

"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.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 06/09/2023 ha sido el manifiesto de los once educadores del centro "Les Rotes" describiendo las insostenibles condiciones laborales, en las que se encontraban en el centro al contar con 21 niños para sólo 1 educador o 2 por turno, cuando la ratio está estipulada en 6 niños, niñas y adolescentes por educador. Denunciaban además el estado de deterioro en el que se encontraban tanto las instalaciones como el equipamiento del centro.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, solicitamos con fecha 05/10/2023 a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y con fecha 10/01/2024 a la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, sendos informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura de la queja, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

El [informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda](#), que tuvo entrada en esta institución con fecha 05/12/2023, dentro del plazo de un mes establecido a tal efecto en el artículo 31 de la Ley 2/2021 reguladora de esta institución sustancialmente, se nos informaba de la situación de la plantilla existente en el centro, confirmando, tal y como se desprende de su lectura la manifiesta precariedad laboral de la plantilla, con numerosas plazas vacantes y un número alarmante de plazas cubiertas de forma interina. Así mismo proponía 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.

Dicha información fue trasladada a las personas promotoras con fecha 13/12/2023 al objeto de que pudiese efectuar alegaciones; trámite llevaron a cabo el 22/12/2023, señalando sustancialmente que se mantenía la misma situación denunciada en la queja inicial.

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.

De dicho informe destacamos lo siguiente:

- La confirmación de 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.
- Las actuaciones llevadas a cabo de cara a la cobertura de dichos puestos, todas ellas infructuosas hasta la fecha, al quedar los puestos desiertos.
- La imposibilidad de reclasificación de los puestos de trabajo que solo implicara a los puestos de la Residencia de Acogida de Menores de Les Rotes.
- No hacía mención 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 habían 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 indicaban como una causa de la no cobertura de las plazas las dificultades que originaban los contratos de 21 días y la necesidad de que se ofertaran plazas más estables.

En consecuencia, en nuestra [Resolución de consideraciones de fecha 08/04/2024](#), además de otras recomendaciones, sugeríamos lo siguiente:

A la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda le sugeríamos que:

- se adoptaran las medidas necesarias para cubrir con diligencia y de forma estable las plazas vacantes de la residencia Les Rotes.
- se acometieran, a la mayor brevedad posible, las reformas, dotación de mobiliario y medios materiales del centro, así como que se arbitraran mecanismos ágiles para su mantenimiento.
- en tanto no se normalizara la situación en todos los aspectos planteados, se valorara 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 se le sugería que se realizara 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.

Las administraciones implicadas debían remitir, 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 manifestaran la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estimaran para no aceptarlas.**

Como respuesta a la mencionada resolución de consideraciones, con fecha 21/05/2024, ya fuera del plazo establecido para responder, ha tenido entrada en la institución el preceptivo informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que se nos indicaba lo siguiente:

**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.**

Se acepta el recordatorio, indicando que desde la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales Igualdad y Vivienda existe un compromiso firme de cumplir con todo lo referido en el epígrafe para lo que se articularán todos los mecanismos necesarios y se acudirán a los servicios correspondientes dentro de esta Conselleria o de aquellas que fuesen competentes en cualquiera de las materias mencionadas.

**RECOMENDAMOS que se adopten las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para cumplir con dicha obligación.**

Se acepta la recomendación e indicar que desde esta Dirección general se continúan implementando actuaciones en el desarrollo de sus funciones para el cumplimiento y una adecuada atención residencial en función del interés de la persona menor de edad acogida. Informar a este respecto, además, que desde el Servicio de Infancia y Adolescencia de la Dirección Territorial de Alicante se está trabajando, entre otros aspectos, en la creación de una Jefatura de Sección de Acogimiento Residencial con competencias exclusivas en la materia. En este momento existe una única Jefatura de sección de Acogimiento, responsable de todo lo relacionado con Acogimiento Familiar y Residencial.

**SUGERIMOS que se adopten las medidas necesarias para cubrir con diligencia y de forma estable las plazas vacantes de la residencia Les Rotes.**

Se acepta la sugerencia y se informa que la cobertura de las plazas vacantes se solicitó desde el mismo momento que se produjo la vacante.

El pasado 12 de enero de 2024, se emitió desde el Servicio de Infancia y Adolescencia de la Dirección Territorial de Alicante un informe dirigido al departamento de personal que recogía todas las necesidades del servicio y se reiteraba dicha solicitud.

Desde la Dirección Territorial de Alicante informan que se ha trasladado a la Dirección General de Función Pública de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública para que se cubran los puestos, pero las bolsas existentes están agotadas o los puestos cuando son ofertados son rechazados por las personas integrantes.

El pasado 3 de noviembre de 2023 se publicó (DOGV 13-11-2023) la convocatoria de una bolsa de empleo temporal específica para el nombramiento de personal funcionario interino o nombramiento provisional por mejora de empleo en puestos de trabajo del cuerpo superior facultativo de acción social, administración de servicios sociales y sociosanitarios, escala psicología. Se convocó con carácter urgente, habiéndose realizado los exámenes en el mes de marzo de 2024 a falta de publicación de la lista definitiva de aprobados. Se considera, siguiendo con este compromiso, que se van a continuar convocando con la misma diligencia las bolsas para las siguientes categorías profesionales.

**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.**

En las reuniones de coordinación de esta Dirección general con la Dirección General de Infraestructuras Sociosanitarias, órgano competente en los aspectos señalados en la sugerencia, se continuará trabajando en los aspectos sugeridos.

**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.**

Se acepta la sugerencia y se indica que, actualmente, todas las plazas vacantes están cubiertas con puestos de empleo temporal que se mantendrán hasta el 31 de diciembre de 2024.

Además, se ha adjudicado contrato de emergencia del servicio de prestación de apoyo técnico mediante la contratación de tres puestos de personal técnico en educación social, hasta el 30 de noviembre de 2024.

**RECOMENDAMOS que la adopción de medidas se realice de forma conjunta entre las diferentes administraciones implicadas para el cumplimiento de sus fines.**

Se acepta la recomendación, e indicar que el trabajo interadministrativo entre las diferentes administraciones implicadas se está realizando tanto para la dotación de personal como para la realización de las obras que se tienen que acometer.

**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.**

Se acepta la sugerencia y se ha dado traslado a la Dirección Territorial de Alicante, que informa que continuará colaborando en todo lo necesario con la Dirección General de Función Pública para articular las medidas necesarias que permitan completar de forma estable la plantilla de la residencia "Les Rotes" y también, para que desde la Dirección General de Función Pública se empleen los mecanismos para llevar a cabo un estudio objetivo de los motivos de la difícil cobertura de los puestos.

A pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda manifiesta aceptar nuestras consideraciones, se echa de menos una mayor concreción en sus respuestas que nos permita poder conocer las medidas previstas, así como hacer un seguimiento de su cumplimiento, tal y como requeríamos en nuestra resolución de fecha 08/04/2024.

En particular, debemos destacar lo siguiente:

- Nos congratulamos de la propuesta de incrementar el organigrama de la Dirección territorial con una Jefatura de Sección de Acogimiento Residencial pero no existe concreción sobre la fecha de su creación ni garantía de que la figura tenga a su alcance las medidas para resolver los graves problemas existentes, como la creación de bolsa de trabajo y oferta de plazas en condiciones asumibles por los candidatos.

- Se indica que se seguirá trabajando en lo relativo a las reformas, dotación de mobiliario y medios materiales del centro, así como para que se arbitren mecanismos ágiles para su mantenimiento, pero no se indica ni con qué mecanismos ni en qué plazos.
- Afirma la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el compromiso de llevar a cabo, junto con la Dirección General de Función Pública, un estudio objetivo de los motivos de la difícil cobertura de los puestos, pero la Conselleria competente en la materia no solo no contesta a nuestro requerimiento, sino que, además, ya manifestó en su informe la imposibilidad de reclasificación de los puestos de trabajo.

Por otro lado, a la demora en la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda debemos añadir que no se ha recibido el preceptivo informe de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, dando respuesta a nuestras consideraciones.

Se ha incumplido así lo establecido en el 39.1. de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello se produzcan los siguientes hechos:

- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.

La generalidad de lo manifestado por la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, así como la falta de respuesta de la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, están impidiendo al Síndic de greuges concluir sobre las medidas implementadas ante la singular situación de la residencia Les Rotes, tanto en lo referido a la plantilla destinada a atender a los niños, niñas y adolescentes allí acogidos como al estado de las infraestructuras, y en consecuencia si la atención a los niños, niñas y adolescentes allí acogidos está siendo la correcta.

Olvidan ambas Consellerias que, tal y como establece el art. 37 de la ley 2/2021, el Síndic de greuges precisa de la información solicitada para poder esclarecer los hechos sobre los que se está indigando y la Administración tiene el deber de colaborar con esta institución facilitando la información solicitada, dando respuesta a las sugerencias o recomendaciones efectuadas y atendiendo aquellas que se hubieran aceptado. (art. 39).

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

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

---

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

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges realizará las actuaciones necesarias respecto al seguimiento del cumplimiento efectivo de sus consideraciones.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana