



3. Familia

3.1.2.1. Derecho a la protección de la salud	2
3.1.2.9. Protección a las familias numerosas	3
3.1.2.13.1. Litigios de derecho de familias	6
3.1.2.13.2. Puntos de Encuentro Familiar	8
6.4. Actuaciones de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia ante situaciones de riesgo de personas menores de edad	9



3.1.2.1. Derecho a la protección de la salud

...

En tercer lugar, en 2023 se ha reiterado, aunque de forma muy escasa, la petición de poder **duplicar la tarjeta sanitaria de personas menores de edad cuyos progenitores no mantengan relación** de afectividad, a fin de que ninguno de ellos esté supeditado a la entrega por el otro.

Se trata de una cuestión que ya ha sido tratada por esta Institución en anualidades previas y que por ello ha sido reflejada en otros informes, pero que no deja de preocupar a los padres y madres de hijos comunes cuyas relaciones y comunicaciones son inexistentes o poco cordiales.

La conveniencia de obtención de un duplicado o documento similar de la tarjeta sanitaria de hijos menores de edad no ha tenido una acogida favorable por el Servicio Andaluz de Salud, que considera que se trata de un documento único que no admite duplicado, de forma análoga al documento nacional de identidad.

El tratamiento que el sistema sanitario público da a esta tarjeta sanitaria impide que haya dos tarjetas sanitarias vigentes correspondientes a una misma persona y, por ende, la anulación de la vigente si se solicita una nueva, por razones de seguridad. El sistema impide que haya más de una tarjeta válida, como mecanismo de control dirigido a evitar el uso ilícito de tarjetas sanitarias.

Normalmente explicamos a las personas comparecientes que este mecanismo no es incompatible con la garantía de la atención sanitaria a la persona menor de edad, demandada por el progenitor o progenitora que no esté en poder de la tarjeta sanitaria de su hijo o hija, ya que la información sobre el tipo de aseguramiento, la adscripción a un pediatra y la información clínica del menor se almacenan y preservan en ficheros informatizados y no en la propia tarjeta. Esto significa que, a efectos de demandar atención sanitaria pública, la identificación puede ser sustituida por otros documentos y no únicamente por la tarjeta sanitaria.

Por otra parte, la retirada de medicamentos prescritos en la farmacia se realiza mediante un procedimiento especial, que no requiere ni tarjeta ni DNI electrónico, en cuya virtud desde la farmacia se contacta con una central de incidencias, que permite obtener la prescripción, ya que la misma consta en el sistema.

A ello se añade que si la persona menor requiere un tratamiento inmediato sin disponer de la tarjeta sanitaria, los profesionales pueden realizar la prescripción e imprimir la hoja de seguimiento del tratamiento, con la que, a su vez, la oficina de farmacia ha de dispensar los medicamentos prescritos.

En resumen, a pesar de que esta Institución emitió un [pronunciamiento](#) favorable a la posibilidad de habilitar tarjeta alternativa en los casos expuestos, la práctica se ha mantenido en los términos descritos.

Para terminar, debemos insistir una vez más en las **carencias de especialistas en pediatría en el nivel funcional de atención primaria**, que sigue siendo la demanda más acuciante en numerosas zonas de nuestra geografía.

..



3.1.2.9. Protección a las familias numerosas

Volvemos a incidir, al igual que en años anteriores, en la **consolidada demora en la gestión de los expedientes de reconocimiento, renovación o modificación de títulos de familia numerosa**, de tal modo que a lo largo del año hemos dado trámite a quejas porque el tiempo de gestión de los expedientes ha superado con creces el máximo de 3 meses previsto en la normativa, llegando a supuestos extremos de más de 5 meses de demora. Las Delegaciones Territoriales más afectadas siguen siendo las de Sevilla y Málaga, aunque los retrasos también comienzan a afectar a provincias como las de Córdoba, Cádiz o Granada.

