

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

La Ley 4/2021, de 27 de julio, de la infancia y adolescencia de Andalucía (artículo 25) **reconoce entre las funciones de esta Defensoría la de recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo** de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección.

La Defensoría tiene competencias para recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo

En este contexto, y dentro del mencionado ámbito competencial, venimos recibiendo un destacado número de denuncias -muchas de ellas anteriores a la entrada en vigor de la mencionada norma- que describe la **posible situación de riesgo en la que se podrían encontrar algunos niños, niñas o adolescentes por la ausencia o deficiencia de atenciones por parte de sus familias o cuidadores**. Son denuncias presentadas por vecinos de los menores que se preocupan por el bienestar de aquellos, por familiares cercanos o, incluso, por los propios profesionales que trabajan con la infancia.

En otras ocasiones, la **denuncia es anónima** o bien la persona no quiere ser identificada por miedo a posibles represalias de la familia del niño o niña. En tales casos, **iniciamos nuestras investigaciones generalmente ante los servicios sociales de los ayuntamientos** donde residen las personas menores de edad afectadas, de conformidad con las competencias atribuidas a las corporaciones locales por el artículo 23 de la misma Ley, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

Es habitual que advirtamos a las entidades locales de la **ausencia de elementos probatorios acerca de las veracidad de las manifestaciones efectuadas** por la persona denunciante, a pesar de lo cual y ante el riesgo de que pudieran encontrarse comprometidos los derechos e integridad de las personas menores de edad, acordamos iniciar actuaciones en ejercicio de nuestras competencias como Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía.

Traemos a colación **algunos supuestos que permitirán una mejor comprensión de la realidad que viven algunos niños y niñas en nuestra comunidad autónoma así como los déficits en su atención no solo por las familias sino también por parte de los poderes públicos** que tienen la obligación legal de intervenir ante sospechas de que el niño o niña, por diversas circunstancias, se ve perjudicado en su desarrollo, bienestar o en el pleno ejercicio de sus derechos.

Antes de comenzar con el relato de algunas quejas, queremos resaltar que, por regla general, **las situaciones de riesgos suelen ir asociadas a situaciones sociales de vulnerabilidad social, pero no siempre coinciden.** Y ello porque la vulnerabilidad social no solo se remite a las condiciones de vida, sino también a situaciones de inestabilidad y sufrimiento psicológico familiar (tensión, inseguridad, estrés, conflictividad familiar, etc.) que pueden acabar afectando al ejercicio de la parentalidad positiva y repercutiendo en el bienestar y la protección de los niños y niñas.

En este contexto, señalamos a continuación algunas de las actuaciones emprendidas por la Defensoría ante situaciones de riesgo.

A) Situaciones de riesgo derivadas de vulnerabilidad o exclusión social

Tradicionalmente el fenómeno de la exclusión social se asociaba a las situaciones de pobreza económica o material: familias con un nivel económico bajo cuya carencia de recursos les impedía satisfacer sus necesidades más básicas. En la actualidad, sin embargo, el fenómeno de la exclusión social supera el concepto de pobreza y de desigualdad clásico, si bien en él todavía sigue siendo un aspecto nuclear la dimensión laboral y económica. Si a ello unimos otros elementos como el aumento del individualismo, la inestabilidad de los vínculos interpersonales y el debilitamiento de las redes de apoyo familiar y comunitario, no es de extrañar **el incremento de la vulnerabilidad de la infancia y adolescencia provocando en ellos una exclusión social cada vez más profunda y/o crónica.**

Centrando el **análisis en la pobreza**, hemos tenido ocasión de abordar en el capítulo 2 de este informe los datos sobre pobreza infantil en nuestra comunidad autónoma. Recordemos que según la Encuesta de Condiciones de Vida de 2023, 450.073 niñas, niños y adolescentes, el 29,2% de las personas menores de 18 años, se encuentra en riesgo de pobreza o vive en hogares con ingresos por debajo del umbral de pobreza de Andalucía¹⁰. También

Asistimos a un incremento de la vulnerabilidad de la infancia y adolescencia provocando en ellos una exclusión social cada vez más profunda y/o crónica

10 Umbral de pobreza relativa definido como el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo. Las unidades de consumo se calculan mediante la escala de la OCDE modificada: dándole un peso de 1 para el primer adulto, de 0'5 para el

En muchas denuncias subyace un problema de pobreza familiar que limita la capacidad para satisfacer necesidades básicas y que es fuente de conflicto entre la pareja

en el mismo año, la tasa de pobreza relativa de las personas menores de 18 años en Andalucía es 10 ó 12 puntos porcentuales mayor que la de la población general, esta última es del 19,5% si se emplea el umbral de pobreza de Andalucía y del 30,5% con el umbral de pobreza de España.

Sea cual sea el parámetro que analicemos, la conclusión generalizada es que **Andalucía se encuentra entre las primeras comunidades con un mayor porcentaje de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo de pobreza.**

No podemos olvidar que la Ley de protección jurídica del menor (artículo 17) es tajante al establecer que **la concurrencia de circunstancias o carencias materiales puede ser considerada situación de riesgo, pero en ningún caso podrá desembocar en la separación del entorno familiar.**

Pues bien, en muchas de las **denuncias que recibimos en materia de riesgo lo que realmente subyace es un problema de pobreza, de ausencia de recursos económicos y materiales de la familia, limitando la capacidad de ésta para satisfacer necesidades como la alimentación, la salud o la buena nutrición.** Estas adversidades suelen ser fuente, además, de conflicto entre la pareja que ve mermada su capacidad para la crianza con el consiguiente perjuicio para las personas menores de edad.

Esta realidad, a la que parece que nos hemos acostumbrado, se complica inexcusablemente cuando no se interviene por las administraciones implicadas de forma diligente, eficaz, eficiente y coordinadamente, buscando siempre el interés superior del menor.

Traemos a colación algunos supuestos:

Supuesto nº1: Nuestra intervención en la queja se inicia tras contactar con nuestra Oficina de atención a la ciudadanía una persona para informar de la situación de grave riesgo en que se encuentran unos hermanos, menores de edad, que viven junto con su madre en un municipio de la provincia de Sevilla. La persona denunciante nos dice que estos niños sufren graves carencias como consecuencia de la precaria situación socio-económica en que se encuentra su madre. Refería que a veces les falta comida, que es frecuente que no dispongan de luz eléctrica por cortes de suministro por impago,

resto de personas de 14 o más años y un peso de 0'3 para menores de 14 años. En 2023 el umbral de pobreza relativa (sin alquiler imputado) de Andalucía es de 9.124 euros anuales por unidad de consumo, en 2022 era de 8.265 euros. Para España este umbral de pobreza relativa es de 10.990 euros anuales por unidad de consumo en 2023 y de 10.088 euros anuales por unidad de consumo en 2022 (IECA, 2024; INE, 2024). Las cifras e indicadores de pobreza aquí empleados son "sin alquiler imputado".

con lo cual se han de asear con agua fría y no disponen de climatización en la vivienda que habitan, y en general no tienen cubiertas sus necesidades básicas.

La denunciante de esta situación consideraba que esta Defensoría debía intervenir para que se salvaguarden los derechos y el bienestar de estos menores, máxime cuando tiene conocimiento de que los servicios sociales del ayuntamiento ya han sido informados de su situación y hasta el momento su intervención no ha sido efectiva, persistiendo una situación de riesgo que considera no admisible.

Tras solicitar informe de la corporación local, pudimos conocer que se había comenzado una intervención con la unidad familiar, en situación de riesgo social por la conflictividad existente entre los progenitores tras la ruptura de su relación, así como por las carencias derivadas de los escasos recursos económicos de que dispone la madre, aunque estas carencias vienen siendo paliadas gracias a la intervención y ayudas proporcionadas por los servicios sociales comunitarios y, sobre todo, gracias a la ayuda y soporte que le presta la familia extensa materna.

Ante tal situación **remarcamos al ayuntamiento el necesario seguimiento de la evolución de los menores y la continuidad en la ayuda social que viene recibiendo la familia, en especial por el riesgo de exclusión que conlleva su situación de pobreza y precariedad de acceso al mercado laboral de la madre, la cual que podría ser paliada gracias a la ejecución de un plan específico para su inclusión socio-laboral y la percepción de la Renta Mínima de Inserción Social** (queja 18/7047).

