajadores, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A fin de contrastar lo que la persona promotora expone en su queja, con fecha 05/10/2023, solicitamos respectivamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, sendos informes detallados y razonados sobre los hechos que han motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

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

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda:

- Informe acerca de las fechas en las que se ha realizado seguimiento de la situación de la residencia Les Rotes por parte de la dirección territorial desde agosto de 2022, adjuntando en su caso las actas de las visitas o, en su defecto, un informe sobre el resultado de las mismas.
- Informe sobre la ratio de educadores, así como de otro tipo de profesionales orientados a la intervención directa, prevista en la relación de puestos de trabajo de los centros de acogimiento general de NNA en la comunidad valenciana.
- Informe sobre la situación de la plantilla de educadores del centro Les Rotes, especificando las plazas vacantes y las cubiertas, si estás últimas lo están con personal indefinido o interino y, en el caso de las interinidades, la duración de los contratos. Indique así mismo los motivos por los que existen plazas sin cubrir y fecha prevista para hacerlo.
- Señale si, ante la falta de cobertura de plazas de educadores en el centro Les Rotes, se han adoptado otro tipo de medidas para reducir la carga y mejorar la intervención en el centro hasta que se resuelva esta situación. En caso afirmativo, señale las actuaciones realizadas.
- Señale si existen en Les Rotes otras figuras profesionales para atender a los NNA, además de los educadores, especificando categoría, número, y si estas están cubiertas con carácter indefinido o temporal.
- Indique si existen otras residencias de acogida general en la Comunitat Valenciana que dispongan en la plantilla de este tipo de profesionales diferentes de los educadores, y con cometidos en la intervención con los NNA acogidos, indicando cuáles y de qué categoría en cada centro.
- Informe sobre las características de los NNA acogidos actualmente en la residencia Les Rotes, indicando en cada caso género, edad, tiempo de permanencia y si presentan necesidades especiales y /o problemas de conducta.

- Informe si, tras la investigación realizada tras la queja 2200278, en la que ya se ponían de manifiesto los problemas de personal educador en el centro, se han iniciado actuaciones con la Conselleria competente en materia de empleo público para subsanar las deficiencias existentes, y resultado de las mismas.
- Indique si se ha dado respuesta al escrito presentado por los educadores del centro en fecha 26/05/2023 y, en caso contrario, fecha prevista para hacerlo.
- Señale las medidas adoptadas, en su caso, tras la recepción por parte de la entonces Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas del mencionado escrito.

A la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública:

- Informe sobre la situación de la plantilla de educadores del centro Les rotes, especificando las plazas vacantes y las cubiertas, si estas últimas lo están con personal indefinido o interino y, en el caso de las interinidades, la duración de los contratos.
- Indique los motivos por los que existen plazas sin cubrir y si estas se han ofertado mediante convocatoria pública.
- Indique si se ha dado respuesta al escrito presentado por los educadores del centro en fecha 26/05/2023 y, en caso contrario, fecha prevista para hacerlo.
- Señale las medidas adoptadas, en su caso, tras la recepción por parte de la entonces Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública del mencionado escrito.

Por otra parte, y tras detectar que la Resolución de inicio no se remitió en su día a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, se hizo, mediante una nueva resolución de fecha 10/01/2024.

El 05/12/2023, registramos el [informe remitido por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda](#). De su contenido destacamos lo siguiente:

En la plantilla del centro están previstas las siguientes plazas:

1 psicólogo/a
1director/a residencia comarcal
11 educación social
1 trabajo social
11 auxiliar de gestión
cocinero/a
1ayudante de residencia/servicios
vigilante/a

Además, se contemplan los siguientes puestos por Ejecución en Programas de carácter temporal:

téc./a superior de gestión en educación social
1 cocinero/a
1 ayudante de residencia/servicios

Sin embargo, de los 14 educadores previstos solo hay cubiertas 10 plazas, 8 de ellas interinas.

Señalan que han publicitado los puestos vacantes en Funcion@gva (Intranet del Personal Empleado Público) a los efectos de su cobertura por personal funcionario de la Generalitat Valenciana, mediante comisión de servicios o adscripción provisional, sin que ningún funcionario/a de carrera se haya interesado a cubrirlos.

