

su efectividad notificadora para el ciudadano no avezado en cuestiones jurídicas ha de ser puesta en entredicho.

En virtud de cuanto antecede formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Salud y Familias de Sevilla para que iniciase un procedimiento de revisión de oficio de la resolución extintiva de las anualidades de ayuda por parto múltiple correspondiente a los ejercicios 2017 y 2018 formuladas por la persona que promueve la queja, y que, en su virtud, se procediera a su reconocimiento y abono tras recabar de la Agencia Tributaria o del interesado la documentación que fuese necesaria.

Dicha recomendación no fue aceptada por la citada Delegación por lo que se encuentra en trámite de ser elevada ante la Secretaría General de Familias.

### 3.1.2.6 Derecho a recibir protección de los poderes públicos

#### a) Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores

En congruencia con los cometidos asignados a esta institución no ha de extrañar que sea la situación de riesgo de los menores la que figure como primer apartado de nuestra exposición en este capítulo del informe anual. La detección de situaciones de riesgo y la consecuente intervención por parte de las administraciones públicas se erige en elemento esencial para evitar que las personas menores de edad lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y consecuente al riesgo descrito.

A este respecto la legislación efectúa un reparto de competencias entre la administración local y autonómica, de tal modo que corresponde a la local intervenir en el propio medio en que se desenvuelven los menores, efectuando un seguimiento de su situación y aplicando medidas preventivas y reparadoras de situaciones que conlleven riesgo de vulneración de sus derechos. Por su parte, queda en manos de la Junta de Andalucía la decisión y ejecución de medidas de mayor alcance, que incluso pudieran suponer la separación de los menores de sus progenitores, alejándolos de su entorno social y familiar.

Es por ello que **nuestra perspectiva nos obliga a velar porque se produzca una actuación eficiente y eficaz en el primer escalón de**

**intervención, el correspondiente a la administración local, orientada más a prevenir que a reparar daños, detectar a tiempo carencias y facilitar prestaciones sociales cuando estas resultan más útiles y necesarias.**

Muchas de las quejas que recibimos aluden a carencias en la cobertura de las necesidades básicas de los menores, en las que nuestra intervención se centra en poner en conocimiento de los hechos al correspondiente ayuntamiento y verificar que se aplican de modo correcto los protocolos de intervención social. Así ocurre en la queja 20/3866 en cuya tramitación los servicios sociales municipales nos confirmaron la situación de alta precariedad social de la familia en cuestión, la cual pudieron constatar con sucesivas visitas al domicilio familiar y entrevistas personales con los progenitores de la menor. El informe concluía señalando que la familia se encontraba pendiente de un inminente desahucio de la vivienda en que habitan y se indica que se está realizando un seguimiento continuado de su evolución. También en la queja 20/1291 la persona denunciante mostraba su preocupación por la situación de unos menores cuya madre, en situación económica muy precaria, tenía que apoyarse en la solidaridad de vecinos de su localidad para atender sus necesidades básicas.

De tenor similar es la queja 20/4780 en la que una madre afectada por un expediente de regulación temporal de empleo relataba su desesperada situación económica y nos manifestaba su temor ante la posibilidad de que los servicios sociales no comprendieran su situación y pudieran emitir informes que motivaran la pérdida de la custodia de sus hijos.

En muchas ocasiones la situación de precariedad social va asociada a la carencia de una vivienda digna donde alojarse, hecho que lleva a algunas familias con hijos a ocupar viviendas sin autorización de sus propietarios. Tal caso ocurre, entre otras, en las queja 20/7218 y queja 20/7638, en las que además de resaltar esta circunstancia la persona denunciante alude a la precaria situación de los menores ante la situación de pobreza de los padres, y cómo la vivienda que ocupan de forma irregular carece de suministros básicos.

Pero quizás **la situación más crítica para los menores y que a la postre puede determinar**

*La protección  
de la infancia  
exige  
mecanismos  
preventivos más  
eficaces y ágiles*

**su situación de desamparo es el alcoholismo o drogodependencia de sus progenitores.** Y esta grave problemática nos es expuesta en quejas en las que se solicita la intervención del Defensor del Menor para encontrar salida a estas situaciones. Así ocurre en la queja 20/3306 en la que un joven, de 17 años, denuncia la toxicomanía de su madre y cómo su conducta afecta a los cuidados que ha de proporcionar a sus hermanos, también menores de edad. Similar problemática se plantea en las queja 20/3866 y queja 20/4546 en las que se remarca el problema de consumo abusivo de alcohol y drogas por parte de los padres de unos menores, a lo que se une el entorno marginal en el que se desenvuelven, lo cual hace presumir un pronóstico de recuperación nada halagüeño. En el mismo sentido se expresa el interesado en la queja 20/8387 que nos trasladaba su temor ante la posibilidad de que el problema de drogadicción del padre pudiera provocar el desamparo de los hijos.