Respecto de esta cuestión la Defensoría viene realizando actuaciones tanto en lo relativo a las quejas concretas de personas que se ven afectadas por incidencias acaecidas en su expediente, como también en lo relativo al problema general que se plantea en las distintas unidades administrativas que vienen gestionando los expedientes relativos a títulos de familia numerosa en Andalucía.

Para la solución de esta problemática hemos de aludir a las reformas normativas que ha venido adoptando el gobierno autonómico para mejorar la gestión de los títulos de familia numerosa, siendo así que el Decreto 172/2020, de 13 de octubre agilizó y simplificó trámites en los procedimientos de reconocimiento, modificación o renovación de títulos de familia numerosa.

Hemos de destacar que el artículo 9.4 del citado Decreto establece un plazo máximo para resolver las solicitudes de expedición, renovación o modificación de título de familia numerosa de tres meses, contados desde la fecha en que la solicitud hubiera tenido entrada en el Registro Eléctrico Único de la Administración u Organismo competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo la solicitud se entenderá estimada (silencio administrativo estimatorio), de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre procedimiento administrativo. También prevé dicha norma que la solicitud de renovación de la vigencia del título se pueda presentar hasta 3 meses antes de su fecha de finalización.

Esta circunstancia ha permitido que muchas personas hayan anticipado la presentación de su solicitud de renovación a pesar de lo cual el tiempo medio de respuesta sigue siendo cercano a los 3 meses, superándose de forma holgada en muchas ocasiones.

Otra medida que ha venido a solventar en parte los perjuicios que vienen sufriendo las personas afectadas por retrasos en la gestión de títulos de familia numerosa es la relativa a la incorporación a "Carpeta Ciudadana" accesible a través de internet de los certificados de los títulos así como de la imagen de los carnés, lo que permite a la ciudadanía acceder a los mismos desde su aprobación por resolución expresa o silencio administrativo. Estas certificaciones tienen plena validez como copias auténticas y se pueden hacer valer ante cualquier Administración; y se han llevado a cabo mejoras en los sistemas de notificación, incluyendo la notificación electrónica, lo que permite una mayor agilidad en el acceso al título por parte de la persona beneficiaria.

En este contexto de retrasos generalizados en la gestión de expedientes de familia numerosa tramitamos la queja en la que la persona interesada se lamentaba de que su solicitud de renovación acumulara más de 5 meses de demora. Es por ello que tras analizar los hechos instamos a la Delegación Territorial para que resolviera dicha solicitud sin añadir mayor dilación.

En respuesta a nuestro requerimiento recibimos un informe indicando que se dio contestación a la solicitud dentro del plazo establecido en la normativa, siendo remitida la resolución y los carnets acreditativos del título mediante correo ordinario. Como quiera que la persona interesada no presentó ningún recurso, en la Delegación consideraron cerrado el expediente y sólo a instancias de esta Defensoría, tras dar trámite a la queja, pudieron conocer que la persona interesada aún no había recibido comunicación alguna en respuesta a su solicitud, por lo que a continuación se pusieron en contacto con ella y le remitieron copia de la resolución y los carnets acreditativos del título. Consideraba la Delegación Territorial que al no haber presentado la persona interesada ningún recurso era conocedora y aceptaba el contenido de la resolución emitida, y que por tanto su actuación fue correcta, sin que debieran recibir ningún reproche por ello.

Centrada así la cuestión sobre la que esta Defensoría tendría que pronunciarse dirigimos un escrito al citado organismo señalando que el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Admi-



nistraciones Públicas, obliga al órgano administrativo que dicte resoluciones y actos administrativos a notificarlos a las personas interesadas cuyos derechos e intereses estuviesen afectados por aquéllos. Dicha notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto hubiese sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

De igual modo, y con referencia a las condiciones generales para la práctica de las notificaciones el artículo 41 de la misma ley determina que, con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. Y precisa el inciso final de dicho artículo que la acreditación de la notificación efectuada habrá de ser incorporada al expediente.