También se han ofertado para ser cubiertos por personal funcionario interino de urgencia, y han quedado desiertos excepto uno.

El puesto de dirección sigue vacante, ejerciendo las funciones provisionalmente una educadora, el de psicólogo/a está cubierto por una persona interina y el de trabajador/a social en comisión de servicios (también temporal).

Señala la Conselleria así mismo que de forma reiterada desde 2022 se viene incluyendo en los anteproyectos de la Ley de presupuestos la creación de 14 puestos de trabajo para la residencia, estando a la espera de que hubiera quedado recogido en la ley para 2024.

Aducen que ese ha sido el motivo de no haber dado respuesta al escrito presentado por los educadores con fecha 26/05/2023.

Se indica también que, en las residencias de titularidad y gestión privada del sistema de protección de atención general, sí existen otras figuras profesionales con actuaciones en la intervención de las personas menores acogidas tal y como viene establecido en la Resolución de 21 de junio de 2022, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, (DOGV Núm. 9371 / 29.06.2022)

La Conselleria señala como medidas para reducir la carga laboral y mejorar la intervención en tanto se resuelve el tema laboral, priorizar el traslado de la residencia "Les Rotes" de las niñas, niños y adolescentes que más intervención educativa precisan, a la par que homogeneizar las edades de las personas menores de edad que han ingresado en la residencia.

Sin embargo, indica que actualmente hay acogidos hasta 21 menores, de edades muy dispares, y 7 de ellos con necesidades especiales y/o problemas de conducta.

Los informes de seguimiento del centro realizados por la Dirección territorial de Alicante de fecha 27 de octubre de 2022, 16 de febrero de 2023, y 29 de septiembre de 2023, y por lo tanto de carácter semestral, reflejan la situación descrita por los educadores, tanto en lo referente a la situación de personal como de infraestructuras.

El 13/12/2023, el Síndic remitió el informe de la Administración a los promotores de la queja por si deseaban hacer alegaciones. Dicho trámite se realizó el 22/12/2023, mediante la presentación de un escrito que se adjunta y en el que, en esencia, el colectivo de educadores reiteraba lo descrito en el escrito de queja inicial, haciendo hincapié en lo siguiente:

- La necesidad de una solución urgente que minimice la carga laboral que padecen y que se lleva pidiendo desde hace varios años.
- Los contratos precarios que ofrecen generan inestabilidad en la organización y coordinación de los educadores, ya que la temporalidad de los contratos no permite una continuidad en el trabajo, tutorías y referentes en los NNA.
- Hay varios NNA con problemas de conducta, salud mental y conductas adictivas. La supuesta solución consiste en priorizar el traslado de dichos NNA a otros recursos más especializados y la homogeneización de las edades no se ajusta a la realidad, puesto que hoy en día siguen residiendo NNA en la residencia a la espera de los recursos demandados, que tardan en concedernos. En cuanto a las edades, se intentó equipararlas, pero han ingresado nuevos NNA de características diferentes y edades muy diversas que vuelven a generar grupos muy diferenciados.
- La necesidad detectada en la infraestructura (pintar paredes, arreglar puertas, eliminar goteras, mejorar el jardín) sigue sin presentar cambios. El centro está deteriorado y no se prevé ninguna obra a corto plazo para la mejora de las condiciones de habitabilidad.
- Las necesidades detectadas ya en 2021 son: pintura general, persianas y estores, ropa de cama, ordenadores de uso común, renovar sofás y butacas. De las necesidades mencionadas, solo se ha equipado a la residencia con ropa de cama y ordenadores de uso común.
- La situación sigue siendo la misma, sin mejoras en los dos aspectos más relevantes: el deterioro de la infraestructura y la fluctuación de personal.
- En referencia a la fluctuación del personal, provoca que los NNA no tengan estabilidad emocional, dado que el cambio de educadores impide que tengan un referente, o peor aún, que una vez tengan confianza y apego hacia alguien del equipo educativo, tengan que desprenderse de nuevo. Esto conlleva que sufran daños a nivel emocional que deben aprender a gestionar, y lo valoran como una pérdida o duelo.
- Con respecto a la falta de dinero, como bien se menciona en el informe de seguimiento de centros, se destaca la imposibilidad de cubrir gastos básicos en la vida diaria de los NNA. Por ejemplo: peluquería, pagas, ocio y tiempo libre (cine, actividades fuera del centro), ropa.
- Esto agravado por la ausencia de furgoneta durante mucho tiempo, que impide la movilidad de los NNA a actividades más lejanas, o desplazamientos para visitas familiares, traslados a otros centros, etc.
- La falta de personal de cocina condiciona a la elaboración del menú durante la mañana, lo que conlleva que por la noche la comida deba ser recalentada por los educadores de turno, dando una calidad baja en el servicio a los NNA.
- Se viene demandando desde 2021, y todavía no se ha especificado las funciones de la psicóloga funciones.

