



## 3.2.2. Temáticas de las consultas

...

### d) Derecho a recibir amparo y protección de los poderes públicos.

Las consultas recibidas constatan **la presencia abrumadora de niños y niñas en las unidades de convivencia afectados/as por insuficiencias relativas a las prestaciones económicas para la garantía de ingresos mínimos que satisfagan sus derechos de bienestar y protección.**

En relación a ello, comprobamos cómo se ven vulnerados sus intereses superiores cuando estos ingresos mínimos son negados, retirados o demorados.

Un ejemplo de ello se muestra en el siguiente relato: *“Os escribo porque no puedo más, estoy en unas circunstancias económicas muy difíciles, sin trabajo, buscando trabajo como las locas y no me sale nada a día de hoy ni para limpiar una casa por horas, lo que yo quiero es trabajar bien lo sabe Dios. Pago 200 € de alquiler por una casita pequeña. Llevo 3 meses sin pagarle al casero el alquiler, me denegaron la Ayuda del Ingreso mínimo vital, porque había más gente empadronada, y yo ya no vivía ahí. Los servicios sociales no me están ayudando, me siento desamparada, eché una ayuda pequeña en abril y todavía no llega nada, escribí un e-mail al Alcalde y nada. Tengo a mi hijo que está mal de salud, padece Diabetes mellitus tipo 1, es insulinodependiente. No puedo más, he pensado en ejercer la prostitución para poder pagar el alquiler de esta casa, pero me da mucho miedo, la verdad, también tengo 50 años y prostituirse a esta edad la verdad no me veo capaz. Por favor ¿podrían ponerse en contacto con los servicios sociales para que me ayuden? No sé ya donde acudir. Gracias”*(consulta 23/14955).

El desarrollo social de un territorio está ligado a la calidad de vida de sus ciudadanos/as, especialmente al bienestar de la infancia y la satisfacción de sus necesidades y derechos.

**La pobreza en la infancia limita oportunidades y provoca desigualdad.** Tener acceso a unas condiciones de vida dignas y a unos ingresos suficientes son signos de sociedades equitativas y cohesionadas. En garantía de ello, se establecen las prestaciones sociales como la Renta Mínima de Inserción Social o el Ingreso Mínimo Vital. Sin embargo, **la demora en la gestión de estas prestaciones, el exceso de burocracia y, especialmente, la falta de apoyo personalizado en la tramitación de las mismas, vuelve a conformarse como un elemento de empobrecimiento y precariedad en las familias solicitantes.**

Muchas familias necesitan recurrir a los Servicios Sociales comunitarios para que éstos puedan valorar sus circunstancias personales y activar cuantos recursos y prestaciones estén a su alcance para paliar la situación en la que se encuentran. Los Servicios Sociales, por tanto, cobran un papel fundamental en las vidas de muchas familias. Las características de este servicio deberían caracterizarse por la facilidad, simplificación y accesibilidad de la ciudadanía. Sin embargo, **la dotación de los recursos es insuficiente, la exigencia de cita previa y la burocracia asociada unida a que el personal se encuentra completamente colapsado y no puede atender correctamente a la demanda de la ciudadanía, hace muy difícil el acceso a este apoyo fundamental para las familias.**

Citemos algunos ejemplos. Una madre desesperada nos contaba que en junio de 2022 solicitó cita con su Unidad de Trabajo Social (UTS) a través del teléfono del Ayuntamiento de Sevilla el 010. Le tomaron nota para darle una cita y, aunque ha llamado posteriormente, le dicen que tiene que esperar. Ha llamado directamente a la UTS y le dicen que las citas tardan muchos meses. Tiene cuatro menores a su cargo y sólo percibe la Renta Activa de Inserción. Está desesperada y no entiende cómo es posible que no la atiendan en Servicios Sociales (consulta 23/823).

En otro caso, la interesada manifiesta que percibe el Ingreso Mínimo Vital (I de unos 500 euros). No puede hacer frente a los gastos de suministro de luz y agua y hace mucho tiempo solicitó cita con su trabajadora social. Expone que desde la pandemia en 2020 solo le dan citas telefónicas y ahora le ha pedido unos documentos para tramitarle una ayuda económica para pagar esas facturas y cuando acude a presentarlos le dicen que tiene que pedir otra cita porque si no tiene que ser por internet. No cuenta con competencias digitales para el uso de esa vía. Necesita ayuda y se siente sola e indefensa (consulta 23/14955).



**Se hace urgente tomar medidas que contribuyan a paliar esta situación, implementando cambios en el acceso a las prestaciones y servicios a la ciudadanía con especial atención a aquellas familias en las que convivan niñas, niños y adolescentes en situación de pobreza y/o exclusión social o en riesgo de estarlo.** Es preciso dotar de apoyos a los Servicios Sociales que, por necesidad, se han convertido en meros tramitadores/gestores, para que cuenten con tiempo y espacio para acompañar a estas familias, evaluarlas, apoyarlas y garantizar el derecho a la protección de los niños y niñas que conviven en ellas.

### e) Menores en Situación de Riesgo

La Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia, regula, en su Título II, el deber de comunicación de las situaciones de violencia. En este sentido, se establece un deber genérico que afecta a toda la ciudadanía que pudiera tener conocimiento o advirtiera indicios de la existencia de una posible situación de violencia ejercida sobre una persona menor de edad.

Así, desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía de la Defensoría, recogemos y gestionamos todos los datos que nos aporta la ciudadanía comunicando la posible situación de riesgo de personas menores de edad. En estos casos recogemos toda la información con la que cuenten para poder valorar la derivación a los Servicios Sociales con competencias para evaluar el posible riesgo notificado. Estas comunicaciones pueden provenir de profesionales, familiares de menores o bien ciudadanos y ciudadanas que en su vida cotidiana, detectan situaciones que consideran que pueden atentar contra niños y niñas.

**Esta colaboración por parte de la sociedad civil es una herramienta esencial para la detección precoz de situaciones de violencia sobre los niños y las niñas,** así como la correcta coordinación entre los organismos públicos que intervienen en la protección de menores en Andalucía.

Es necesario un sistema público que emplee recursos para nutrir a las familias en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo, así como para que se establezcan condiciones óptimas para la reunificación familiar. Un sistema en el que todos los entes que conforman el entorno más cercano del menor (familia, escuela, servicios sociales, etc), se encuentren coordinados y dotados para intervenir no solamente en la detección de situaciones de riesgo, sino en la intervención encaminada a la prevención de la misma desde un punto de vista de apoyo y acompañamiento a las familias.

### f) Intervención de la Entidad Pública.

Continuando con el derecho a la protección de la infancia y adolescencia, se ha atendido a numerosas familias de menores que se encuentran acogidos/as por el Sistema de Protección de Menores de Andalucía como consecuencia de la declaración de situación de desamparo de los mismos. Estas familias en muchas ocasiones se dirigen a nuestra Institución ante su disconformidad con la tutela administrativa de sus hijos e hijas menores; otras nos trasladan su malestar por la difícil relación que se establece con la administración cuando existe falta de respuesta o demora por parte de los Equipos Tutelares a sus solicitudes de información, contactos o visitas con los menores, etc.

De estas consultas se desprende **la gran desinformación** de las familias acerca de los procedimientos de acogida y guarda administrativa. En muchas ocasiones desconocen sus derechos y se quejan de falta de información a lo largo de todo el proceso.

Cabe destacar las numerosas consultas de familias que refieren su indignación con las medidas de protección adoptadas al tener conocimiento de que **sus hijos/as se han fugado del centro y se desconoce su paradero**. A estas familias les informamos de que sus hijos residen en centros abiertos que buscan normalizar en la medida de lo posible el día a día de los menores, favoreciendo así un clima cercano de convivencia por lo que no cuentan con figuras de vigilancia que eviten estos hechos. No obstante, nos trasladan su impotencia e inseguridad al no conocer dónde se encuentran sus hijos e hijas y el riesgo por lo que les pueda suceder.

Así, un abuelo refiere que tiene un nieto de 16 años que se encuentra acogido en un centro y se escapa continuamente para ir a la vivienda de sus abuelos. Éstos han ejercido la acogida en familia extensa del menor durante años, pero los problemas de conducta y la convivencia se hicieron insostenibles y se modificó la medida de acogimiento a la de tipo residencial. Nos trasladan que lo han denunciado y comunicado a la administración en diversas ocasiones pero lamentan la pasividad y sienten que nadie les escucha. Aseguran que el menor actualmente está en la calle delinquiendo (consulta C23/2318).



En estas consultas observamos cómo la ciudadanía vive **una paradójica situación en la que las personas menores de edad que se encuentran tutelados por la Junta de Andalucía como medida de protección garante de sus derechos, pueden llegar a aumentar su vulnerabilidad debido a la falta de recursos, procedimientos inadecuados, retrasos, decisiones sin la debida coordinación y escasa supervisión que terminan perjudicando sus oportunidades y condiciones de vida en el futuro.**

Muchas familias muestran desconocimiento acerca de dónde dirigirse para obtener apoyo y seguimiento profesional encaminado a adquirir las herramientas y apoyo necesarios que permitan que se establezcan las condiciones para lograr el retorno de los menores a la unidad familiar. La coordinación e información a las familias es esencial para el mejor desarrollo de los niños y niñas, así como garantizar seguridad jurídica a las familias.

En este tipo de consultas asesoramos a las familias sobre su derecho de oposición a las resoluciones administrativas de desamparo, así como su derecho a recibir información, atención y apoyo para la mejora de las circunstancias que motivaron la retirada de sus hijos. Pero también informamos de que la retirada de menores por situación de desamparo es una medida extrema motivada, que únicamente se lleva a cabo tras un complejo estudio que evidencie la posible grave situación en la que puede encontrarse un menor. No es una decisión tomada por una sola persona o un único criterio, sino una medida tomada por equipos de profesionales que, ante casos extremos en los que el trabajo de los Servicios Sociales, escuela, familia y otros entes del entorno de los menores, no ha tenido éxito y no se ha logrado tejer un entorno de protección por parte del ambiente familiar que resulte suficiente.

Con motivo de la celebración de la **XXXVI Jornada de Coordinación de Defensores**, cuyo objeto de trabajo en 2023 ha sido la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el sistema de protección, el Consejo de Participación de la Defensoría de Infancia y Adolescencia asistió a un **Taller, organizado por el Ararteko, bajo el lema ¡Nuestra Voz! para trabajar precisamente el sistema de protección de la infancia y adolescencia.** Este evento se celebró en Bilbao los días 26, 27 y 28 de junio. En él participaron 17 chicos y chicas de edades comprendidas entre 14 y 17 años, procedentes de siete comunidades del Estado: Andalucía, Aragón, Canarias, Cataluña, Valencia, Euskadi y Navarra.

### ¡Nuestra Voz!





En dicho encuentro comenzaron reflexionando sobre lo que las niñas, niños y adolescentes necesitan para desarrollarse plenamente, partiendo de sus propias vivencias. Sus primeras reflexiones se enriquecieron con los testimonios directos de personas jóvenes que les relataron su experiencia como niños y niñas que vivieron situaciones de desprotección.

Tuvieron también ocasión de escuchar una visión cualificada desde la neurociencia sobre el impacto que la desprotección provoca en las personas que la sufren, de la mano del psiquiatra, psicoterapeuta y profesor de la UPV, Rafael Benito.

Asimismo reflexionaron sobre los derechos de las niñas, niños y adolescentes, en concreto, sobre aquellos derechos que están en juego para las personas que se encuentran en situaciones de riesgo de desprotección.

Elaboraron un vídeo que ilustra el proceso de reflexión realizado, la ilusión y las ganas para llegar a sus conclusiones y en el que **interpelan a las defensorías a continuar trabajando sin cesar por los derechos de niños, niñas y adolescentes:** “*les pedimos que se nos tome más en cuenta*” y “*que sigan trabajando para defender los derechos de niños, niñas y adolescentes*”.



Fuente: propia. Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

**El trabajo iniciado en el Taller de Bilbao tuvo su continuidad con la celebración de las XXXVI Jornadas de Coordinación celebradas en Barcelona.** Así, Zenash y Mila (de Cataluña), Eneko (del País Vasco), Guille (de la Comunidad Valenciana) y Gerardo (de Andalucía) asumieron el 24 de noviembre la responsabilidad de trasladar la voz de los 16 chicos y chicas que participaron en el encuentro de Bilbao a los asistentes a las jornadas celebradas en el Palau Macaya de Barcelona, entre los que se encontraban los titulares de las Defensorías del Pueblo de España -estatal y autonómicas-, sus asesores y asesoras de infancia, además de autoridades de la Generalitat de Cataluña vinculadas a la protección de menores y representantes de entidades privadas implicadas en este ámbito.



Fuente: propia. Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

Gerardo, Guille, Eneko, Zenash y Mila hicieron un enorme esfuerzo de síntesis para exponer en su intervención el proceso de trabajo que se había seguido en Bilbao y resumir las **conclusiones alcanzadas**, del modo siguiente:

## CONCLUSIONES

*Protocolos de cómo actuar (por ejemplo, en las escuelas) en el caso de que se detecten casos de desprotección.*

*Formaciones obligatorias para profesorado sobre cómo prevenir, detectar y tratar estos casos.*

*Existencia de suficientes orientadores a los que cada alumno/alumna visitará como mínimo una vez al año.*

*Poner en conocimiento a los servicios sociales y cómo contactarlos.*

*Tener la opción de retirar la custodia temporalmente mientras los padres/tutores legales realizan cursos de formación o desintoxicación.*

*Tener en cuenta la opinión del NNA.*

*Poner una persona de referencia para el NNA.*

*Tener un teléfono para que los NNA desprotegidos llamen o manden mensajes y que no aparezca en el registro ni cobren.*

*“Antenas” que notifiquen a los servicios sociales de un posible caso de desprotección.*

*Fomentar la información sobre los servicios sociales y sobre cómo actuar si se conoce un caso de desprotección.*

*Hacerle ver al NNA que puede expresar sus problemas sin temor a ser juzgado.*

*Imponer sesiones de psicología familiar.*



*(En caso de que los progenitores no ejerzan bien su papel de “directores de orquesta”): incluir un educador social responsable que ayude al desarrollo cognitivo del infante.*

*(En caso de divorcio y que una de las personas no ejerza adecuadamente su papel como referente): priorizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes (NNA) dándole la custodia al progenitor más estable y que más aporte como referente.*

*Revisión psicológica anual en los centros educativos.*

*Facilitar las ayudas en edades tempranas.*

*Normalizar el hablar sobre las situaciones.*

*Facilitar a la gente externa a la familia la comunicación del problema*

*Para los supuestos de desprotección grave:*

*Ayuda psicológica a los padres y también a los niños, niñas y adolescentes (NNA).*

*Tener presente la opción de que el NNA pueda ser acogido por su familia cercana.*

*No cambiar constantemente de familia de acogida o de centro.*

*Si no tienen un referente familiar, que organicen grupos de forma que sea un mismo trabajador social quien cuide y aporte seguridad a ese grupo que tenga asignado.*

*Que los padres o madres que maltratan conscientemente a sus NNA sean sentenciados.*

*Informar a los niños, niñas y adolescentes (NNA) de lo que está sucediendo en cada momento. No ocultarles información.*

*Aunque sean llevados fuera de su familia, que se respeten sus religiones, orientación sexual, ideologías...*

*Fomentar los vínculos familiares en la familia de acogida. Derecho de elección, no separación de los hermanos (el menor, elige)*

*No estar sólo con expertos*

*Estancias temporales con gente de confianza.*

*En caso de mejora (respecto a los progenitores), poder volver.*

*Acercamiento de personas con sucesos parecidos o cercanos.*

*Preparación de las familias de acogida a través de cursos. Hacer el trámite de las familias más ameno.*

*Dotar de medios a los centros de acogida.*

*Reforzar lo que te faltó en la infancia.*

*No abandonar tus creencias.*

*Concienciar a los niños, niñas y adolescentes (NNA) de que no es el problema.*

*Sentirse incluidos en la sociedad a través de la participación.*

*Priorizar e incentivar que no abandones los estudios.*

*Priorizar las familias de acogida antes que los centros.*



*Mejorar el sistema de adopción.*

...