Entre las quejas que venimos aludiendo destaca la especial preocupación que nos trasladan las personas denunciantes cuando es la madre quien presenta problemas de alcoholismo o drogadicción, por ser esta en quien recae de manera preponderante la tarea de cuidado de los hijos, tal como ocurre, entre otras, en las quejas 20/6609, queja 20/7319 y queja 20/7553.

A pesar de lo expuesto hemos de remarcar que el consumo de sustancias estupefacientes, aun tratándose de un indicador de riesgo, no siempre ha de llevar aparejado la adopción de medidas de protección de alto impacto para los menores. A título de ejemplo citaremos la queja 20/2311 en la que se denunciaba la situación de riesgo de una chica, de 14 años de edad, por la drogodependencia de sus progenitores. En la tramitación de esta queja los servicios sociales municipales nos informaron que, si bien se pudo acreditar el consumo habitual de marihuana por parte de los padres, no se observaron otros factores de riesgo, y por el contrario sí se apreciaron factores positivos como la fuerte vinculación afectiva entre los miembros de la familia, el buen nivel de integración social y de apoyo familiar, y el compromiso para superar sus deficiencias, lo cual hacía apreciar un pronóstico favorable para su solución, motivo por el que los servicios sociales del municipio acordaron limitar su intervención a un seguimiento continuado de la evolución de la familia.

**Otro de los asuntos que de forma reiterada suele plantearse en las quejas es el relativo al deficiente cumplimiento del protocolo de**

**absentismo escolar por parte de los servicios sociales municipales o los centros docentes, sean**, tal como ocurre en la queja 20/7273 o en la queja 20/2956, en la que el padre de una menor se lamenta de las faltas reiteradas de asistencia a clase de su hija, hecho del que no habría sido informado con premura por el colegio. En su relato de queja añadía que su hija no estaba siendo correctamente atendida por su madre en lo que respecta a higiene, cuidados de salud, vestido, y seguimiento de las tareas escolares, lo cual afectaba negativamente a la menor. En el curso de nuestra intervención en la queja pudimos constatar que los servicios sociales municipales fueron activados por el pediatra de su centro de salud, encontrándose en curso sus actuaciones.

**Entre la casuística relativa al absentismo escolar destacan las controversias relativas a la justificación de las faltas de asistencia**, tal como ocurre en la queja 20/7398 en la que el padre de una menor pedía nuestra intervención para que se activase el protocolo de absentismo ya que consideraba descabellado que la madre se escudase en una rara enfermedad neurológica -que él consideraba inexistente- para no llevar determinados días a su hija al colegio. También la queja 20/7552 versa sobre la discrepancia del padre respecto del modo en que la madre venía justificando ante el colegio las faltas de asistencia al colegio de los hijos, todo ello en un contexto de elevado conflicto familiar.

En estos casos nuestra intervención la orientamos a comprobar que los centros docentes registran las faltas de asistencia y requieren la correspondiente justificación, derivando el caso a los servicios sociales en los supuestos previstos en el protocolo. Y en lo que respecta a los servicios sociales municipales verificamos el control que se realiza de la familia, las medidas adoptadas y la solución que se busca para los casos más enquistados.

Y no podemos finalizar este apartado sin destacar la incidencia que ha tenido en la labor de detección e intervención en situaciones de riesgo la medida de confinamiento domiciliario decretada a continuación de ser declarado el estado de alarma por la pandemia Covid19; **En muchas de las quejas o denuncias que hemos recibido se alude a la especial repercusión del confinamiento domiciliario en la ya de por sí grave situación de riesgo**. A título de ejemplo la queja 20/2132 en la que se denunciaba que una niña de 7 años estaba en riesgo porque su hermano,

de 19, no respetaba el confinamiento domiciliario, consumía droga en casa y no respeta la autoridad de sus padres. En la queja 20/2337 una menor nos decía que su padre no se portaba bien con ella durante el confinamiento domiciliario, causándole maltrato psicológico. En la queja 20/2596 una adolescente, de 15 años, dice sentirse en riesgo al tener que cumplir la medida de confinamiento con su hermano, su madre y su actual pareja, que la trata de forma despectiva.

Antes de finalizar este apartado consideramos necesario resaltar que **aunque esta institución, dependiente del Parlamento de Andalucía, fue concebida como supervisora de las actuaciones de las administraciones públicas de Andalucía en su relación con la ciudadanía, venimos ejerciendo funciones que van más allá de estos cometidos en consonancia con la misión** que nos fue conferida por la Ley autonómica 1/1998, reguladora de los derechos y la atención al menor. Es por ello que además de dar trámite a quejas relativas a la actuación de las administraciones públicas venimos dando trámite a denuncias de situaciones de riesgo de menores de edad, en las que no se alude a ninguna actuación administrativa que supervisar y que vienen referidas a falta de cuidados o maltrato protagonizado por progenitores o cuidadores principales de los menores. Estas denuncias suelen ser presentadas por familiares de los menores (queja 20/0067; queja 20/1154; queja 20/1528; queja 20/2419), cobrando preponderancia las que son presentadas por progenitores en contexto del litigio por la ruptura de su relación (queja 20/8256; queja 20/3635; 20/3796; queja 20/4044); también por vecinos (queja 20/4102; queja 20/4471; queja 20/4547; queja 20/4578, queja 20/6448); e incluso llegamos a recibir denuncias requiriendo nuestra intervención presentadas por Fiscalía o Juzgado. Tal es el caso de la queja 20/4081 que iniciamos tras recibir un oficio procedente de un juzgado en el que se nos daba cuenta de la posible situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, de la que se tuvo conocimiento al instruir un expediente de diligencias previas finalizadas con un decreto de sobreseimiento provisional.

