

El Ente Público nos recalcó que el menor tenía conocimiento de que esta familia deseaba seguir manteniendo contactos con él, pero sin que este hubiera realizado ninguna manifestación concreta de aceptación o rechazo de tal ofrecimiento, siendo así que el menor se encontraba favorablemente adaptado a su estancia en el centro, con una positiva evolución y teniendo todas sus necesidades cubiertas, destacando a nivel afectivo la relación que mantenía con otra familia colaboradora, relación que deseaba mantener y sobre la que sí había realizado una demanda concreta de autorización de visitas y salidas con ella.

No obstante lo anterior, y ante la petición realizada por la familia titular de la queja de seguir teniendo contactos con el menor, el Ente Público nos informó que seguiría teniendo en cuenta esta posibilidad y, si en un futuro se considerara positivo y beneficioso para él se valoraría esta opción.

También en la queja 20/6502 una familia colaboradora con la Junta de Andalucía en el programa de acogimiento familiar de menores refiere que tuvieron durante 16 meses a una niña, primero en acogimiento urgente y después temporal. Al tener conocimiento de que el Ente Público valoraba que la situación de desamparo de la menor no resultaba reversible y que por ello se iba a promover un acogimiento familiar con fines de adopción, nos hacían partícipes del fuerte vínculo afectivo que les unía a la menor, por lo que pedían que en atención al supremo interés de la niña les ayudásemos para que fuera atendido su ofrecimiento para seguir teniéndola acogida pero en la modalidad de acogimiento con fines adoptivos, encontrándonos en estos momentos en trámite la respuesta a esta familia.

2.- Acogimiento residencial

La opción por el acogimiento residencial de menores se adopta en aquellos casos en que no resulta viable el acogimiento familiar, o que siendo este factible, aun así, estudiando las circunstancias del caso, se considera más beneficioso para el menor esta otra medida de protección.

Los centros residenciales de protección de menores han de adoptar su estructura, organización y funcionamiento de tal modo que se asemejen lo más posible a un hogar familiar, lo cual no siempre resulta fácil ante la concepción arquitectónica y funcional de los recursos disponibles, así como también las contingencias que se producen en momentos concretos.

Respecto de la gestión de estos centros por entidades privadas tramitamos la queja 20/1371 en la que el interesado censuraba esta opción, especialmente la de los centros que alojan a menores migrantes. En su opinión dichos centros debían ser de titularidad pública y gestionados por personal de la Junta de Andalucía.

A este respecto recordamos al interesado que la actual legislación de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, con sus modificaciones posteriores) dispone que la prestación de los servicios públicos puede realizarse de dos diferentes modos de gestión: mediante la participación de un ente privado en la gestión de los servicios públicos; o bien mediante gestión directa, prestando el servicio con la organización y medios, materiales y personales, del propio ente público.

Tanto uno como otro modo de gestión son encuadrables en nuestra Constitución y en las leyes que reconocen la libertad de empresa en el marco de una economía de mercado (artículo 38 de la Constitución), sin que se aprecien irregularidades en la gestión indirecta, mediante la contratación con un ente privado, de tales servicios públicos de carácter social.

Así pues, **lo relevante en materia de prestación del servicio residencial de protección de menores no es tanto la titularidad pública o privada del ente que realiza la actividad sino que la prestación del servicio responda a las necesidades del menor y se ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias en la materia.** Ello además de cumplir con las exigencias de la Ley de Contratos del Sector Público en cuanto al respeto de los principios de libertad de acceso a las licitaciones publicidad y transparencia de los procedimientos, no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores; también opera el principio de exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer con el servicio, y la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

En relación con el clima ordinario de convivencia en un centro residencial hemos de destacar las actuaciones, todavía no concluidas, que venimos realizando en la [Queja 20/6944](#) la cual iniciamos tras tener conocimiento por distintas fuentes del robo que protagonizó un menor residente en un centro de protección radicado en Castilleja de la Cuesta (Sevilla), para lo

cual con anterioridad vejó y agredió de forma reiterada a la educadora que en esos momentos se encontraba en el centro. El menor con posterioridad fue detenido por la policía e ingresado en un centro de internamiento para menores infractores por orden del Juzgado de Menores.

Las políticas de concertación en residencias de menores exigen una labor de supervisión efectiva y también cumplir con los pagos comprometidos

Cuando nos encontrábamos recabando información sobre las circunstancias del suceso recibimos la llamada de la educadora que fue víctima de la agresión, quien concertó una cita en nuestra oficina para ponernos al corriente de las circunstancias en que ejercía su labor profesional en el centro y las características de los menores allí alojados. La información obtenida en esta entrevista ha motivado que incoásemos, de oficio, un expediente de queja con la finalidad de analizar la organización y funcionamiento del mencionado centro residencial de protección de menores.

En el trámite de este expediente hemos solicitado de la Delegación Territorial de Políticas Sociales la emisión de un informe en relación con las deficiencias e irregularidades que se deducen del pormenorizado relato efectuado por la educadora, centrando de manera especial nuestra atención en los motivos de la permanencia continuada de menores, en edad adolescente y con acentuado problema de comportamiento, en el mismo centro de protección previsto como residencial básico.

De igual modo, y con referencia a cada uno de los menores allí residentes, hemos requerido la emisión de un informe sobre la aparente dilación de medidas de protección que habrían de garantizar una atención adecuada a sus específicas circunstancias personales.

El control y supervisión que el personal educativo del centro ha de realizar sobre los menores a su cargo suscita controversias, las cuales se traducen en quejas dirigidas a esta institución. Su contenido es variado tal como el que se nos expone en la queja 20/6811, la cual aún se encuentra en fase de tramitación, en la que la familia de una menor, interna en un centro de protección de la provincia de Granada, expresa

su queja con el siguiente tenor literal: “ ... Realizamos llamada telefónica al centro y la educadora nos regaña y cuestiona acerca de la conversación con la menor. No hay libertad en la forma de expresión y prohíben que aconsejemos acerca de la forma en la que tiene que dirigirse a estas personas si la menor se encuentra mal de salud. La menor tiene vegetaciones en ambas fosas nasales, con lo cual sus molestias son evidentes y claramente apreciables cuando aparecen. Nos prohíben decirle que le cuente a las educadoras/cuidadoras cuando se encuentre mal”.

Por su parte en la queja 20/5848 se dirige a nosotros un menor tutelado residente en un centro de protección de menores de la provincia de Córdoba. Se quejaba de haber sido privado de salidas del centro como consecuencia de su negativa a entregar su teléfono móvil. Nos decía que no existían motivos para tener que entregar su teléfono móvil y que ante su negativa incluso habían intentado quitárselo por la fuerza.

Tras requerir información sobre lo sucedido a la Delegación Territorial de Políticas Sociales recibimos un informe en el que se recalca que el menor padecía una excesiva dependencia de dicho dispositivo de telefonía, usándolo de forma continuada, siendo especialmente desaconsejable el uso que de él hace a altas horas de la noche y madrugada, lo cual interfiere en su descanso y provoca que de día muestre un comportamiento alterado. Por lo expuesto el personal educativo tomó la decisión de solicitarle que de forma voluntaria les hiciese entrega de su móvil para tenerlo custodiado durante la noche, a lo cual el menor se niega.

Tras sopesar el problema, el centro adopta la decisión de retirar el teléfono móvil a aquellos menores, que por su edad o necesidad para realizar tareas escolares no lo necesiten. Todos los menores lo entregan excepto el interesado. Posteriormente se mantiene una reunión entre el equipo técnico del Servicio de Protección de Menores, el equipo técnico del centro y el menor, y a pesar de su actitud alterada se consigue que haga entrega de dicho dispositivo.

La conducta del menor motivó la incoación de un expediente disciplinario por alteración grave de las normas de convivencia imponiéndole como medida correctora la pérdida del disfrute del tiempo libre de día.

En la queja 20/5958 es el padre de un menor tutelado el que se dirige a nosotros para expresarnos su desacuerdo con que le hayan retirado un

reloj digital que le regaló, todo ello con la excusa de que lo usaba para comunicarse con él.

El informe que en relación con esta queja nos fue remitido relataba las medidas de protección acordadas en favor del menor, y la intervención que se venía realizando con él para ayudarle a superar los efectos negativos del grave conflicto de relación existente entre sus progenitores. En lo referente al reloj se explica que este se encuentra a disposición del menor entre sus pertenencias y que en la medida en que el trasfondo de conflicto familiar no interfiera en la estabilidad emocional del menor se vienen permitiendo contactos telefónicos del padre con el menor, a razón de una llamada telefónica a la semana de una hora de duración, siendo la conversación supervisada por personal educativo, todo ello en congruencia con la medida de protección adoptada.

Investigamos la adecuación de centros de acogida a los perfiles de los menores. Cada perfil exige una especialización del centro

Otro de los asuntos por los que solemos recibir quejas guarda relación con el elevado número de menores con un perfil conflictivo que son alojados en un mismo centro, lo cual repercute de forma negativa en sus pautas de convivencia ordinaria y perjudica al resto de menores. A este respecto en la queja 19/2464 se dirige al Defensor un colectivo de trabajadores del centro de protección de menores “San Juan de Ávila”, de Carmona (Sevilla), lamentándose del elevado número de menores con problemas de comportamiento que han de atender, lo cual dificulta en extremo su labor profesional y altera

significativamente el normal clima de convivencia en el centro, todo ello en claro perjuicio para los menores allí residentes.

Efectuaban en su escrito de queja un relato detallado del incremento constante de casos de violencia en el centro y de comportamientos de acoso de unos menores sobre otros, señalando que las consecuencias negativas las sufren de modo acusado menores que residen en el centro con medidas de protección por maltrato, resultando imposible separar a residentes acosadores de sus víctimas, al tener que convivir ambos compartiendo espacios comunes. Y ello crea un clima de tensión

y crispación permanente que deja desprotegidos a los niños más vulnerables.

A lo expuesto unen su lamento por la sobreocupación del centro para dar cabida a menores migrantes, relatando el supuesto excepcional padecido el verano de 2018 en que llegaron a tener que atender a 82 menores migrantes cuando las plazas habilitadas en el centro eran 20.

Tras trasladar la queja de los profesionales a la Delegación Territorial de Políticas Sociales de Sevilla, este centro directivo argumenta que el centro está concebido como centro de acogida inmediata, lo cual conlleva que los menores sean ingresados tras su retirada del hogar familiar. En algunos casos, la entrada está prevista y organizada previamente por lo que existe información suficiente de los menores, pero en otros casos la entrada es inmediata, por lo que se dan supuestos en que sólo se conoce el nombre y datos básicos del menor. Todos estos menores proceden de situaciones de negligencia, abandono, malos tratos físicos y otros; pero, en todos los casos, son menores con un importante daño a nivel emocional que en ocasiones se expresa a través de conductas auto o heteroagresivas.

En lo que se refiere a la tipología de menores atendidos y los episodios de violencia sufridos, la Delegación Territorial argumenta que se han tomado medidas para solucionar este problema, procediendo al traslado de menores conflictivos a centros que atienden de forma más eficiente casos de menores con comportamientos agresivos. Otra de las medidas adoptadas ha consistido en dotar al personal de formación específica para abordar situaciones de violencia entre iguales, incluyendo además esta formación en el catálogo formativo de la Delegación Territorial para los años siguientes. A lo expuesto se une la modificación del calendario de turnos para reforzar días o franjas horarias donde es más probable que pudiera surgir algún tipo de conflicto.

En lo que se refiere a la llegada masiva de menores migrantes la Delegación Territorial asume que durante el verano de 2018 se produjo una situación de sobreocupación excesiva y continuada del centro, precisando, no obstante, que en los meses sucesivos se pusieron en marcha por parte de la Dirección General de Infancia un importante número de dispositivos de emergencia para acogida de los mencionados menores, por lo que sucesivamente se fueron trasladando desde este centro de acogida inmediata hasta los dispositivos adecuados para tal finalidad.