La respuesta de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública se registró el 07/03/2024, tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 19/02/2024.

En dicho informe, en primer lugar, se aportaba un cuadro correspondiente a la relación de todos los puestos de trabajo de dicha residencia del cual se desprende la existencia de vacantes en el puesto de dirección, de 5 educadores sociales y de 2 cocineros. El resto de la plantilla está configurado en su mayoría, salvo 3 personas, por personal interino.

Señalaba así mismo el informe que:

en la actualidad, está ultimándose el proceso selectivo – toma de posesión el día 4 de marzo de 2024 – de los aspirantes que superaron las pruebas selectivas de Educadores Sociales de las Convocatorias correspondientes a la OPE de 2018. Se han ofertado durante el mes de febrero de este ejercicio los puestos que quedaron desiertos en el Concurso de Traslados 125/22. En ese concurso quedaron desiertos los puestos que a continuación se detallan: 342, 9640, 11153, 12852, 12871, 12891, 12904, 12922, 31849, todos ellos de la plantilla de la Residencia de Les Rotes.

A lo largo del pasado año 2023 se realizaron las siguientes actuaciones para la cobertura por Personal Interino de los puestos de trabajo de la Residencia que seguidamente se indican:

I) ACTOS ÚNICOS TELEMÁTICOS

AUT 257/23 quedaron desiertos los puestos 9640, 9641, 12871 y 12904

AUT 249/23 quedaron desiertos los puestos 9640, 12871 y 12904

AUT 176/23 quedaron desiertos los puestos 11153, 12904 y 12922

II) ANUNCIOS DE DIFÍCIL COBERTURA

ADC 52/23 nadie solicitó el puesto 9640, ni el puesto 12904

ADC 191/23 nadie solicitó los puestos 1153, 12904, ni el puesto 12922

Todos los puestos de trabajo del colectivo de “TF EN EDUCACIÓN SOCIAL” tienen la misma clasificación, Nivel 16, Complemento específico E023, y no consta ninguna propuesta de reclasificación de este colectivo. Una reclasificación de los puestos de trabajo que solo implicara a los puestos de la Residencia de Acogida de Menores de Les Rotes, vulneraría los principios de homogeneidad y de igualdad por los que se rigen los criterios de clasificación de los puestos de trabajo de la Generalitat.

Por otra parte, se informa en el mencionado informe de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública que:

El escrito presentado por los educadores de la Residencia de Acogida de Menores de Les Rotes, con fecha 26/05/2023, tuvo entrada en la otrora “Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas” siendo recibido en el Servicio de Acogida Residencial y Justicia Juvenil adscrito al citado departamento el 30/05/2023, cuyas funciones recaen en el ámbito competencial de la actual Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, conforme se desprende de lo preceptuado por el Decreto 132 /2023, de 10 de agosto, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

No hace mención la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, en consecuencia, al escrito remitido expresamente a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Nº de registro GVRTE/2023/2270762) y que se adjuntó a nuestra Resolución de inicio. Tampoco han dado respuesta al mismo.