Supuesto nº 2: Recibimos un correo electrónico denunciando un posible caso de riesgo de una menor de 11 años residente en un municipio de Jaén. Según la persona denunciante, la menor vivía en una vivienda carente de buenas condiciones higiénicas. Tampoco lleva una alimentación saludable, ni tiene un horario ni de comidas ni de sueño.

Tras dar traslado de los antecedentes al ayuntamiento se nos indica que se estaba interviniendo con la menor, y que las carencias de esta derivan de la precaria situación económica familiar, acentuada como consecuencia de las dificultades de los padres para acceder al mercado laboral de forma estable, con rendimientos regulares. Se indica que la menor se viene beneficiando de los recursos sociales disponibles para compensar tales déficits, asistiendo al comedor escolar y percibiendo otras ayudas complementarias, sin que existan otros indicadores de riesgo que precisaran de la intervención de los servicios sociales comunitarios.

Recomendamos a la entidad local que prosiguiera el seguimiento de su evolución habida cuenta la cronicidad de la situación de pobreza y precariedad que padece su núcleo familiar (queja 19/5867).

Supuesto nº 3: Nuestras actuaciones en la queja se inician de oficio, tras conocer por los medios de comunicación social la situación vivida por 4 hermanos, de edades comprendidas entre los 13 y 5 años de edad, cuya madre y su pareja sentimental se encontraban en una situación social muy delicada, sin recursos económicos ni expectativas de que su situación fuese a mejorar, y que trasladaron su residencia a una localidad de la serranía de Huelva con la esperanza de que allí su situación pudiera cambiar. Cuando llevaban

aproximadamente un mes residiendo en esa localidad la pareja decidió quitarse la vida y los menores estuvieron unos días conviviendo con ambos cadáveres hasta que finalmente pidieron ayuda a un vecino y acudieron las autoridades.

Los menores quedaron al cargo del Ente Público de Protección, que posteriormente confió su guarda provisional al padre biológico de 3 de los niños, todo ello en tanto se sustanciaba el procedimiento judicial para esclarecer las circunstancias del fallecimiento de estas personas.

De las diferentes crónicas periodísticas destacamos las alusiones a que los niños estaban acostumbrados a que su madre y su pareja no les atendiesen de forma continua, por lo que no consideraron extraño que no saliesen de la habitación, hasta el punto de que uno de los menores habría dicho a los agentes que pensaba que su madre dormía y su pareja jugaba con un videojuego.

Esta continua falta de atención por parte de las personas adultas de las que dependían podría justificar la autosuficiencia que mostraron los niños para vestirse y asearse ellos solos, e incluso para disponer lo necesario para alimentarse con lo que tenían en la vivienda.

También destaca la crónica periodística la referencia a que la madre acudió días atrás a los servicios sociales para recibir ayuda económica con el fin de afrontar el pago del alquiler de la casa, encontrándose todavía en trámite dicha ayuda económica.

Así pues, dejando a un lado las circunstancias del fallecimiento de estas personas, bajo investigación judicial, iniciamos una investigación para conocer las intervenciones sociales que se hubieran venido realizando con esta familia y en especial con los cuatro menores que la integran.

Pudimos conocer que el Ayuntamiento donde residían no tenía siquiera conocimiento directo, hasta el día de los hechos, de la presencia en el municipio de dicha familia, por lo que no podía existir ninguna intervención social con ellos. Por su parte, la Diputación Provincial de Huelva nos informa que el alcalde de dicha entidad local donde residía la familia en el momento de los hechos contactó con el centro de servicios sociales comunitarios para informarles de la llegada de dicha familia, notificando su precaria situación. Los profesionales del servicio de atención a familias se entrevistaron con la madre e inspeccionaron la vivienda en la que pretendía residir, comprobando que esta se encontraba en ruinas y proponiendo que pudieran ser objeto de intervención por parte del Equipo de Tratamiento Familiar de la zona correspondiente, la cual aceptaron, pero que no se llegó a materializar ante el fatal desenlace antes relatado.

También conocimos que los servicios sociales de la localidad de que procedían (Huelva capital) habían intervenido con la familia desde que en noviembre de 2016 les fue derivado el caso por el Servicio de Protección de Menores de Huelva, a fin de que se activasen los mecanismos de intervención para paliar, en su propio entorno socio-familiar, las carencias que venían sufriendo, y que incidían negativamente en las personas menores de edad. En enero de 2017 los servicios sociales de zona derivan el caso al Equipo de Tratamiento Familiar, que mantiene entrevistas con la madre y visita su domicilio; le

gestiona ayudas económicas para paliar las carencias más graves y también mantenía coordinación con el centro escolar para efectuar un seguimiento de la evolución de los niños.

En agosto de 2017 los servicios sociales de Huelva recibieron información relativa a una denuncia que habría presentado el padre de tres de los menores relatando las carencias que éstos sufrían, y como se había decidido a solicitar su guardia y custodia por considerar que la madre no estaba cumpliendo con sus obligaciones. A continuación también recibieron denuncias de tenor similar de los vecinos, sin que se pudiese llegar a intervenir ante el traslado de domicilio de la familia a un lugar en esos momentos desconocido.

Por último, el Servicio de Protección de Menores de Huelva nos remitió un informe en el que señalaba que su actuación fue conforme con los indicadores de riesgo y desprotección que le fueron proporcionados por los servicios sociales comunitarios, y que, en consecuencia, nunca se llegó a promover una medida de desamparo y asunción de su tutela por parte del Ente Público, ya que tales indicadores eran de un riesgo moderado, lo cual implicaba que podrían haber sido compensados con una intervención social, de carácter preventivo, en su propio medio social y familiar.

A la vista de toda esta información, **nos cuestionamos si, atendiendo a los indicios de riesgo de los que venía dando muestras la familia, cada vez más acentuados, se debió actuar con más diligencia, aplicando medidas más eficaces, e incluso cuestionarnos si estas medidas incluso pudieran conllevar la separación de los menores de su madre como medida de protección.**

La evolución de los acontecimientos ha hecho evidente que sí, que se han echado en falta medidas más eficaces, necesarias para que los menores recibieran una protección efectiva, y no solo los menores, también se ha echado en falta dicha ayuda para su madre y su pareja.

Algo no se hizo bien, no se valoraron en su justa dimensión las carencias conocidas de la familia, tampoco se atendieron con respuestas idóneas, eficaces y proporcionadas las demandas de ayuda de la madre ante los déficits derivados de su situación de pobreza, así como el desgaste emocional que ello conllevaba.

No se verificó con firmeza las denuncias del padre sobre consumo de drogas de la madre, ni las advertencias sobre su inestabilidad emocional, con un anterior intento de autolisis.

Y tampoco se dio la trascendencia debida a la falta de colaboración de la madre con los controles que desde los servicios sociales se le pretendía realizar, no acudiendo a las citas, ocultando información y trasladando su domicilio sin notificación.

Ya localizados en su nuevo domicilio y estando en condiciones muy precarias, se produce una intervención social por parte del equipo de zona como si se tratase de un caso nuevo, sin tener presentes los antecedentes de grave riesgo que arrastraban y ello no redundó en una intervención suficientemente coordinada, eficiente y eficaz. No dio tiempo, el fatal desenlace puso en evidencia nuestro sistema de protección social.

Hemos de reflexionar sobre si **no nos hemos acostumbrado a la situación de pobreza crónica en que viven muchas familias, y hemos asumido también que a esa situación de pobreza se unan otros déficits personales, otras negligencias de comportamiento con los hijos, cual si estas situaciones fueran inevitables.**

Y creemos que no es así, por lo que recomendamos a cada administración que ha intervenido en el caso, en el ámbito de sus respectivas competencias, que examine a la luz de los errores o disfunciones que se pudieran haber cometido, sus criterios de intervención y los medios con que cuenta para dar respuesta eficaz a estas situaciones, pues en ello se halla comprometido el éxito de todo el Sistema de Protección de Menores, en el cual intervienen distintas Administraciones Públicas con el mandato constitucional (artículo 103) de actuar de forma coordinada y eficaz (queja 17/5073).

Supuesto nº 4: Citamos otro ejemplo con la denuncia recibida de una ciudadana que relataba la situación de grave riesgo en que se encontrarían los hijos de sus vecinos:

“Quiero informar de lo que se está haciendo en una casa con dos menores una niña de 13 con cáncer en un tobillo, y un niño de casi tres años. Los padres de nacionalidad rumana. Esto es en(Almería).