De la documentación que nos fue aportada se deducía la existencia de una posible situación de riesgo de los menores por desatender sus progenitores sus necesidades básicas. Es por ello que tras recibir la denuncia emprendimos actuaciones con la finalidad de que fuesen activados los mecanismos establecidos en la legislación para acreditar la

veracidad de los hechos y, en su caso, emprender actuaciones sociales con la familia afectada en su propio entorno. Y a tales efectos solicitamos la colaboración de los ayuntamientos de los dos municipios citados en la denuncia, uno de la provincia de Cádiz y otro de Málaga.

De la información aportada por los servicios sociales de ambos municipios destaca la inclusión de la familia en el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en Situación de Riesgo Social, realizándose sucesivas intervenciones para evaluar su situación, sin que hasta ese momento se hubieran detectado carencias en las necesidades básicas de los menores, quienes presentaban buen estado de salud, higiene y vestuario, a lo cual se unía la buena disposición de la madre y su pareja a colaborar con los servicios sociales, mostrándose accesibles y receptivos a las propuestas realizadas. La intervención social prosiguió con abordaje de la situación familiar para descartar de forma definitiva la situación de riesgo denunciada y, en su caso, realizar un abordaje terapéutico de la misma.

Por su parte en la queja 20/3316 nuestras actuaciones se iniciaron tras recibir un correo electrónico en el que la persona remitente relata la situación de riesgo en que estaría una menor, vecina suya. Relataba constantes discusiones entre las tres personas que convivían en la vivienda: la menor, su madre y su tía, también decía haber oído golpes, compatibles con posibles malos tratos e insultos o descalificaciones a la menor, es por ello que solicitaba la intervención con la finalidad de que fuesen protegidos los derechos de su vecina.

Toda vez que la queja nos fue remitida por un correo electrónico anónimo, y sin que por tanto pudiéramos acreditar la identidad del remitente, hubimos de proceder a su archivo, a pesar de lo cual a continuación emprendimos actuaciones para dar traslado de la denuncia a los servicios sociales de la localidad en que residía la familia.

En el informe que recibimos de la administración local se nos aportaron detalles de la intervención que venían realizando con la familia, siendo la madre reacia en un principio a seguir sus indicaciones, consejos y orientación psicológica para modificar las pautas de atención a su hija. Una vez que la madre asumió la problemática que le afectaba se produjo un cambio en su actitud y finalmente aceptó someterse a la intervención del Equipo de Tratamiento Familiar, que desde entonces le proporcionó ayuda y asesoramiento para solventar su problema, lo cual nos permitió

considerar garantizados los derechos y bienestar de la menor con la intervención social desarrollada por la administración local.

## b) Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

Tal como antes hemos indicado, además de activar la actuación de las administraciones públicas competentes en ejercicio de nuestros cometidos como, también damos trámite a las quejas que recibimos en disconformidad con la intervención de los servicios sociales de la localidad en prevención de situaciones de riesgo de menores de edad, o con la intervención realizada para solventar las deficiencias detectadas.

*Los servicios municipales son garantía de proximidad e inmediatez en atender las situaciones de riesgo para menores*

La mayoría de estas quejas suelen ser presentadas por personas que tienen relación estrecha con algún menor, que tienen conocimiento de la intervención que vienen realizando los servicios sociales de su localidad para solventar su situación de riesgo y que la consideran insuficiente, o no congruente con la gravedad de la situación que en apariencia se produce. Tal es el caso que se expone en la queja 20/7844 en la que el padre de una menor denuncia la tibia intervención de los servicios sociales ante sus denuncias del trato inadecuado que la madre proporciona a su hija.

También en la queja 20/0543 el interesado se muestra disconforme con los servicios sociales de su localidad porque su intervención con la madre de su hija no ha sido lo suficientemente contundente ante su problema de alcoholismo. En esta queja el criterio de los servicios sociales municipales fue procurar preservar la relación entre madre e hija, proporcionando a la madre ayuda para solventar su problema personal y efectuando un seguimiento de su evolución pero sin llegar a requerir la intervención del Ente Público para la adopción de medidas más contundentes.

Otro caso similar se plantea en la queja 20/1398 en el que la abuela de una menor se lamenta de la, a su juicio, deficiente intervención de los servicios sociales para resolver la situación de riesgo de su nieta, ello a pesar de haberle sido derivado el caso por la Fiscalía. En el curso de nuestra intervención en esta queja pudimos comprobar las diferentes