Trasladado dicho informe a los promotores de la queja con fecha 07/03/2024, al objeto de que pudieran presentar alegaciones, con fecha 12/03/2024 tuvo entrada un escrito en el que se indicaba lo siguiente:

En relación a la respuesta recibida por la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, queremos ofrecer una propuesta para que dé solución a la estabilidad de plantilla en “Les Rotes”. Puesto que se han ofertado los puestos en múltiples ocasiones, quedando los mismos desiertos, vemos como opción viable cambiar el tipo de contratación de 21 días por una contratación más estable en el tiempo hasta que ocupen ese puesto. Es decir, que la persona contratada esté cubriendo el puesto de trabajo, mientras el mismo se sigue ofertando, hasta que sea ocupado.

Los contratos de 21 días en estos puestos de trabajo, aparte de no beneficiar a la estabilidad de los NNA (niños, niñas y adolescentes), ni a la estabilidad de la plantilla, que es lo que se ha perseguido siempre en esta residencia, no es atractivo para una persona que necesite cierta estabilidad laboral por cargas económicas o familiares.

Nosotros, como educadores sociales, desconocemos la ley de contrataciones, pero dado que es necesario que esos puestos estén cubiertos para dar estabilidad a la residencia (tanto profesionales como NNA) estamos convencidos de que sería la mejor opción, ya que se resolvería uno de los principales problemas que nos encontramos en el trabajo diario, ya sería mucho más facilitador el contar con un equipo educativo sólido, sin tantos cambios de personal y sin que faltase personal como en ocasiones hemos vivido.

También queremos manifestar que vemos viable esta fórmula de contratación, ya que recientemente, dado la falta de personal, se ha contado con profesionales educadores sociales del ámbito privado (concretamente de la fundación Diagrama). Estos profesionales tienen contratos más estables y más duraderos en el tiempo que personas que están en una bolsa de trabajo pública y han superado las pruebas exigidas para poder trabajar en esta residencia.

Es necesario dar una solución a la precariedad laboral en la que se encuentran algunos profesionales, ya que impide la continuidad y estabilidad del equipo educativo, lo que da lugar a que no contemos con un equipo firme y forjado para el desempeño de nuestras funciones y sobre todo, crea una inestabilidad emocional en los NNA, como así ellos mismos manifiestan al acabarse el contrato de educadores y entrar otros nuevos cada 21 días.

Necesitamos una solución real y urgente, dado que lo que se ha estado haciendo hasta ahora no genera los frutos que debería y es un problema que no se está solucionando.

2 Consideraciones

De la información recabada en la tramitación de esta queja se concluye lo siguiente:

- La residencia de acogida Les Rotes, es un centro público gestionado por personal al Servicio de la administración autonómica.
- La capacidad del centro es de 22 plazas, estando cubiertas según el último informe 21 de ellas, por menores cuya delegación de guarda ha realizado la Conselleria con competencias en la materia, tras asumir su guarda y, en ocasiones su tutela.
- Los educadores refieren que no se han podido hacer los ajustes que sugería la Conselleria como medida provisional hasta que se resolviera el problema de fondo relacionadas con el traslado de menores de edad que precisen más atención educativa o la de homogeneizar la edad.
- Y ello a pesar de que persiste la manifiesta precariedad laboral de la plantilla, con numerosas plazas vacantes y un número alarmante de plazas cubiertas de forma interina.
- La información vertida por los educadores de que los contratos que se vienen ofertando son de 21 días contribuye sin duda a este desinterés.
- Ni la Conselleria con competencias en materia de infancia y adolescencia ni la titular de las competencias en función pública aportan soluciones realmente efectivas a esta situación.
- Y ello a pesar de que, de los informes de seguimiento emitidos por la propia dirección territorial se desprende que son conocedores de todo ello.
- La administración con competencias en función pública siquiera se ha hecho eco de las quejas de los trabajadores, a pesar de que estos dirigieron un escrito expresamente a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública con fecha 26/05/2023.
- Tampoco parece un objetivo prioritario de la Administración pues no se ha contemplado el incremento de plazas para la residencia en los presupuestos de la Generalitat para este año.