Toda vez que en el presente caso se incumplieron las citadas obligaciones, formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial para que **omita la práctica administrativa de notificaciones de resoluciones o actos administrativos que afecten a los derechos o intereses de los administrados por correo ordinario, debiendo efectuarse mediante procedimientos que permitan tener constancia fehaciente de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma**, debiendo asimismo cumplirse con la obligación de incorporar al expediente la documentación acreditativa de la notificación efectuada (queja 23/3162).

En relación con la vigencia de los títulos de familia numerosa tramitamos una queja en la que la persona interesada se lamentaba además de por la demora con que se había tramitado su expediente, por el hecho de que se hubiese asignado a su título sólo un año de vigencia, alegando que sus circunstancias familiares permitirían que su período de validez, sin necesidad de renovación, hasta que su hija mayor cumpliera los 16 años.

Tras analizar los pormenores de la queja emitimos un Recordatorio del Deber Legal de cumplir con la obligación establecida en los artículos 21, 24 y 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos.

También recordamos la obligación de motivación de los actos administrativos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, establecida en el artículo 35 de la citada Ley 39/2015. Y formulamos una Recomendación a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla para que emitiera una resolución expresa en respuesta a la solicitud formulada por la persona interesada sobre el reconocimiento de su título de familia numerosa, debiendo quedar suficientemente motivados los argumentos por los que se otorga su período de validez.

En respuesta a esta Recomendación, la Delegación Territorial vino a expresar que en el caso expuesto en la queja, la solicitud de la persona interesada se refería a la expedición, por vez primera, del título de familia numerosa, siendo concedidas por silencio administrativo todas aquellas solicitudes que no fuesen resueltas y notificadas en el plazo de tres meses, otorgándoles un plazo de validez de un año, de lo cual deducimos la no aceptación del contenido de nuestra resolución.

En consecuencia actuamos conforme a lo previsto en nuestra Ley reguladora y decidimos elevar la Recomendación a la Consejería, remarcando que el Decreto Ley 14/2022, al que aludíamos a nuestra Recomendación venía a señalar la existencia de un grave problema de incapacidad de respuesta en plazo de las solicitudes de reconocimiento, renovación o modificación de títulos de familia numerosa, y en esta tesitura alberga una solución excepcional y temporal para aquellas personas afectadas por dilaciones para que pudieran considerar sus títulos de familia numerosa reconocidos, renovados o modificados, pero sin que en ningún caso excluya la obligación de respuesta expresa a la correspondiente solicitud.



En el presente caso se trata de una solicitud de reconocimiento inicial -hecho que hemos conocido al momento de recibir el último informe de la Delegación Territorial- para la cual se emitió una resolución por silencio administrativo señalando el plazo de vigencia de un año, pero sin ninguna referencia al apoyo normativo al respecto, por lo que hemos de suponer que esta vigencia excepcional se corresponde con lo establecido en el artículo 3, apartado 3, del antes mencionado Decreto Ley 14/2022, que introduce una Disposición Adicional Única sobre vigencia extraordinaria de los títulos de familia numerosa, habilitando al órgano directivo para que mediante resolución establezca plazos de vigencia extraordinaria de los títulos cuando se produzcan situaciones extraordinarias.

Y aun desconociendo, si se ha llegado a emitir alguna resolución certificando el sentido positivo del silencio administrativo, enfatizamos que incluso en esta tesitura **nada impide, ni mucho menos hace inviable, la obligación de resolver expresamente la solicitud presentada, con todas las garantías procedimentales, debiendo ésta estar correctamente motivada y pronunciarse sobre todos los extremos de la solicitud, siendo uno de los elementos esenciales el período de validez otorgado** al título ya que éste depende de las circunstancias concretas de la solicitud, no siendo admisible, ni justo, la tábula rasa de un período de validez de un año sea cual sea la circunstancia concreta de la familia.

Y es que no contempla nuestro ordenamiento jurídico, en materia de procedimiento administrativo, ninguna resolución administrativa "por silencio administrativo". A lo que parece referirse la Delegación Territorial en su informe es al significado que la persona afectada puede conferir a la ausencia de respuesta a su solicitud, pudiendo ésta ser estimatoria o desestimatoria según lo dispuesto en la normativa, pero en ningún caso suplir la obligación de emitir una resolución administrativa expresa, mucho más si ese silencio administrativo perjudica la legítima expectativa de obtener un período de validez más prolongado, lo cual evitaría la obligación de reiterar trámites de renovación del título al año de su concesión -si así fuere- en unas conocidas circunstancias de demoras generalizadas en la gestión de títulos de familia numerosa por el que hemos elevado el contenido de nuestra Recomendación a la autoridad administrativa jerárquicamente superior, estando aún a la espera de respuesta (queja 23/1246).



3.1.2.13.1. Litigios de derecho de familias

El ejercicio de nuestros cometidos como Defensoría de la Infancia y Adolescencia nos permiten tener una singular perspectiva de la actual estructura de la sociedad andaluza, asistiendo a nuevos roles y dinámicas en la organización de las familias, que son cada vez más diversas, sin responder siempre al modelo de organización tradicional.

A este respecto, las políticas públicas inciden en una equiparación de roles entre hombre y mujer, también se procura que tanto la legislación como el contexto de relaciones laborales faciliten la conciliación del trabajo con las obligaciones familiares, y dentro de las posibilidades presupuestarias se facilitan ayudas para la integración de aquellas unidades familiares más desfavorecidas.

Pero junto con estos avances, sin duda positivos, asistimos a una situación de **constante conflictividad en algunas familias que enquistan sus diferencias y no disponen de las habilidades suficientes para resolver los problemas**. Se dan situaciones de ruptura traumática de la convivencia en pareja que afectan a los hijos e hijas comunes, que en más ocasiones de las deseadas se utilizan como elementos con que defender sus particulares intereses, cuando no para fines más espúreos centrados en hacer daño a la otra parte.

De este modo asistimos a disputas por el régimen de guarda y custodia de los hijos, achacando a la ex pareja comportamientos negligentes en el cuidado de los hijos (quejas 23/0964; 23/6551; y 23/0964). En otras ocasiones son los propios hijos quienes tercian en la disputa y se dirigen a la Institución decantándose por la convivencia con el padre o la madre, o bien planteando otras cuitas con la familia (queja 22/8643 y queja 23/7924).

Junto con el régimen de guarda y custodia, compartida por ambos progenitores, o asignada por el Juzgado en exclusiva a uno de ellos o incluso a un familiar, el asunto que quizás más quejas suscita es el relativo al régimen de visitas, por disconformidad con su duración o cadencia, o por el modo en que éstas han de realizarse (quejas 22/8633, 22/8465 y 23/3754, entre otras).

También recibimos quejas de padres que se sienten discriminados por la legislación actual que prevé intervenciones ágiles y diligentes en supuestos de violencia de género siendo el reverso las quejas presentada por madres alegando la poca efectividad de las medidas contempladas para proteger a sus hijos en casos de violencia de género (quejas 22/8638; 23/6542; y 23/7720).

Con relación a la actuación de los juzgados de primera instancia (familia) además de las quejas por impago de la pensión de alimentos la queja más común es la relativa a la lentitud en la tramitación de tales procedimientos, sin que se vea acompañada la angustia y ansiedad con que viven las personas el trámite judicial que aspiran a que resuelva su problema, con la necesidad de cumplimentar trámites burocráticos y garantías del procedimiento que lo ralentizan, ello unido a la elevada carga de gestión que soporta la jurisdicción civil de familia (quejas 23/5260; 22/8634 y 23/5200, entre otras).

Al ser requerida nuestra intervención en asuntos que inciden en la vida privada de las familias, lo usual es que en primer lugar aconsejemos que se profundice en la **búsqueda de soluciones de consenso**, mediante el dialogo razonado entre las partes. Para dicha finalidad, y ante las carencias de habilidades para el entendimiento que detectamos, consideramos indispensable que se potencie y facilite el acceso a los servicios que prestan los profesionales de la mediación familiar.

Por lo que respecta a las actuaciones ante los Registros Civiles que los progenitores realizan en nombre de sus hijos o que de alguna manera se puedan estar vulnerando sus derechos, podemos reseñar la queja en la que el interesado nos da traslado de la demora que se está produciendo en resolver su solicitud de Certificación de capacidad matrimonial que presentó en junio de 2022 ante el Registro Civil, manifestando que le urge que le sea expedida dicha certificación porque en este lapso de tiempo desde que hizo su solicitud ha nacido su hija en Marruecos, no pudiendo registrarla ni reconocerla hasta que no conste su matrimonio (queja 23/7754).

También debido a su singularidad relatamos nuestra intervención en una reclamación del padre de un menor que se lamentaba de que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz) hubiera empadronado a su hijo a instancias sólo de la madre sin contar con su consentimiento. Nos decía que para ello aportó copia de una resolución judicial errónea. Por este motivo solicitó del Ayuntamiento la cancelación de dicho empadronamiento sin que hubiera sido atendida su petición.



El Ayuntamiento respondió recalcando que la madre presentó su solicitud de empadronamiento mediante una declaración responsable, y que las consecuencias derivadas de sus manifestaciones habrían de serles imputadas exclusivamente a ella. A continuación venía a reconocer que, efectivamente, la resolución judicial a la que se refería el padre correspondía a un hermano del menor, de distinto padre. Y precisaba el informe municipal que el funcionario interviniente dio trámite a la solicitud de empadronamiento realizada por la madre ya que ésta aportó un escrito, firmado por el padre, en el que éste le autorizaba a realizar gestiones para matricular a su hijo en la guardería municipal, del cual parecía deducirse que también autorizaba para el alta en el padrón municipal, ya que para dicha matriculación se requería estar empadronado en el municipio.

Continuaba el informe señalando que una vez que el padre recurrió dicha alta en el padrón, la policía municipal emitió un informe en el que señalaba que la madre residía en dicho domicilio junto con su hijo desde hacía aproximadamente un año, por lo cual no resultaría procedente estimar la petición del padre para que se cursara la baja de su hijo en el padrón municipal.

A continuación dimos traslado al padre de un extracto del informe para que alegase lo que estimase conveniente y éste vino a puntualizar que con el mencionado escrito sólo autorizaba a la madre a matricular a su hijo en la guardería municipal de Arcos, y que dicha autorización nada tenía que ver con la autorización para que el menor fuera empadronado en Arcos junto con su madre, debiendo tenerse en cuenta la relevancia de dicho empadronamiento para el resultado del procedimiento judicial, todavía en trámite, en el que se dilucida el régimen de guarda y custodia del menor, y régimen de relaciones de éste con su familia. Y recalca el interesado que hasta el momento el menor ha venido conviviendo con ambos progenitores durante períodos de tiempo que podrían considerarse equiparables, a pesar de residir padre y madre en distintos municipios, requiriéndose por tanto autorización judicial para dicha alteración padronal por resultar ésta especialmente relevante.

Tras analizar la tramitación dada a dicha inscripción padronal, en especial el cumplimiento de los requisitos establecidos en la por entonces vigente Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, para aquellos casos en que se solicitase el empadronamiento con uno solo de los progenitores cuando no existiera consentimiento de ambos ni autorización judicial (apartado 2.2.1.3 de las instrucciones técnicas), pudimos concluir que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera no cumplió con las prescripciones establecidas en las instrucciones técnicas descritas, por lo que se procedió a una inscripción padronal sin cumplir con los requisitos establecidos, siendo así que, esta inscripción causó indefensión al interesado, que no podía ser calificada como mera irregularidad no invalidante.

Ahora bien, lo anterior no resulta obstáculo para que, en consideración al tiempo transcurrido desde entonces y, especialmente, por quedar probada por la policía local la residencia efectiva del menor junto con su madre en el domicilio en que actualmente se encuentran empadronados, consideremos que exista un obstáculo insalvable para proceder a la convalidación de este vicio de anulabilidad, máxime cuando el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986 establece taxativamente que toda persona está obligada a inscribirse en el padrón del municipio donde resida habitualmente, y quienes residan en más de un municipio tendrán que inscribirse en el que residan durante más tiempo en el año.

En este contexto, dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento para que convalidara el acto administrativo del empadronamiento de madre e hijo, afectado de vicio de anulabilidad por haberse dictado por ese Ayuntamiento con infracción del ordenamiento jurídico. Asimismo insistimos en que, en lo sucesivo, el Ayuntamiento observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que este empadronamiento sea instado por un solo progenitor.

En respuesta a nuestra resolución la Alcaldía de Arcos nos remitió un informe del que se deduce la aceptación de nuestras Recomendaciones toda vez que se había solicitado del Instituto Nacional de Estadística autorización para proceder a la anulación de la inscripción padronal, [queja 23/5168](#).



3.1.2.13.2. Puntos de Encuentro Familiar

Los puntos de encuentro familiar (PEF) son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) de forma temporal y excepcional para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores. Las familias que utilizan el servicio **suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad** de los profesionales que prestan sus servicios en los PEF a favor de la otra parte.

De entre las quejas referidas a PEF hemos de destacar las que recibimos relatando irregularidades en el PEF de Granada presentadas por un colectivo de personas que volvían a incidir en cuestiones similares a las que abordamos en la [queja 17/5203](#) y en la que llegamos a emitir Recomendaciones para la solución de la problemática que nos fue expuesta.

Para dar trámite a todas estas quejas incoamos de oficio el expediente [queja 22/7927](#) en el cual realizamos una visita in situ a las instalaciones del PEF y nos entrevistamos con profesionales del mismo, También nos entrevistamos con un colectivo de personas usuarias del PEF que nos vinieron a relatar sus impresiones sobre el modo de funcionamiento del mencionado recurso y sus quejas al respecto.

Con toda la información acumulada en la tramitación de este expediente nos encontramos en fase de elaboración de una resolución de la que daremos cuenta en el próximo Informe Anual.



6.4. Actuaciones de la Defensoría de la Infancia y Adolescencia ante situaciones de riesgo de personas menores de edad

B) Situaciones de riesgo derivada de conflictividad familiar.

Es frecuente que en el devenir cotidiano de relación entre los miembros que integran la familia surjan conflictos como consecuencia de la organización y las relaciones domésticas; también desavenencias en relación con la crianza de los hijos, conciliación de la vida laboral con la familiar, cumplimiento de horario y normas, colaboración en las tareas del hogar, gestión del dinero, vestuario, relación entre hermanos u otros miembros de la familia.

Esta conflictividad familiar se ve incrementada frecuentemente cuando la familia carece de los recursos económicos y materiales necesarios para la crianza de los hijos, pudiendo con su comportamiento poner en situación de riesgo a los hijos menores de edad.

Supuesto nº 7: Recibimos una denuncia de una ciudadana relatando las graves carencias que sufría su sobrino, ambos vivían en una zona rural, alejados del entorno urbano. Según alegaba la denunciante la madre no se preocupa por su alimentación y el menor tiene que asumir con su corta edad gran parte de las tareas domésticas, incluida la preparación de la comida. También ha descuidado su salud, especialmente su dentadura, con muchas caries sin tratamiento. En lo que se refiere a su educación, el menor ha ido progresivamente empeorando su rendimiento escolar, teniendo suspensos en muchas asignaturas, a lo que se unen numerosas faltas de asistencia sin justificación.

La interesada manifestaba que los servicios sociales municipales son concedores de su situación, puesto que la madre recibe ayudas para la adquisición de alimentos y han recabado datos del domicilio en que residen, de su situación socio-económica, y de sus pautas de comportamiento

Ante tales hechos, nos dirigimos al ayuntamiento de la localidad donde residían madre e hijo solicitando información sobre el seguimiento de la situación de riesgo en que pudiera encontrarse el menor, así como de las posibles actuaciones de los servicios sociales orientadas a solventar la problemática descrita en la denuncia.

En respuesta, se nos relató las intervenciones realizadas para corroborar los hechos, consistentes en visitas al domicilio familiar y entrevistas individualizadas. Del resultado de todas estas actuaciones se concluye **una situación de conflicto familiar derivada de la ruptura traumática de la convivencia entre ambos progenitores, con una relación conflictiva entre ambos que dificulta alcanzar acuerdos consensuados sobre criterios comunes en la crianza y educación de los hijos. Esta situación tiene incidencia en la estabilidad emocional de los menores, hecho que se intenta paliar con la intervención y seguimiento que respecto/o de su evolución vienen realizando los servicios sociales comunitarios** (queja 18/2317).

Supuesto nº 8: En otras ocasiones, la fuerte conflictividad entre la pareja se extiende a los profesionales que intervienen en el caso, especialmente cuando una parte considera que las decisiones tomadas por aquella no son imparciales y se decantan a beneficiar a la parte contraria.

Así aconteció en la queja de una ciudadana que se lamentaba del trato recibido por parte del equipo de tratamiento familiar correspondiente. Aludía a un trato con ella descortés y amenazante, que en su opinión se aparta de la praxis profesional que sería exigible a los profesionales que integran dicho equipo. También se quejaba de la ausencia de respuesta a la reclamación que por dicho motivo presentó:

“Quiero exponerle el problema, que entre otros muchos, tengo con el ETF del Distrito Decirle que tengo 2 hijas, una de 14 años, llamada, que vive conmigo desde el mes de mayo de 2017, a pesar de que la guarda y custodia la tiene el padre, que vive en en el cuartel, porque es guardia civil, y mi segunda hija, que tiene 8 años, de otra relación, que vive conmigo y sobre la que sí tengo su guarda y custodia.”



Por muchos problemas con el padre de mi hija mayor, recientemente tuve un incidente en el referido ETF donde me trataron muy mal, insultándome y amenazándonos, sobre todo una profesional llamada

Presenté una reclamación ante el Ayuntamiento de el pasado 11 de enero de 2018, a la cual aún no me han dado respuesta.

En la reclamación decía que el ETF me impone, me amenaza. He recibido empujones y además me han hablado sin respeto diciéndome "tía". Hay grabaciones que han empujado a una niña y le han gritado.

Se han presentado sin denuncia ni nada en la puerta de mi casa y además diciendo ella que pondría en los informes para el juzgado lo que a ella le diera la gana.

Ante todo soy persona y merezco un respeto, como persona y como madre de mis hijas (...)"

Admitimos a trámite la queja ante la corporación municipal teniendo en cuenta las competencias atribuidas para la detección e intervención en situaciones de riesgo de menores de edad, y ello con la finalidad de resolver o al menos paliar las posibles deficiencias en la organización y dinámica de relaciones intrafamiliares perjudiciales para los menores, contribuyendo con ello a evitar un deterioro de la familia que hiciera necesario adoptar medidas más drásticas que conllevaran la separación de los menores de su familia y entorno social.

En este contexto, el ayuntamiento informó acerca de **las intervenciones realizadas como agentes facilitadores y potenciadores de los respectivos roles paterno y materno, procurando un contexto de convivencia pacífica y armoniosa que favorezca el desarrollo evolutivo adecuado de los menores que integran el núcleo familiar.** Y como elemento que ha dificultado su intervención se resaltan las desavenencias existentes entre el entorno familiar materno y la valoración realizada por el ETF del padre y familia extensa paterna, las cuales fueron plasmadas en los informes solicitados por el Juzgado de Familia de Sevilla, para su inclusión en el expediente en que se sustancia la demanda de modificación de medidas (queja 18/1897).

...