Hoy, siendo las 20'00 de la tarde, empiezan la fiesta hasta las 06'00 de la mañana y otras veces hasta el medio día después. Este matrimonio mete en el coche a los niños para dormir, mientras ellos junto con otras parejas beben muchísimo alcohol, además de consumir drogas como porros, cocaína en el porche del dúplex. Puedo asegurar, porque desde enfrente que vivo yo lo veo. No asisten los críos a colegios, así como ella, no estando el marido en casa por las noches al trabajar de camionero, está señora marcha a las 12 de la noche dejando a los críos solos.

Ya tuve que llamar varias veces a la guardia civil y policía local, que estuvo en casa viendo que la cría estaba sola y viendo todas las botellas y latas de cerveza que dejaba está mujer al irse a comprar más.

Lo peor es que nos ha pedido comida, dinero, etc..... Y lo peor de lo peor es ver esos niños pequeños lo que hacen delante de ellos. Ustedes pueden confirmar mis palabras escritas por la policía local de o, localidades de Almería. El mismo policía entró dentro de la casa viendo todo dicha madre bebiendo cerveza a las 9 de la mañana

El otro día la niña pedía auxilio desde la cocina porque se había caído al suelo y no podía levantarse (se mueve con muletas). Salieron varios vecinos a ayudarla y, cuando han entrado en la casa, han comprobado que estaba todo lleno de suciedad y basura. La situación de estos menores es insostenible (...).”

Toda vez que se trata de una denuncia y que nuestra posible intervención va a ir encaminada a activar la intervención de los servicios sociales municipales para que comprueben si, efectivamente, los menores se encuentran en situación de riesgo (se trata

de una actuación muy invasiva en la intimidad y derechos privados de estas personas) cerramos este expediente de queja e informamos a la interesada que tomamos nota de su denuncia y que intervendríamos en ejercicio de nuestras competencias como Defensoría de la infancia.

Así pues, iniciamos una investigación de oficio ante el ayuntamiento desde donde se nos informa que, de las averiguaciones realizadas al respecto, se han podido comprobar indicadores de riesgo en los menores por la enfermedad y situación de dependencia de la menor, por su precaria situación social y económica, la carencia de habilidades parentales para abordar la problemática familiar, y por la existencia de una mala relación entre padre y madre.

En esta situación, **los servicios sociales del ayuntamiento han emprendido diferentes actuaciones con esta familia para ayudarles a solventar estas carencias, efectuando un seguimiento de su evolución por si resultara necesario recabar la intervenciones sociales más especializadas.**

Supuesto nº 5: Señalamos al comienzo de este apartado que la situación de exclusión o vulnerabilidad social superaba el concepto de pobreza infantil. En este caso, analizamos la situación de precariedad social en la que se encuentran hijos e hijas menores de edad de trabajadores temporeros que acuden a Andalucía a las labores agrícolas.

Nuestras actuaciones en la queja se inician a raíz de noticias publicadas en medios de comunicación que relataban la situación de riesgo en la que fueron localizados unos niños, integrantes de distintas familias inmigrantes de Rumanía, cuyos padres trabajaban como temporeros en faenas agrícolas y que habían ocupado -sin ningún título que los habilitara- viviendas de nueva construcción aún no habitadas en un municipio de la provincia de Sevilla.

Tras iniciar una investigación para salvaguardar los derechos de las personas menores de edad afectadas, pudimos conocer que dichas familias ocuparon parte de un conjunto de viviendas pareadas que no llegaron a ser vendidas en su totalidad por la empresa promotora. Dichas viviendas tienen sus puertas y ventanas tapiadas y carecen de los servicios básicos porque no disponen de suministro de agua y electricidad.

Las familias que ocupan esas viviendas lo hacen porque su situación socio-económica es muy precaria y no disponen de otro sitio donde vivir. Se dedican a trabajos agrícolas como temporeros, y durante el tiempo en que realizan esa labor permanecen en las viviendas los hijos que aún no tienen edad para trabajar, cuidando los mayores de los pequeños, pero en la mayoría de los casos sin disponer de persona adulta que los cuide y vele por ellos.

Para atender las necesidades de estas familias, los servicios sociales habrían actuado en el margen de las competencias que le confiere la legislación y conforme a sus posibilidades. De este modo han realizado un trabajo social con la intención de censar a todas estas personas y conocer de forma exacta la magnitud del problema. A continuación, ganándose su confianza, han venido prestándoles la ayuda posible, paliando necesidades básicas.

Aún así, se llegó a producir la intervención del Servicio de Protección de Menores de la Junta de Andalucía en algún caso, siguiendo el resto de familias con la ayuda que les proporcionan los servicios sociales municipales.

Al tratarse de un problema complejo, y considerar ajustada a derecho la intervención social que venía realizando la corporación local con las familias citadas en la queja, finalizamos nuestra intervención en este expediente, ello sin perjuicio del **trabajo emprendido para abordar esta problemática en un estudio más amplio relativo a los municipios andaluces que albergan a familias de trabajadores temporeros o población inmigrante en situación de precariedad** (queja 17/3155).

Supuesto nº 6: Esta Defensoría ha tenido ocasión de analizar detenidamente, en su [informe del año 2012](#), **las graves consecuencias que para niños y niñas tiene la pérdida de la vivienda**. Analizamos en dicho estudio los nefastos efectos que provoca en la infancia y adolescencia no contar con un pilar básico para su vida como es un techo digno donde vivir.

En este ámbito, traemos a colación la queja de una ciudadana que intercedía en favor de una familia numerosa en situación de extrema vulnerabilidad. La familia en cuestión, compuesta por padre, madre y cinco hijos menores de edad, perdió su vivienda por un incendio y venía recibiendo ayuda de los servicios sociales. Aún así, después de siete meses continuaban alojados en el albergue de transeúntes y no disponen de una vivienda social en la que los menores pudieran llevar una vida normalizada.

Del mencionado escrito de queja extractamos lo siguiente:

“ (...) Esta familia perdió su casa en un incendio en el(Cádiz) y desde octubre están viviendo en el Albergue municipal, que no es un lugar adecuado para los niños.

Les prometieron una vivienda social pero ya han pasado 7 meses y no hay cambios. El Ayuntamiento dice que no dispone de viviendas para personas sin recursos.

Hace dos meses la madre discutió con la directora del centro y fue expulsada y ha estado durmiendo en la calle.

Fuimos a pedir disculpas pero las normas son así y no hay vuelta atrás.

....., que así se llama la madre, fue recogida durante un tiempo por una amiga, después un hermano le permitió dormir en su casa una semana y nuevamente tenía que volver a la calle.

Después de todo el ruido que estamos dando con todo este tema al fin el Ayuntamiento lleva 2 días pagándole un hostal.

Como ven la situación es insostenible y por esto pedimos su intervención o ayuda para conseguir la vivienda que estos niños merecen”.

Tras nuestra intervención, el ayuntamiento buscó una solución habitacional para atender las necesidades de la familia, como medida transitoria y provisional en tanto puedan acceder a una vivienda social de promoción pública adecuada a sus necesidades. También se relatan otras intervenciones de los servicios sociales orientadas a solventar sus carencias y la conflictiva relación con la vecindad, las cuales se ven dificultadas por la escasa adherencia de esta familia a las indicaciones y orientación ofrecida desde los servicios sociales.

Sin perjuicio de lo señalado, **recomendamos al ayuntamiento que efectuara un seguimiento de la evolución de los menores, proporcionando el apoyo necesario a su familia para garantizar que éstos tengan cubiertas sus necesidades en el plano material y afectivo** (queja 21/2730).

La conflictividad familiar se incrementa cuando se carece de recursos económicos y materiales necesarios para la crianza de los hijos, pudiendo con este comportamiento poner en situación de riesgo a los 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 conocedores 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 gracias 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).

C) Demoras de las administraciones locales en la formalización del abordaje de las situaciones de riesgo.

Hemos de señalar, en primer lugar, que **esta Institución se encuentra con importantes desafíos a la hora de valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales o los equipos de tratamiento familiar que intervienen en los casos de situaciones de riesgos: desafíos que tienen su origen en los criterios técnicos que han de usar los profesionales que atienden a la familia**. Sin embargo, no podemos pasar por alto la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de los menores de su familia.

Existen importantes desafíos, dado los criterios técnicos que se aplican, para valorar las decisiones de los servicios sociales o ETF ante situaciones de riesgos pero, en ocasiones, advertimos gravedad de indicadores que motivan nuestra intervención

Supuesto nº 9: Citamos, como ejemplo, la denuncia formulada por un vecino de unos menores en posible situación de riesgo por la actitud y comportamiento de los padres:

"(...) Hace unos meses llamé por una familia que vive en mi bloque (realmente no sé si siguen de okupa o qué ocurre), tienen cuatro niños, el mayor tendrá unos 15 años más o menos, tienen otros dos chicos que tendrán entre los 4 y 6 añitos y la más pequeña que no creo que supere los 2 años.

Esta "familia" por llamarla de alguna manera, se dedica a la venta de drogas, tienen armas en la casa y lo peor es el trato que esos niños reciben. Todos los vecinos, incluso de la calle de atrás, hemos llamado a policía y guardia civil en muchas ocasiones y no hacen nada.

El mayor fuma marihuana delante de los pequeños y coge el coche de la madre con la edad que tiene (cosa normal para ellos, ya que su madre conduce y no tiene carnet), los pequeños solo saben insultar y amenazar (sueltan todo lo que oyen de los padres, se llevan todo el día pegándose y amenazándose uno al otro), los dos chicos pequeños empezaron a ir al colegio ya que una vecina le advirtió que llamaría a los servicios sociales, pero no es algo muy habitual ya que de cinco días, solo van uno o dos días (ninguno de los dos quieren llevarlos ya que tienen que madrugar). No trabajan ninguno, pero tampoco falta el dinero, el más grande también vende drogas, pero lo peor de todo es que meten a toda esa gentuza que viene a comprar en la casa (o sea al bloque) y tenemos que tratar con mala gente y no hay manera de que pongan solución en este asunto.

Un verano, uno de los pequeños cogió un arma del maletero del coche, a plena luz del día (yo estaba en el balcón y al verlo me metí para dentro rápido) y el padre al verlo lo agarró por el cuello y lo metió para dentro y empezó a pegarle.

En ellos es algo habitual todo esto, consumir cocaína delante de ellos, vender drogas a otros delante de ellos, tener relaciones sexuales delante de ellos, etc. Sonará exagerado, pero es la realidad y lo oyen todos los vecinos, las conversaciones o las acciones que realizan se oyen hasta el piso de arriba ya que las paredes son como papel.

El Ayuntamiento tampoco hace nada y no podemos decirles nada a ellos ya que nos amenaza.

No entiendo el por qué después de tantos avisos, nadie hace nada al respecto y cualquier día va a pasar algo peor y será tarde.

Ya vinieron una vez a por ellos asunto de drogas, con armas e incluso le pusieron la pistola en la cabeza a una vecina que se asomó al oír los ruidos, ellos no denunciaron por el miedo que tienen".

Tras valorar la denuncia, recabamos la colaboración del ayuntamiento donde residía la familia, siéndonos remitido un informe en el que se relatan las distintas interven-

ciones realizadas con aquella, sin que se hubiese logrado paliar la grave conducta de absentismo escolar del mayor de los hermanos, y sin que tampoco se hayan producido avances significativos en la dinámica de la relación familiar, cuya colaboración con los profesionales intervinientes no siempre había sido satisfactoria.

A pesar de los indicadores de riesgo detectados, los cuales sin duda han tenido incidencia negativa en los menores integrantes del núcleo familiar, y a pesar de la escasa adherencia de las personas responsables directas de los menores a las indicaciones recibidas para solventar su problemática, los servicios sociales municipales no consideraban que existieran motivos para una medida radical que motivara la intervención del Ente Público separando a los menores de su familia, resultando procedente por tanto que prosiguiera una intervención dirigida a paliar y corregir las carencias detectadas en la familia; a facilitarles el acceso a las prestaciones sociales de las que pudiera resultar beneficiaria; y también a efectuar un seguimiento de su evolución.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso que analizamos, y desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía **resulta contradictorio que encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase esta situación de riesgo y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menores)**. Y es que, atendiendo a las previsiones legales, en este caso quizás hubiera resultado procedente que la autoridad administrativa municipal competente emitiese una resolución declarativa de la situación de riesgo de los menores.

El especial estatus legal derivado de esta resolución dotaría de rigor jurídico a la intervención de los servicios sociales, dando formalidad a los compromisos que asumía la familia, al tiempo que les proporcionaba garantías sobre sus derechos en esta especial situación. Conforme al artículo 17 de la redacción actual de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la valoración de la situación de riesgo conlleva la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención social y educativo familiar que deberá recoger los objetivos, actuaciones, recursos y previsión de plazos, promoviendo los factores de protección del menor y manteniendo a éste en su medio familiar. Y para el buen fin de este proyecto de intervención dicha Ley prevé que los progenitores, tutores, guardadores o acogedores, dentro de sus respectivas funciones, colaboren activamente, según su capacidad, en la ejecución de las medidas indicadas en el referido proyecto, siendo así que la omisión de dicha colaboración habría de dar lugar a la declaración de la situación de riesgo del menor.

Por su parte, la declaración de riesgo sería dictada mediante una resolución administrativa debidamente motivada, previa audiencia de las personas afectas, incluidas las menores de edad, e incluiría las medidas tendentes a corregir la situación de riesgo, en especial las relativas a los deberes que al respecto incumben a progenitores, tutores, guardadores o acogedores.

Precisa el artículo 88 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía que el plan de intervención familiar en el que se recogerán tales medidas y actuaciones tendrá una duración máxima de doce meses, prorrogables por un máximo de otros seis meses si se considera oportuno para alcanzar los objetivos. Y si a pesar de estos esfuerzos siguiesen sin obtenerse resultados satisfactorios, no se alcanzasen los objetivos del plan de intervención familiar, ni se produjeran cambios en el desempeño de los deberes de guarda que garantizasen la adecuada atención de los menores, los servicios sociales intervinientes habrían de emitir un informe motivado proponiendo que se valorase la declaración de una situación de desamparo, elevando dicha propuesta al órgano competente de la Entidad Local a fin de que éste derivase el expediente a la Entidad Pública competente por razón del territorio.

Esta sería la solución menos deseable, pues la declaración de riesgo y el consecuente plan de intervención con calendario de actuaciones, compromisos y objetivos, está previsto precisamente para lo contrario, para que se subsanen las carencias y disfunciones existentes en la familia y que perjudican a las personas menores de edad, alcanzando los objetivos previstos en el plan de manera suficiente, lo cual permitiría a los servicios sociales elevar un informe motivado al órgano competente de la Entidad Local para que emitiera una resolución de cese de la situación de riesgo, todo ello sin perjuicio del seguimiento o acompañamiento profesional para garantizar la continuidad de una adecuada atención social.

Con estos antecedentes, **recomendamos a la corporación municipal que de persistir la situación de grave riesgo para los menores, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometieran los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes.** (queja 23/129).

Supuesto nº 10: Recibimos una denuncia relativa a la situación de riesgo de una menor de edad residente en la provincia de Jaén. Se relataba el caso de una niña, de unos 12 años de edad, cuyos padres carecen de recursos económicos estables para atender sus necesidades y se relacionan con la venta y consumo de drogas, teniendo un comportamiento social muy agresivo. Suele ser frecuente que dejen a la niña sola, sin que quede al cuidado de ninguna persona adulta, e incluso la habrían utilizado para mendicidad.

A tales efectos recabamos la colaboración de la administración en consideración a las competencias atribuidas a las corporaciones locales por el artículo 23 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia en Andalucía, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

En respuesta a nuestro requerimiento recibimos un informe en el que se señalaba que los profesionales de los servicios sociales comunitarios habían realizado varias visitas al domicilio y también realización de llamadas telefónicas, pero no se había podido localizar a la unidad familiar. No obstante, se había instado por escrito a ponerse en contacto con los técnicos de estos servicios, siendo dicho intento también infructuoso.

Añadía el informe que se continuaría intentando localizar a la familia al objeto de entrevistas para estudio, diagnóstico y valoración de las circunstancias que pudieran estar afectando negativamente a la menor.