- Las plazas ofertadas por diferentes vías siguen quedando desiertas porque se plantean en condiciones no asumibles por los posibles candidatos.
- A la gravedad de la situación se une el deterioro de las infraestructuras y la lentitud para hacer frente por completo a las reparaciones que se requieren.
- Tampoco se dispone de efectivo para hacer frente a gastos básicos en la vida diaria de los residentes como peluquería, dinero de bolsillo, ocio y tiempo libre (cine, actividades fuera del centro) o ropa.
- La falta de personal de cocina condiciona la calidad de la alimentación recibida.

Sin duda, nos encontramos ante una situación verdaderamente alarmante, que viene prolongándose ya demasiado tiempo, y que está afectando a los trabajadores pero, especialmente **vulnera los derechos de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) allí atendidos cuya responsabilidad última es de la Administración y que están recibiendo una atención deficitaria tanto en lo material como en lo emocional.**

Las **vacantes** existentes, y la **precariedad de las condiciones de los nuevos contratos**, unidas al importante número de personal en **situación de interinidad**, conlleva, un alto grado de inestabilidad que dificulta la consolidación de un proyecto educativo para la residencia. A esta inestabilidad estructural de la plantilla, debe añadirse un importante número de sustituciones que añaden mayor inestabilidad y dificultan la continuidad en la intervención educativa a seguir con los NNA acogidos.

Esta institución es consciente y conocedora de las dificultades que, en materia de personal, existen para la atención de este centro, así como de los esfuerzos que viene realizando la Administración para la cobertura de estas plazas. Sin embargo, resulta evidente que dichos esfuerzos son del todo insuficientes y que la problemática del centro y las soluciones ofertadas (por ejemplo, con contratos de 21 días) hacen que no resulte un destino idóneo para los posibles aspirantes. Ello está provocando que, sistemáticamente, queden desiertas las plazas que se ofertan y exige la adopción de otro tipo de medidas más ajustadas a la realidad y que favorezcan su provisión.

La planificación de los recursos humanos en las Administraciones Públicas debe tener como objetivo la consecución de la eficacia en la prestación de los servicios a la ciudadanía y la eficiencia en la utilización de los recursos personales, económicos, materiales y tecnológicos disponibles, bajo criterios de coherencia organizativa y equilibrio territorial y para ello se pueden aprobar Planes para la ordenación de sus recursos humanos, que incluyan, el análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, las previsiones sobre los sistemas de organización del trabajo y modificaciones de estructuras de puestos de Trabajo e igualmente se podrá prever la incorporación de recursos humanos a través de las Ofertas de empleo público.

El estado de mantenimiento del centro, cuyo **deterioro** se viene denunciando desde hace años, es un elemento más que pone de manifiesto la constante dejación de responsabilidades de la Generalitat.

En definitiva, la situación de la residencia Les Rotes exige de las administraciones implicadas la búsqueda de opciones extraordinarias, más acordes a las necesidades del centro, de sus trabajadores, y especialmente, de los NNA que allí son atendidos.

Conviene recordar, en este sentido, el contenido del artículo 20 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que señala que:

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

Debemos recordar igualmente que la personalidad jurídica es única para los diferentes departamentos de las Administraciones de las Comunidades Autónomas (art. 2.3 Ley 39/2015) y así deben actuar para el cumplimiento de sus fines.

No corresponde a esta institución realizar una suplantación de las responsabilidades que vienen atribuidas a la administración pública valenciana, pues es a ella a quien corresponde adoptar las medidas organizativas y de índole técnica que estime oportunas para paliar las deficiencias detectadas en el sistema.

No obstante, consideramos necesario que por la administración autonómica se evalúen los procedimientos que se vienen aplicando para la calificación de los puestos de trabajo, las condiciones idóneas para su desempeño, la dotación de personal, y la manera de afrontar los motivos de su difícil cobertura.

El hecho de que el objeto de la intervención en la residencia Les rotes sea la atención a niñas, niños y adolescentes nos obliga a recordar también la Convención de los derechos del niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, la cual señala que:

Artículo 3.3 “Los Estados Parte se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”.

Artículo 39 Los Estados Parte adoptarán todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de cualquier forma de abandono, explotación o abuso, tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevará a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño.

Por su parte, el artículo 2 de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia manifiesta que:

1. Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Con esta finalidad, la Ley 26/2015 de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en su art. 16, modifica La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, y en particular, el art. 21, que señala que:

1. En relación con los menores en acogimiento residencial, las Entidades Públicas y los servicios y centros donde se encuentren deberán actuar conforme a los principios rectores de esta ley, con pleno respeto a los derechos de los menores acogidos, y tendrán las siguientes obligaciones básicas:

a) Asegurarán la cobertura de las necesidades de la vida cotidiana y garantizarán los derechos de los menores adaptando su proyecto general a las características personales de cada menor, mediante un proyecto socio-educativo individual, que persiga el bienestar del menor, su desarrollo físico, psicológico, social y educativo en el marco del plan individualizado de protección que defina la Entidad Pública.

(...)

c) Adoptarán todas sus decisiones en relación con el acogimiento residencial de los menores en interés de los mismos.

(...)

Así mismo, la mencionada Ley 26/2015 incluye un artículo 21 bis, que queda redactado como sigue:

Artículo 21 bis. Derechos de los menores acogidos.

- h) Recibir el apoyo educativo y psicoterapéutico por parte de la Entidad Pública, para superar trastornos psicosociales de origen, medida esta aplicable tanto en acogimiento residencial, como en acogimiento familiar.
- i) Recibir el apoyo educativo y psicoterapéutico que sea necesario.

Para ello, tal y como señala el punto 2.3. del Anexo III del Decreto 27/2023, de 10 de marzo, del Consell, por el que se regulan la tipología y el funcionamiento de los centros, servicios y programas de servicios sociales, y su ordenación dentro de la estructura funcional, territorial y competencial del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales:

Los objetivos de estos centros residenciales son:

Constituir un entorno de seguridad y protección para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo una medida de protección de guarda o tutela, garantizando su bienestar y derechos fundamentales, así como una educación integral. El proceso educativo buscará el máximo desarrollo y crecimiento personal, potenciará las fortalezas de la persona protegida y su desarrollo intelectual, social, afectivo y de salud, proporcionando un ambiente seguro, enriquecedor y con oportunidades de relación para establecer vínculos positivos. Se fomentará impulsando la coeducación, las relaciones igualitarias y la igualdad de trato.
(...)

Como norma general las plantillas mínimas deben ser de carácter fijo, utilizando exclusivamente la temporalidad para la cobertura de sustituciones.

3 Resolución

A la vista de todo lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de atender los derechos de la infancia y la adolescencia y, en particular, de garantizar que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.
2. **RECOMENDAMOS** que se adopten las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para cumplir con dicha obligación.
3. **SUGERIMOS** que se adopten las medidas necesarias para cubrir con diligencia y de forma estable las plazas vacantes de la residencia Les Rotes.
4. **SUGERIMOS** que se acometan, a la mayor brevedad posible, las reformas, dotación de mobiliario y medios materiales del centro, así como que se arbitren mecanismos ágiles para su mantenimiento.
5. **SUGERIMOS** que, en tanto no se normalice la situación en todos los aspectos planteados, se valore la posibilidad de adoptar medidas que permitan reducir la carga laboral y mejorar la intervención en el centro y la adecuada atención a los NNA allí atendidos.

A LA CONSELLERIA DE HACIENDA, ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

6. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de dar respuesta a las demandas y requerimientos de la ciudadanía.

7. **RECOMENDAMOS** la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para eliminar los obstáculos relativos a la cobertura de las plazas vacantes en las residencias de menores de titularidad pública.

A AMBAS ADMINISTRACIONES:

1. **RECOMENDAMOS** que la adopción de medidas se realice de forma conjunta entre las diferentes administraciones implicadas para el cumplimiento de sus fines.
2. **SUGERIMOS** que se realice un estudio en profundidad de las condiciones para el desempeño de los puestos de trabajo vacantes en la residencia Les rotes, y los motivos de su difícil cobertura, al objeto de arbitrar soluciones extraordinarias, eficaces para completar su plantilla de forma estable.
3. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que la presente resolución se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana