

Las reclamaciones de las familias pueden venir referidas bien al excesivo celo de los profesionales por supervisar su evolución, por la escasez o ineficacia de las ayudas que reciben, o bien por diferir de la valoración que se realiza de su situación.

A título de ejemplo citaremos la queja en la que el interesado se mostraba absolutamente disconforme con la actuación desarrollada por el ETF que venía interviniendo con su ex esposa y sus hijos, relatando que los informes que remitió al juzgado, eran favorables a su ex esposa y que condicionaron su decisión sobre el régimen de guarda y custodia. Su expectativa al presentar queja al Defensor era que desde esta institución se corrigiese la valoración realizada por los profesionales del Punto de Encuentro Familiar e incluso la asunción de esta valoración por parte del órgano judicial, circunstancia ésta que excede las competencias de esta institución (queja 17/4600).

En otro caso la interesada se lamentaba por el trato recibido por parte de uno de los ETF de Sevilla. Nos decía que habían tenido con ella un trato descortés y amenazante, y que en su opinión se aparta de la praxis profesional que sería exigible a los profesionales que lo integran.

Esta queja es fiel reflejo de la tensión emocional inherente a la intervención de profesionales de los servicios sociales en la vida privada de las familias. Y es que en muchas ocasiones, y a pesar del tacto con el que se ha de realizar dicha labor, lo cierto es que su misión consiste precisamente en resaltar las actuaciones erróneas de la familia con los menores que la integran y advertir de las consecuencias de perseverar con dicha actitud, proponiendo a la familia posibles pautas de mejora.

Esta intervención, muy invasiva en la vida privada de las familias, no siempre es aceptada de buen grado, y por ello resulta muy complicado analizar las quejas que nos llegan en disconformidad con esta intervención, todo ello sin dejar de lado el mayor o menor acierto del concreto profesional al trasladar sus observaciones (queja 18/1897).

3.1.2.6.2. Protección a menores en situación de desamparo

3.1.2.6.2. a) Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa

...

Uno de los puntos conflictivos, motivo de frecuentes quejas ante esta Institución, es el régimen de visitas inherente al alejamiento del menor de sus padres biológicos mediante la constitución del acogimiento familiar o residencial, siendo frecuente que padres, madres, resto de familiares, o incluso personas allegadas a los menores, se dirijan a la Institución en disconformidad con el régimen de visitas que tienen asignado por considerarlo excesivamente limitado.

En todas estas quejas nos interesamos por el estado de los menores y por el cumplimiento de las garantías de procedimiento en cuanto a notificaciones y posibilidad de recurso u oposición a las decisiones que pudiera adoptar el Ente público.

De este modo, en la queja 17/6702, un padre solicita que se amplíe el tiempo de visitas a sus hijos y que éstas puedan efectuarse en su misma localidad; en otras quejas 18/0162, 18/2810, 18/3529, 18/2972 y 18/5673, la reclamación viene referida al establecimiento de un régimen de visitas, el cual se niega por el Ente público atendiendo al supremo interés del menor por los perjuicios que dichas visitas pueden ocasionar a su estabilidad emocional e integración en la vida del centro o en el seno de la familia con la que convive.

En ocasiones, la negativa al establecimiento del régimen de visitas se deriva de la voluntad expresa manifestada por el menor, tal como en la reclamación que tramitamos a instancias de la madre de un menor a quien se le había notificado la suspensión temporal de las visitas. Dicha resolución

se fundamentaba en los informes técnicos que señalaban los perjuicios que dichas visitas venían ocasionando al menor, siendo la actitud de la familia no adecuada ya que incumplía reiteradamente las indicaciones realizadas por el personal encargado de velar por su bienestar e interés superior. De igual modo, entre los motivos de dicha decisión se recalca la voluntad manifestada por el menor tanto a dichos profesionales como a la Fiscalía, en el sentido de no querer más visitas de sus padres y hermanos, mostrándose por el contrario favorable a ser visitado por otros familiares a los que señalaba expresamente (queja 18/3430).

En cuanto al derecho de visitas concedido a personas no familiares pero sí conocidos o amistades de los menores hemos de citar como ejemplo la reclamación que tramitamos a instancias de unas personas que dirigieron un escrito a la correspondiente Comisión Provincial de Medidas de Protección, a fin de que fuese establecido un régimen de visitas por su condición de allegados a unos menores tutelados por el Ente público de dicha provincia. Al entender denegada su petición presentaron un recurso judicial que no fue admitido a trámite por considerar que no existía resolución administrativa denegatoria de dicha petición. Es por ello que posteriormente reiteraron su demanda y al no recibir respuesta formal se dirigieron en queja al Defensor del Menor.

Tras interesarnos por el trámite dado a esta solicitud pudimos comprobar que se había incoado un expediente para darle respuesta, el cual se encontraba pendiente de recibir las alegaciones que habrían de realizar las propias menores como personas directamente afectadas por la decisión, recalando el Ente Público que la decisión final se adoptaría atendiendo prioritariamente al interés superior de las menores (queja 18/5182).

3.1.2.6.2. b) Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

Constatada la situación de desamparo de un menor, la medida de protección por antonomasia consiste en constituir su acogimiento, bien en un centro residencial, bien en una familia sustituta, siendo éste provisional en tanto se solucione la situación que motivó la medida, o bien "con fines de adopción", si se constata que la situación es definitiva o de tal entidad que se estime imposible una solución satisfactoria.

Las mayores controversias surgen cuando existe familia extensa dispuesta a acoger a los niños, y por contra se decide apartarlos de su entorno familiar y confiar su custodia a una familia que nada tiene que ver con la propia, o bien internarlos en un centro residencial.

Respecto de la figura del acogimiento familiar, hemos de recordar que la Administración, en ejercicio de sus atribuciones como Ente público de protección, que asume la tutela de un menor ha de orientar sus actuaciones a que éste sea acogido por su familia extensa. De no ser esto posible por una familia ajena, y en última instancia, de fallar estas opciones, se optaría por su internamiento en un centro residencial. A lo expuesto se une la obligatoriedad de que los menores de tres años sean acogidos por una familia y no internados en un centro, todo ello conforme a la modificación que introdujo la Ley 26/2015, también de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

Y no siempre resulta fácil hacer efectivos estos principios de intervención. Es frecuente la oposición de la familia a tales decisiones, dándose también el caso de disputas entre distintas ramas familiares por el acogimiento de un menor.

En estos casos, el Ente público ha de cumplir escrupulosamente con las garantías que marca el procedimiento administrativo en que se sustenta la resolución administrativa por la que finalmente se constituye el acogimiento familiar, aportando al expediente los informes y resto de documentación que sustentan y motivan la decisión final, siempre orientada al interés superior del menor.