Habida cuenta las dificultades que se relatan en el informe y tras dejar transcurrir un período de tiempo prudencial desde entonces, volvimos a dirigirnos a dicha administración local para que nos fuese remitido un nuevo oficio, complementario del anterior, en el que quedase reseñado el resultado final de las indagaciones relativas a la posible situación de riesgo de la menor y de las consecuentes actuaciones realizadas al respecto.

En este nuevo informe se reiteran las dificultades para concertar una cita con la familia para su comparecencia en la oficina municipal de servicios sociales, siendo todos los intentos realizados infructuosos y sin ninguna justificación convincente de su nula colaboración con los requerimientos realizados.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso que analizamos, y desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía consideramos oportuno resaltar **la gravedad de los indicadores de riesgo denunciados**, existiendo antecedentes en los servicios sociales municipales sobre las circunstancias de la familia desde el año 2009. Y en este contexto se ha de añadir el informe del centro escolar sobre absentismo escolar de la menor, de fecha 15 de febrero de 2023, con una falta justificada por día completo por el profesor, 17 faltas por tramos horarios justificada por el profesor, 20 faltas por tramos horarios justificadas por el tutor legal y 19 faltas por tramos horarios no justificadas y 1 retraso.

Así las cosas, **existiendo estos indicadores y ante la nula colaboración de la familia con los servicios sociales municipales, consideramos que en este caso quizás resulte procedente que la autoridad administrativa municipal competente dicte una resolución declarativa de la situación de riesgo de la menor**. El especial estatus legal derivado de esta resolución dotaría de rigor jurídico a la intervención de los servicios sociales, dando formalidad a los compromisos que habría de asumir la familia, al tiempo que les proporcionaría garantías sobre sus derechos en esta especial situación.

En este contexto, **recomendamos al ayuntamiento que, de persistir la situación de riesgo para la menor, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de su situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes** (queja 22/2259).

Supuesto nº 11: Un caso similar aconteció tras la denuncia de la posible situación de riesgo de unos menores de edad residentes en Sevilla capital. La familia en cuestión la integran la madre, el padre y sus tres hijos, menores edad, teniendo el mayor de ellos unos 12 años. Dichos menores se encontrarían en un contexto de constante violencia verbal y física, lo cual pudo tener incidencia en la tentativa de suicidio protagonizada por el mayor de los hermanos. La persona denunciante se mostraba alarmada por las experiencias traumáticas que acontecían en el transcurrir de la vida cotidiana de estos niños, con efectos muy negativos en su maduración como personas y en su estabilidad

psíquica y emocional, por lo cual solicitaba que las administraciones públicas competentes interviniesen para proteger sus derechos como personas menores de edad.

A tales efectos recabamos la colaboración del Ayuntamiento de Sevilla, siéndonos remitido un informe que refería que dicha familia se encontraba incluida en el Programa de Tratamiento Familiar, recibiendo los tres menores atención en diferentes recursos complementarios de apoyo psicosocial, tanto públicos como concertados, teniendo además expediente abierto en los Servicios de prevención y de protección de menores de la Junta de Andalucía.

Tras evaluar la información aportada por el Ayuntamiento, y tras dejar transcurrir un período de tiempo prudencial, solicitamos de nuevo otro informe con la finalidad de que nos fuese remitida información acerca de los resultados obtenidos con la intervención desarrollada por los servicios sociales de zona y por el Equipo de Tratamiento Familiar.

En la nueva comunicación se recalca la actitud poco colaborativa de la madre, especialmente en los momentos en que reanudaba su relación con su pareja (padre de los menores). También se reseñaba en el informe que en los últimos tiempos la madre había precisado de ingresos hospitalarios, recibiendo apoyo de su familia para que los menores siguieran siendo atendidos.

A pesar de los indicadores de riesgo detectados, los cuales sin duda tenían incidencia negativa en los menores integrantes del núcleo familiar, y aún reconociendo que no se contaba con suficiente implicación de las personas responsables directas de los menores para solventar su problemática, los servicios sociales municipales no consideraban que existieran motivos para una medida radical que motivara la intervención del Ente Público separando a los menores de su familia, resultando procedente, por tanto, que prosiguiera una intervención dirigida a paliar y corregir las carencias detectadas en la familia; a facilitarles el acceso a las prestaciones sociales de las que pudiera resultar beneficiaria; y también a efectuar un seguimiento de su evolución.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecen en el caso que analizamos, y desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que han intervenido en el caso, a cuyo criterio técnico hemos de estar.

Sin embargo, lo anterior no resulta óbice para que resaltemos la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de los menores de su familia, resultando a nuestro juicio contradictorio que encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase esta situación de riesgo y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas.

En este contexto, y con fundamento en las previsiones legales contempladas en la Ley de protección jurídica al menor a la que ya hemos aludido anteriormente, **recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla que, de persistir la situación de grave riesgo para los menores, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes** (queja 22/4933).

D) Deficiencias en la intervención ante situaciones de riesgo de los ayuntamientos y de la Entidad Pública

Como se ha señalado anteriormente, el organismo competente para intervenir ante las situaciones de riesgo leves o moderadas ha de ser los servicios sociales o los equipos de tratamiento familiar para los casos en que la situación se torna grave, y cuando la situación se califica como muy grave es precisa la intervención de la Entidad Pública. En cualquier caso, **entre todos los organismos debe existir una adecuada y rigurosa colaboración y cooperación**. Esta ausencia de coordinación, en ocasiones, es denunciada por los propios profesionales que trabajan con las personas menores de edad en riesgo, de manera singular aquellas que desarrollan sus servicios en el ámbito educativo.

Supuesto nº 12: Así aconteció en la queja presentada por la jefatura de estudios de un instituto de enseñanza secundaria que había denunciado la situación de grave riesgo de una alumna que argumentó ser maltratada por su familia al haberse quedado embarazada.

Desde el instituto se comunicó la situación en que se encuentra la alumna al Ente Público a través de la hoja SIMIA sin que desde entonces se hubieran tenido noticias de intervención alguna.

Del mencionado escrito de queja extractamos lo siguiente:

"(...) Nos ponemos en contacto con usted desde la Jefatura de Estudios del IES ".....", de Sevilla capital, para solicitar alguna ayuda con un caso grave y urgente de posible maltrato infantil que tenemos en el centro.

Se trata de una menor que dice estar embarazada de 6/7 semanas y que no puede explicárselo a sus padres porque teme que le peguen o la echen de casa.

Ante las situaciones de riesgo debe existir una diligente, eficiente y eficaz colaboración y cooperación entre los servicios sociales, los ETF y la Entidad Pública

La alumna manifiesta que ya le han pegado en otras ocasiones, por eso se necesitaría un equipo de tratamiento familiar que confirme estos hechos o que intervenga si fuera necesario.

Hemos seguido los protocolos establecidos para notificar estos casos, pero no hemos recibido aún ninguna respuesta o directrices a seguir: Hemos enviado la hoja SIMIA a la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y a los Servicios Sociales Centrales; hemos contactado con el Inspector y la Enfermera de referencia; con el educador social de referencia a pesar de encontrarse de vacaciones; con la técnica de absentismo del Ayuntamiento y hemos llamado a los números de protección y maltrato infantil. (...)"

Tras nuestra intervención, el Ente Público de Protección de Menores relató las actuaciones realizadas una vez que tuvo conocimiento de la situación de riesgo/desamparo de la adolescente, ofertándole de forma consensuada con la jefatura de estudios del IES la posibilidad de que fuese ingresada en un centro de protección de menores pero, al parecer, esta oferta fue rechazada por la adolescente.

Al no disponer de mayor información sobre la situación de la adolescente y respecto de la intervención social finalmente realizada con ella, volvimos a requerir información a la citada Delegación Territorial, respondiéndonos que estaban a la espera de recibir el informe solicitado a los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla, en el cual debían valorar los indicadores de riesgo y realizar las correspondientes propuestas conforme al instrumento técnico "Valórame". También se aludía a la información que les fue proporcionada por la policía municipal, que relataba una actitud poco colaboradora de la menor, con manifestaciones en muchas ocasiones contradictorias y obstaculizadoras de su intervención.

Toda vez que la posible intervención social con la menor quedaba a expensas de que el Ente Público de Protección de Menores pudiera valorar la información que tendrían que aportar los servicios sociales del Ayuntamiento de Sevilla, solicitamos la emisión de un informe a dicha administración local, el cual refería que la familia de la menor cuenta con expediente de intervención abierto en el centro de servicios sociales desde el mes de enero de 2023.

La intervención con la unidad familiar se produce con el objetivo de abordar las posibles dificultades en las relaciones entre familiares y valorar las necesidades de apoyo en cuanto al embarazo de la menor. En el marco de esta intervención la menor informa que realizó una interrupción voluntaria del embarazo y que estuvo acompañada en todo momento por su hermano mayor que vino expresamente para apoyarla, ya que reside fuera de España. Asimismo se informó acerca de los distintos recursos que se le han ofrecido tanto a la menor como a su tutor legal

El itinerario de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento y la Entidad Pública evidencia una escasa celeridad en el procedimiento de intervención con la adolescente desde que se formuló la denuncia de la posible situación de maltrato por los profesionales del ámbito educativo (queja 23/391).

Supuesto nº 13: Citamos otra denuncia de situación de riesgo de una menor realizada también desde el ámbito educativo. En este caso, la dirección de un colegio de educación de infantil y primaria señalaba que, conforme a lo establecido en la normativa sobre los casos de sospecha de situaciones de riesgo, habían realizado dos hojas SIMIA, de las cuales no se ha obtenido respuesta.

El riesgo tiene su origen en los problemas psíquicos y físicos que padecen ambos progenitores, si bien la situación se había agravado cuando el padre sufrió un ictus. La familia está ocupando una vivienda y ha recibido el lanzamiento de desahucio. Actualmente los progenitores no tienen empleo. Se percibe faltas de habilidades sociales por parte de los padres. Necesitan apoyo y acompañamiento para resolver cualquier cuestión. La menor se mostraba triste y apática y se habían observado cambios negativos a nivel curricular y conductual. La menor verbalizaba asimismo situaciones de agresión física y verbal hacia sus progenitores.

Tras iniciar actuaciones ante el ayuntamiento y ante la Entidad Pública conocimos que la familia se encuentra en una situación de graves dificultades pero, a pesar de lo cual, la menor no se encuentra en situación de desprotección: Se inician diversas gestiones para la incorporación de la niña a un nuevo centro educativo que le permitirá mejorar su rendimiento escolar.

En relación con el desahucio de la vivienda, se había realizado un informe de vulnerabilidad para que el juzgado paralizase el lanzamiento. No obstante, los progenitores no podían ser inscritos en el registro de demandantes de vivienda pública porque la madre era titular de un inmueble sito en uno de los barrios más deprimidos de la ciudad. Ante esta tesitura, la única solución ofertada es la búsqueda de vivienda en alquiler en el mercado privado, gastos que podrían sufragar con algunas ayudas públicas (queja 23/2294).

Supuesto nº 14: Es frecuente que las denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de niños y niñas lleguen a conocimiento de esta institución a través del servicio de atención telefónica. Por regla general, la persona denunciante argumenta la pasividad de las administraciones para intervenir en favor del bienestar de las personas menores afectadas.

Citamos como ejemplo la llamada de una ciudadana que, de forma anónima, nos trasladó que en las inmediaciones de su vivienda reside una familia, compuesta por la madre (a la que en algunas ocasiones acompañan hombres) y tres hijas que van desde los 13 a los 7 años. Según la persona denunciante las menores piden habitualmente limosna, roban de las tiendas de los alrededores y han visto como la de mayor edad acompaña asiduamente a una persona adulta con la que podría cohabitar de forma habitual.

Por tratarse de una denuncia realizada telefónicamente, sin que hayamos podido acreditar la identidad de nuestro interlocutor y carecer de datos que avalen la verosimilitud de las afirmaciones vertidas en dicha denuncia, nos vemos en la obligación de proceder al archivo del expediente de conformidad con lo establecido en el artículo 17.3 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, que dispone que el Defensor rechazará las quejas anónimas.

No obstante lo anterior, ante la posible situación de riesgo/desamparo de las menores decidimos emprender, de oficio, una actuación para dar traslado de los hechos relatados en dicha denuncia a los servicios sociales dependientes del Ayuntamiento donde habitaban las menores de edad. En todo caso, insistimos en el carácter anónimo de la denuncia, por lo que recordamos el deber genérico de reserva y confidencialidad respecto de los datos personales, al tiempo que rogamos se evite en lo posible intromisiones no necesarias en la intimidad personal y familiar de las personas afectadas.

Desde la administración local se informó de que la familia cuenta con expediente de los servicios sociales comunitarios para la tramitación del comedor escolar de la menores para la cobertura de necesidades básicas y algunas ayudas de emergencia social e informes de vulnerabilidad para ayudas al alquiler.

Se añade la descripción de las intervenciones llevadas a cabo por el personal técnico de dichos servicios, tras recibir la denuncia: contacto telefónico con el trabajador social del centro de salud de dichas menores, con el objeto de conocer su situación sociosanitaria. A su vez, también se ha realizado entrevista en el centro educativo, con los dos tutores de dichas menores, para conocer su situación socioeducativa desde donde se informa que aquellas presentan un retraso educativo elevado y absentismo.

Así las cosas, el equipo técnico de servicios sociales se comprometió a intervenir con la familia de las adolescentes para promover su bienestar y la unidad familiar, según protocolo establecido.

En congruencia con esta información concluimos nuestra intervención en el caso al considerar garantizados los derechos de las menores con la intervención social que vienen realizando los servicios sociales comunitarios. Ahora bien, habida cuenta de los graves indicadores de riesgo detectados en la familia, y en congruencia con las competencias asignadas a esta institución como Defensoría de la Infancia y Adolescencia en Andalucía, **solicitamos de la Administración local que realizara un seguimiento estrecho de la evolución de la familia, en especial sobre el compromiso y aceptación de las indicaciones dadas por los servicios sociales sobre la problemática que les afecta, y ello en congruencia con lo establecido en el artículo 87 y siguientes de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia de Andalucía, sobre situaciones de riesgo** (queja 23/2831).

Supuesto nº 15: Recibimos denuncia de una ciudadana lamentándose de la, a su juicio, ineficaz intervención de los servicios sociales comunitarios y Protección de menores ante la situación de grave riesgo/desamparo de sus cuatro nietos, que conviven con su hija -madre de los menores- que padece problemas de drogadicción y no atiende sus necesidades básicas:

"(...) Les escribo para poner en su conocimiento el hecho de que tengo una hija en el pueblo de..... (Córdoba) que se llama....."

Es drogadicta, politoxicómana, (mezcla heroína con alcohol, con fármacos, los que tiene pautados más los que le da su ex-marido, etc). Lo increíble es que a pesar del mal estado de la vivienda, del hecho de que no se ocupa de sus

cuatro hijos varones de edades comprendidas entre los 17, 14, 8 y 7 años respectivamente, es más los deja a los pequeños solos en casa, y el pequeño cuando tiene hambre coge la chispa eléctrica para encender el quemador de la cocina a gas butano.

Yo hace una semana estuve para estar con ella y acompañarla a una entrevista que tenía programada en los Servicios Sociales donde nos reunimos los de Protección de menores de Córdoba y la asistenta social de mi hija, una tal, pero ya le dijeron que como no se presenta a las entrevistas ni cumple con los protocolos que le indican, que por su parte ya han dado “carpetazo” al expediente por su parte y ahora ya pasará a ser competencia del juez o quien sea.

Lo increíble es que el pasado sábado de madrugada se incendió la casa de mi hija, con su hijo y ella dentro. Mi hija se encontraba lo que me han contado, y mi nieto pequeño de 7 años en el sofá. Los vecinos fueron los que llamaron a los bomberos y también acudió la policía local.

Hay que decir también que yo he visto como mi hija les da el “vaper” a sus 4 hijos para que inhalen y les dice que está buenísimo porque tiene sabor a Coca-cola. Lo increíble de todo esto es que después de la gravedad del suceso, los llevaron al hospital por inhalación de humo, les dieron el alta y de vuelta a casa de nuevo. Mi hija continúa teniendo la custodia de sus hijos y no la tutela nadie, ni a los hijos, mientras no se pronuncien quienes tienen que hacerlo.

Por cierto, que lleva más de un año este proceso creo ...y supongo que si ustedes no intervienen irá para largo y en cualquier momento puede ocurrir algo irreversible y que tengamos que lamentar. (...)

Tras nuestra intervención tanto ante los servicios sociales como ante la Entidad Pública, se nos informó que los servicios sociales de la localidad de residencia de la familia, tras analizar las circunstancias que concurrían en este caso, se ha podido corroborar los indicadores de desprotección denunciados por la abuela de los menores y que han determinado la adopción de medidas para preservar sus derechos. **De este modo, se ha declarado su situación legal de desamparo, siendo retirados de su familia e ingresados en un centro residencial de protección de menores en tanto se prosigue con la intervención social y se recaban datos para determinar las medidas que en adelante satisfarán las necesidades de los menores, garantizando sus derechos** (queja 22/2686).

Supuesto nº 16: Relatamos las circunstancias acontecidas con una familia muy numerosa asentada en un municipio de Granada. Recibimos un escrito del alcalde de la localidad trasladando su inquietud ante la situación de riesgo en que pudieran encontrarse un grupo de menores, integrantes del mismo clan familiar, sobre el que vienen interviniendo los servicios sociales de dicho municipio, aunque sin obtener los resultados esperados por la necesidad de un enfoque multidisciplinar y coordinado con los servicios sociales especializados de competencia de la Junta de Andalucía.

Según el relato del Alcalde dichos menores integran una misma familia, muy extensa, de etnia gitana, que reside alternativamente en dicho municipio y en otro de Ciudad Real, aunque en la actualidad su residencia definitiva parece haber quedado fijada en el municipio de Granada.

Sobre esta familia dispone de antecedentes esta Institución, que datan del ejercicio 2007 en que incoó a instancias también de la Alcaldía en el que se sometía a nuestra consideración el conflicto social generado en dicho municipio respecto a dicha familia. En dicho expediente se realizaron diversas gestiones ante el Secretariado de la Comunidad Gitana, consiguiendo finalmente su mediación para solventar el conflicto.

De igual modo, en el expediente de queja 08/4987 se tramitaron de forma conjunta otras tantas remitidas por personas residentes en el municipio en cuestión, expresando su indignación con la información aparecida en un programa de televisión respecto de la grave situación de abandono y permisividad social en que vivía una concreta familia, de etnia gitana.

El reportaje versaba sobre una persona integrante de dicha familia que reconocía tener 4 esposas a las que maltrataba, con las que había tenido más de 30 hijos y a los que no podía atender debidamente, e incluso alardeaba de cometer fraude en los servicios públicos de suministro básico.

En dicho reportaje de televisión se aportaban testimonios de personas que expresaban su malestar por esta situación, que relataban su disconformidad con la actuación de las Administraciones que, conocedoras de la situación, no llevaban a cabo actuaciones decididas para corregir esas conductas, sobre todo las que implicaban vulneración de derechos de personas menores de edad.

De todas estas denuncias dimos traslado a la Fiscalía Provincial de Granada, que incoó las Diligencias Informativas, concluyendo las mismas con un Decreto de archivo por considerar no acreditados ninguno de los indicios de maltrato y abandono, y ello en base al informe de la policía autonómica adscrita a Andalucía y a los informes remitidos por la Delegación Provincial de Salud y Bienestar Social de Ciudad Real.

La Fiscalía recomendaba, no obstante una mejor coordinación entre las Comunidades Autónomas de Castilla La Mancha y Andalucía, a través de las correspondientes Delegaciones Provinciales de igualdad y Bienestar Social para el seguimiento continuado de la situación de riesgo social de los menores y su familia. También solicitada de la Administración el máximo control de las ayudas públicas otorgadas a esta familia en relación con la finalidad para la que fueron otorgadas, a fin de eludir un uso abusivo de las mismas.

Pasado un tiempo, el ayuntamiento en cuestión del municipio ubicado en la provincia de Granada nos alertaba sobre la persistencia de la situación de riesgo de tales menores, individualizando la situación particularmente delicada de alguno de ellos y manifestando su inquietud ante el previsible traslado de residencia de miembros de esta familia a su municipio, lo cual acentuaría el problema de hacinamiento en las viviendas que habitan, y haría muy dificultosa la intervención social con los integrantes de la familia, además de no garantizar los cuidados que requieren los menores.

Desde la Alcaldía se reclamaba la necesidad de coordinar actuaciones con Fiscalía y los Servicios Sociales de Castilla-La Mancha para lograr una intervención efectiva en el caso.

Trasladado los antecedentes del caso de nuevo a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Granada se nos informó que habían realizado actuaciones tendentes a evitar posibles situaciones de desprotección en los menores integrantes de las familias aludidas en la queja. De igual modo, desde la Delegación Provincial de Igualdad y Bienestar Social se nos aportaron detalles de la información obtenida de los servicios sociales comunitarios y de la coordinación efectuada con los correspondientes servicios de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

De la información obrante en el expediente de queja deducimos que se encontraban en curso las actuaciones de las administraciones competentes en atender la situación de riesgo/desamparo en que pudieran encontrarse dichos menores, por lo que dimos por concluida nuestra intervención en dicha queja al considerar el asunto en vías de solución.

Sin embargo, transcurridos tres años desde aquella actuación, se recibe un nuevo oficio procedente de la Alcaldía, reiterando su preocupación por la situación de riesgo de los menores integrantes de dicho clan familiar:

"Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle nuestra preocupación por un problema muy arraigado, que presenta una unidad familiar atípica, de etnia gitana, en este municipio de....."

Actualmente este núcleo familiar formado por D., 3 mujeres, y una treintena de hijos, se encuentra residiendo en este municipio, que según nos manifiesta el cabeza de familia, su estancia aquí es definitiva, ya que la vivienda con la que cuentan en de Ciudad Real se encuentra en muy mal estado de habitabilidad.

..... es quien encabeza esta estructura familiar, cuando menos atípica. Ejerce pleno control sobre sus mujeres, las dirige a su antojo y se dirige a ellas de una forma despectiva y autoritaria.

Siempre permanece de un lado para otro con sus mujeres, dejando a los menores a cargo de 2 ó 3 de sus hijas, menores de edad.

Los menores, por tanto, pasan la mayor parte del tiempo en situación de desatención, tanto a nivel de nutrición, higiene y hábitos educativos, donde se refleja una clara omisión de las responsabilidades de estos padres (en mayor énfasis se aprecia en una de las mujeres) que está impidiendo el pleno desarrollo de los menores, incidiéndolos con ello a una vida difícil y sin posibilidades.

Existe un problema de hacinamiento, que agrava mucho más la problemática expuesta anteriormente.

Se dan con frecuencia pequeños hurtos y alguna que otra acción vandálica, por parte de algunos miembros de esa unidad familiar como lanzar piedras,

destrazar tejas, entre otras, a las viviendas colindantes, en este caso ocupadas por personas mayores, los cuales se sienten atemorizados por el peligro que podría conllevar en cualquier momento.

Todo lo expuesto, por tanto, está creando una situación alarmante en el resto de vecinos de este municipio.

Desde servicios sociales, como medida de prevención para estos menores, se están solicitando plazas en escuelas hogares, que por otro lado nos encontramos con el inconveniente de no existencia de plazas debido al elevado número de éstos.

Una vez más lo que entendemos incomprensible es que las actuaciones llevadas en el ámbito social siempre sean eludidas por el organismo competente, a pesar de haber remitido numerosos y diferentes informes donde se recogía toda la problemática descrita. (...)”.

Tras dar traslado de los hechos de nuevo al Ministerio Fiscal, a los servicios sociales de la Diputación de Granada y a la Entidad Pública, **tras un largo y complicado proceso de intervenciones, se acordó la declaración de desamparo y la tutela pública de los menores de edad pertenecientes al citado clan familiar que se encontraba en situación muy grave de riesgo** (queja 13/2165 y queja 21/2188).

E) Insuficiencia de recursos personales en los servicios dedicados a la infancia y adolescencia en situación de riesgo.

En otros supuestos, los problemas en el tratamiento unitario y global de las situaciones de riesgo, especialmente las de carácter grave o muy grave, derivan de la escasez de recursos personales para los servicios dedicados a la infancia y adolescencia.

Como ejemplo, traemos a colación la queja presentada por los propios profesionales:

Supuesto nº 17:

“ Soy un profesional de los servicios sociales municipales, en concreto en un Equipo de Tratamiento Familiar en la provincia de Almería.

Quisiera denunciar, en representación de otr@s profesionales, la situación de falta de personal que el Servicio de Protección de Menores (SPM) de Almería (dependiente de la delegación de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, familias e Igualdad de la Junta de Andalucía) con la que trabajo, y que está afectando a los derechos básicos de los menores, encontrándonos que se dilatan indefinidamente procesos de toma de medida de desamparo de menores en situación de desprotección (por ejemplo, enviamos informe solicitando medida de desamparo de un menor en agosto de 2022 y sin efectuarse a día de hoy -febrero 2023-, a pesar de que el SPM está de acuerdo). Este es solo un caso de muchos, donde incluso encontramos bebés.

El circuito de protección del menor siempre ha tenido retrasos medianamente comprensibles (tiempos procedimiento administrativo, rotación de personal,...) pero desde comienzos de 2022 en adelante ha ido empeorando con el serio perjuicio para la integridad de niños, niñas y adolescentes.

La justificación que da el SPM es que tienen las Unidades Tutelares incompletas de los diversos profesionales (debería de haber al menos de Trabajo Social, Psicología y Asesoría Jurídica) y en los últimos meses ha sido peor, no tienen ni siquiera un jurista que les redacte los desamparos.

Las necesidades de los niños, niñas y adolescentes en situaciones de desamparo necesitan actuaciones inmediatas, el daño aumenta con el retraso de la actuación administrativa, hablamos de un maltrato institucional.

Por favor, queremos que se actúe para corregir dicha precariedad de inmediato y prevenir futuras situaciones similares de carencia total de servicios mínimos durante tanto tiempo”.

Supuesto nº 18: Un colectivo de trabajadores que desempeñan su labor profesional en el Servicio de Protección de Menores de Córdoba, se lamentaba de la descompensación, por falta de efectivos, de la plantilla de personal existente en la Delegación Territorial para dar cumplimiento a las competencias que le corresponden como Ente Público de Protección de Menores:

“El personal del Servicio de Protección de Menores de Córdoba (Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad), puso en conocimiento de la Junta de Personal de Servicios Periféricos, la alarmante situación en la que se encontraba este Servicio.

Hay que aclarar, que la situación que sufre este Servicio y que se describirá a continuación es crítica, pero hay que incidir en que se ha llegado a unos niveles insostenibles, debido a una falta de personal mantenida desde el año 2019, especialmente en el Departamento de Equipo de Menores.

Prueba de ello, son los datos que hemos venido denunciando e incluso trasladado a los medios de comunicación. En el escrito de febrero remitido a la Junta de Personal, se informa que contamos con una “lista de espera”, de 160 menores en desprotección en espera de ser protegidos por parte de la Junta de Andalucía. No obstante, en el año 2019 ya denunciábamos que existía esta lista con unos 70 menores en espera. En 2022 los menores pendientes de medida sumaban 135 y ya en mayo de 2023 suman más de 170 casos. Recordamos que se trata de menores con un diagnóstico de “maltrato grave”, sobre los que hay que tomar una medida protectora, y que continúan residiendo en su entorno familiar maltratante.

Este personal acude a la Junta de Personal, dada la situación extrema. Los equipos psicosociales, los cuales son los encargados de ejecutar las medidas de protección a un menor, están conformados por 4 trabajadoras sociales y

3 psicólogas, según RPT (aunque normalmente han funcionado con cuatro equipos formados por trabajador social y psicóloga). En febrero de 2023, sólo dos trabajadoras sociales, de las 8 que deberían conformar como mínimo los equipos, se encontraban al frente del departamento.

Esta situación mantenida en el tiempo, ha generado esta inasumible tarea, en la que hay vidas de menores. La respuesta del ente público ha sido dotar de 3 interinos en estos equipos psicosociales, que junto a las dos trabajadoras sociales que conformaban estos equipos, suman 5 de los 8 profesionales que deberían existir.

A pesar de la dotación es inviable abordar la lista de espera, ya que semanalmente debemos proteger a menores “en situaciones extremas y sobrevenidas” y que no se incluyen en esta espera.

Por ello y ante la gravedad, en 2023 se ha denunciado nuevamente esta situación, ya señalada en varias ocasiones desde 2019. Específicamente se ha dado traslado a las siguientes instancias, con competencia en protección de menores:

- Fiscalía de Menores y Función Pública. (Siendo informados por la Junta de Personal).

- Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud. Siendo trasladada la información por la Jefatura de este Servicio, en reunión del pasado 20/04/2023.

Ante lo que consideramos una respuesta insuficiente, hemos acudido a medios de comunicación (prensa, radio y televisión), además de concentraciones en la sede de este Servicio y en la Delegación del Gobierno de Córdoba, desarrollándose todos los viernes desde el pasado 17 de marzo.

Este personal no solicita en esta queja mejoras laborales para los trabajadores, sino soluciones para poder dar respuesta a los más de 170 menores con diagnóstico de maltrato grave en nuestro Servicio”.

La queja presentada por este colectivo de profesionales guarda relación con el informe elaborado por la Inspección General de Servicios incluido en el Plan General de Inspección para el año 2020, en el que se analizaron los puestos de trabajo existentes en los Servicios de Protección de Menores, y de Prevención y Apoyo a la Familia de las 8 Delegaciones Territoriales con la finalidad de calcular el índice de complejidad de las funciones desarrolladas y poner este valor en relación con el número de personas que asumen las competencias y funciones establecidas en el Decreto de Estructura Orgánica de la Consejería.

Con relación a la provincia de Córdoba, el aludido informe señalaba que dicha Delegación Territorial junto con la de Cádiz era la que en términos relativos afrontaba una mayor complejidad en su gestión con una menor dotación de efectivos de personal. De los datos del informe referidos a los 6 últimos años también se podía concluir que

en la Delegación Territorial de Córdoba se producía una tendencia al mantenimiento o decrecimiento del número de efectivos de personal.

En este contexto, **la Defensoría está valorando iniciar una exhaustiva investigación de oficio para comprobar el número de profesionales de los diferentes equipos tutelares de la Entidad Pública en las ocho provincias de Andalucía; sus correspondientes cargas de trabajo y las incidencias de las posibles disfunciones que estas deficiencias en materia de personal estén provocando en la vida de aquellos niños y niñas que se encuentren en situación grave o muy grave de riesgo.**

Supuesto nº 19: A través de una noticia en un medio de comunicación hemos tenido conocimiento de la elevada carga de trabajo que soportan los equipos de menores de los servicios sociales comunitarios de Sevilla, definida en un informe del Servicio de prevención de riesgos laborales como “intolerable”.

En la citada crónica periodística se relata lo siguiente:

“Antonio (nombre ficticio) tocó fondo hace algunas semanas. Su cuerpo, pero sobre todo su mente, no aguantaban más y, tras otra dura jornada de trabajo en un centro municipal de servicios sociales, tuvo que ser trasladado a un centro sanitario con un ataque de ansiedad. María (igualmente, nombre falso) se encuentra de baja tras la aparición de una eventualidad en su estado de salud que, según consta en el parte de la baja médica, es consecuencia de una extrema situación de estrés. Son sólo dos ejemplos, quizás de los más extremos, pero entre la plantilla municipal dedicada a estos servicios, a nadie se sorprende.

La situación de los equipos de menores de los servicios sociales comunitarios en Sevilla es crítica, con personal insuficiente para una carga de trabajo que no ha parado de crecer en los últimos años, y que ha evidenciado todavía más las costuras de la red. Lo denuncian los propios trabajadores, que reclaman a los responsables del Ayuntamiento una actuación para absorber las necesidades crecientes de un colectivo cuya realidad y problemáticas se han vuelto cada vez más complejas; y ha quedado recogido oficialmente por el servicio de prevención de Riesgos Laborales que, tras su última evaluación psicosocial a esta plantilla, concluyó que la carga actual de trabajo asumido por la misma es intolerable”.

La situación descrita **pone en cuestión la dotación de efectivos de personal para el cumplimiento de la importante labor que corresponde a los servicios sociales comunitarios de Sevilla capital para atender situaciones de riesgo de menores de edad**, lo cual además de tener efectos en las condiciones laborales del personal **repercute negativamente en el servicio que les corresponde realizar, afectando por tanto a la labor preventiva y reparadora de tales situaciones de riesgo queja 24/3761.**