

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2202488
Materia	Infancia y adolescencia
Asunto	Infancia y adolescencia. protección jurídica. Inactividad SS.SS para dar continuidad al plan de intervención que facilite recuperar la custodia de su hija.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) ((...)) y domicilio en Torrevieja (Alicante), presentó un escrito registrado el 02/08/2022, al que se le ha asignado el número de queja 2202488.

En su escrito manifestaba que desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torrevieja existía una negativa a continuar con el plan de intervención que facilitara a la promotora de la queja recuperar la custodia de su hija, actualmente en acogida con la familia paterna. Acredita haber presentado escrito solicitando información al respecto al ayuntamiento con fecha 21/06/21 y 09/02/22 respectivamente, así como que den continuidad al plan de intervención, sin que se haya reactivado dicho plan.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deducía que la inactividad de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y del Ayuntamiento de Torrevieja podría afectar al derecho de la persona dependiente a los derechos reconocidos a la infancia y la adolescencia y al derecho de la promotora a recibir respuesta expresa a sus escritos o peticiones, lo que facultó al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y admitió esta queja a trámite.

Posteriormente, con fecha 05/08/2022 tuvo entrada un escrito presentado por su representante, al cual se le otorgó el número de queja 2202539.

Al ser personas distintas las que presentaron los escritos de queja, abrimos por error, sendos expedientes con los números de queja anteriormente mencionados; no obstante, el asunto que se investiga es el mismo en ambas quejas y expedientes.

Por ello, se ha procedido al cierre de la queja núm. 2202539, debido a la duplicidad existente, y todas las actuaciones se centrarán y llevarán a término sobre la queja con nº de expediente 2202488.

De acuerdo con lo previsto en art. 31 de la citada Ley 2/2021, el 05/08/2022, esta institución solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y al Ayuntamiento de Torrevieja que, en el plazo de un mes, le remitieran un informe sobre este asunto.

El 08/09/2022 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, del que extractamos el siguiente contenido:

Desde la Dirección Territorial de Alicante se informa que en la actualidad la adolescente, (...), se encuentra en acogimiento familiar permanente con familia extensa (tíos paternos) desde el 12 de julio de 2019. El Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA) del Ayuntamiento de Torrevieja valoró, en fecha 13/01/2022, la no idoneidad de las visitas de D^a (...) con su hija (...) dado que la adolescente, de 14 años, manifiesta su deseo de no iniciar ningún tipo de relación con su madre.

Por otro lado, y en cuanto al acogimiento familiar permanente, se informa desde el EEIIA de Torrevieja, en fecha 13/01/2022 que este ha proporcionado a la adolescente una medida estable y un vínculo de apego seguro generado por las personas acogedoras, junto a un estado de salud y nivel educativo adecuado. Sin embargo, (...) muestra estado de angustia por encontrarse sus hermanas en acogimiento preadoptivo y tener el deseo de verlas, solicitando que se estudie la posibilidad de iniciar contacto con ellas.

La última actuación realizada en cuanto al caso que nos ocupa fue el pasado 13 de junio de 2022, donde se reunió en la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante vía telemática: la trabajadora social del Ayuntamiento de Torrevieja, la jefa de Unidad de Familia y Adopciones de la Dirección Territorial de Alicante, la técnico de la Unidad de Familia y Adopciones de la Dirección Territorial de Alicante y la técnico de Acogimiento Familiar de la Dirección Territorial de Alicante para analizar y valorar la situación de la adolescente.

De dicha reunión se recoge acta donde se informa que, desde los Servicios Sociales de Torrevieja se considera la imposibilidad de realizar un Plan de Intervención con la progenitora de la adolescente, ya que boicotea reiteradamente el acogimiento de su hija (...) acudiendo a su domicilio e increpando tanto a la adolescente como a su acogedora. De manera sutil y mediante terceras personas, persigue a su hija y le transmite el deseo de recuperarla, situación que provoca malestar emocional en (...). Por otro lado, se informa desde estos mismos Servicios Sociales que D^a (...) no aclara su situación actual, muestra agresividad hacia los técnicos, manipula a terceras personas que interfieren en el trabajo de las personas técnicas, cambia de relato constantemente, ha dejado de acudir a la Sanidad Pública y por tanto los informes médicos no están actualizados para tener un seguimiento real de su situación.

En fecha 28/06/2022 la adolescente manifiesta por escrito: "No quiero tener ninguna relación ni contacto con mi madre biológica (...) por los siguientes motivos: no la considero buena persona ni mi madre puesto que a mí me ha hecho mucho daño y a mi familia también. Así que no quiero visitas con ella ni verla. Tampoco quiero que venga a molestar a mi casa con terceras personas porque me siento acosada por ella".

El objetivo del Plan de Intervención era la integración de la adolescente en un entorno familiar seguro y estable, objetivo cumplido con el acogimiento familiar permanente en el que se encuentra en este momento con sus tíos paternos desde el 12/07/2019. No existe la posibilidad de retorno y no se estima, tampoco, la posibilidad de realizar un régimen de visitas, atendiendo a los informes de Servicios Sociales de Torrevieja y a la manifestación de la propia adolescente de fecha 28/06/2022.

En cuanto al Plan de Intervención con la progenitora, no existe, puesto que Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torrevieja en los últimos informes ha reiterado la imposibilidad de llevarlo a cabo debido a la falta de colaboración de (...) y sus constantes enfrentamientos con las personas técnicas. Se adjunta anexo I con informe de la técnico de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torrevieja con fecha 09/06/2022 donde se justifica la no existencia de dicho Plan de Intervención con la promotora de la queja.

En cuanto a la solicitud de la promotora de la queja de fecha 09/06/2022 informando de que no se está llevando a cabo el plan de intervención, así como de su solicitud de cambio de asignación de profesional para llevarlo a cabo, la Dirección General de Infancia y Adolescencia tuvo constancia de dicha solicitud a través de la presente queja. A partir de ese momento realizamos la averiguaciones oportunas para ser conocedoras de donde se encontraba la solicitud de la promotora de la queja, observando que había sido dirigida a la Secretaría Autonómica de Atención Primaria y Servicios Sociales la cual es el organismo competente para resolver dicha solicitud.

Igualmente, la Conselleria nos adjunta el informe del Ayuntamiento de Torrevieja de fecha 09/06/2022, remitido a la Sección de adopciones de la dirección territorial y en el cual se indica lo siguiente:

En la actualidad no existe plan de intervención ni se considera la necesidad de realizar una intervención con (...), ya que en todos estos años no hemos conseguido ningún avance y lo único que va ocurriendo es que van pasando los años y no se consigue ningún progreso. A pesar de presentar documentación relativa a situación laboral y económica, no es posible intervenir a nivel de relaciones, estabilidad socio-familiar, dinámica de funcionamiento,... oculta información tan básica como la de su unidad de convivencia. Siendo ésta uno de los aspectos fundamentales y principales a la hora de poder valorar si existe un entorno adecuado o no para el bienestar de sus hijas.

En consecuencia, solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un nuevo informe para que la Secretaría Autonómica de Atención Primaria y Servicios Sociales nos remitiera la información requerida, en concreto, sobre si se tenía constancia del escrito de la promotora de la queja de fecha 09/06/2022, informando de que no se está llevando a cabo el plan de intervención, así como de su solicitud de cambio de asignación de profesional para llevarlo a cabo, y actuaciones al respecto llevadas a cabo por parte de la Secretaría Autonómica.

En el informe remitido por Conselleria con fecha 30/11/2022, es nuevamente la Dirección General de Infancia y Adolescencia quien nos informa de lo siguiente:

Desde el año 2009 y tras descartarse la reunificación familiar, el objetivo del Plan de Protección de (...) ha sido su integración estable en una familia alternativa. Esta circunstancia no supuso dejar de trabajar con la familia de origen, sino la modificación del objetivo del Plan de Protección y, en consecuencia, del objetivo de la intervención que los Servicios Sociales de Atención Primaria llevaban a cabo con la familia de origen.

Esta intervención, encuadrada en el Proyecto de Intervención Socioeducativo Familiar, ha resultado muy difícil e infructuosa, debido fundamentalmente a las incomparecencias y falta de compromiso de los progenitores con la misma.

Por otra parte, la Dirección Territorial de Alicante informa que la progenitora boicotea reiteradamente el acogimiento de su hija (...), acudiendo a su domicilio e increpando tanto a la adolescente como a su acogedora. Incluso de manera sutil y mediante terceras personas persigue a su hija y le transmite su deseo de recuperarla, situación que provoca malestar emocional en la adolescente. (...) no aclara su situación actual, muestra agresividad hacia las técnicas, manipula a terceras personas que interfieren en el trabajo de las técnicas, cambia de relato constantemente, ha dejado de acudir a la sanidad pública y por tanto los informes médicos no están actualizados para tener un seguimiento real de su situación.

Además, y en virtud del Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell de regulación del acogimiento familiar en su artículo 45.2, según el cual la persona menor de edad acogida, deberá ser escuchada y oída en todo momento, debiendo ser recabada su opinión, de acuerdo con lo indicado en los artículos 17 y 90.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, se ha recabado la opinión de (...), quien se ha manifestado en el siguiente sentido: *No quiero tener ninguna relación ni contacto con mi madre biológica (...) por los siguientes motivos: no la considero buena persona ni mi madre puesto que a mí me ha hecho mucho daño y a mi familia también. Así que no quiero visitas con ella ni verla. Tampoco quiero que venga a molestar a mi casa con terceras personas porque me siento acosada por ella.*

Según informe de la Dirección Territorial de Alicante de fecha 24/08/2022, el acogimiento familiar permanente ha proporcionado a (...) un entorno seguro y positivo. Este acogimiento se formalizó tras acuerdo de la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia de la Dirección Territorial de Alicante en sesión celebrada 03/07/2019 y, conforme al artículo 129.3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, se dio prioridad al acogimiento con familia extensa. También se tuvo en cuenta la voluntad de la adolescente de querer continuar conviviendo con su familia acogedora, a los que consideraba y sigue considerando sus referentes afectivos más significativos.

Por lo que respecta a la solicitud de nueva asignación de la persona profesional, la gestión del personal de los Servicios Sociales es competencia de la Entidad Local tal y como se recoge en el artículo 29 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Con fecha 01/09/2022, el Ayuntamiento de Torrevieja remite un informe en el mismo sentido, donde se señala lo siguiente:

PLAN DE INTERVENCIÓN PROPUESTO

Tal y como consta en el informe emitido con fecha 26 de mayo de 2022 sobre la situación de la progenitora de las menores (...) a la Dirección de Familia y Adopciones, no se ha podido diseñar Plan de intervención por los siguientes motivos:

En la actualidad una intervención no existe plan de intervención ni se considera la necesidad de realizar una con (...), ya que en todos estos años no hemos conseguido realizar ningún avance y lo único que va ocurriendo es que van pasando los años, y no se consigue ningún progreso. A pesar de presentar documentación relativa a situación laboral y económica, no es posible intervenir a nivel de relaciones, estabilidad sociofamiliar, dinámica de funcionamiento,.... oculta información tan básica, como la de su unidad de convivencia. Siendo ésta uno de los aspectos fundamentales y principales a la hora de poder valorar si existe un entorno adecuado o no para el bienestar de sus hijas.

De todo ello se dio traslado a la promotora de la queja con fecha 23/12/2022 por si deseaba formular alegaciones, cosa que realiza con fecha 12/01/2023 la representante de la promotora de la queja.

De su escrito, (del que, por su extensión, se adjunta copia) extraemos en primer lugar las dificultades con las que, según señala, se han encontrado para acceder a las notificaciones, pues estas se enviaban a través sede electrónica, a la que su mandante no tiene acceso, hecho que conocía la trabajadora social responsable del caso.

En segundo lugar, señala haber expresado su deseo de que la trabajadora social cesara en la llevanza de dicho expediente y fuera otro compañero del centro el que se ocupare de ello, sin haber obtenido respuesta.

Finalmente pasa a describir las incidencias ocurridas durante la intervención, para concluir lo siguiente:

Queda probado por las pruebas que nunca se pretendió notificar a (...), sino que justo se buscó lo contrario, evitar que la misma forme parte del procedimiento administrativo para poder recuperar el contacto con su hija.

La administración ha funcionado de forma más que deficiente omitiendo los derechos de la administrada a formar parte de un procedimiento justo, con el derecho de información, con el derecho de alegaciones y en definitiva con la posibilidad de poder recuperar el contacto con su hija, puesto que simplemente nunca se le ha dado la oportunidad. Se ha tenido que llegar a solicitar la ayuda de este órgano para CONOCER el procedimiento que nunca se ha puesto a disposición de la mandante y que a causa del mal funcionamiento de los funcionarios públicos ha ocasionado un enorme perjuicio en la relación de la administrada con su hija que, a pesar de no tener ningún tipo de orden judicial restrictiva, no puede contactar con su madre por la actuación de acogedora y de la administración.

2 Consideraciones a la administración

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona afectada, exponemos a continuación los argumentos que sirven como fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

De todo lo informado se concluye lo siguiente:

- La promotora de la queja es madre de una adolescente que actualmente se encuentra en acogimiento familiar permanente con familia extensa (tíos paternos) desde el 12 de julio de 2019.
- El Equipo Específico de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA) del Ayuntamiento de Torrevieja valoró, en fecha 13/01/2022, la no idoneidad de las visitas de (...) con su hija dado que la adolescente, de 14 años, manifiesta su deseo de no iniciar ningún tipo de relación con su madre.

- El EEIA Igualmente señala, en cuanto al Plan de Intervención con la progenitora, que este no existe, debido a la falta de colaboración de (...) y sus constantes enfrentamientos con las personas técnicas.
- La promotora de la queja dice no conocer las razones por las que no se está llevando a cabo el plan de intervención social por parte del Ayuntamiento de Torreveija y por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas respecto a la intervención realizada y las medidas adoptadas.
- Considera además la promotora de la queja que se han vulnerado sus derechos de información, de alegaciones y en definitiva con la posibilidad de poder recuperar el contacto con su hija, puesto que simplemente nunca se le ha dado la oportunidad.
- La promotora de la queja ha solicitado reiteradamente el cambio de profesional asignado por los servicios sociales municipales, por entender que la trabajadora social no es imparcial en sus actuaciones, y tampoco ha recibido respuesta al respecto.

Sin entrar a valorar las medidas de protección adoptadas con la hija de la promotora de la queja, lo que excede del ámbito competencial del Síndic de Greuges, nuestras actuaciones están dirigidas a investigar si una actuación o inactividad de la Administración o sus agentes ha podido vulnerar los derechos y libertades de una persona o colectivo, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En este sentido, el objeto de esta queja pone de manifiesto la existencia de un conflicto entre su promotora y los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Torreveija en el que, según la interesada, se ha atentado contra sus derechos.

De los informes remitidos por el Ayuntamiento de Torreveija se desprende que:

- No se ha dado a conocer a la interesada los motivos por los que se ha valorado no realizar el plan de intervención, (según señalan, por olvido).
- Estos motivos se recogen en un informe dirigido a la Sección de adopciones y en referencia al expediente de otras hijas de la interesada, también menores de edad, y con diferentes medidas de protección.
- Se le han remitido de forma reiterada las citaciones por sede electrónica. Según informa el propio ayuntamiento, sólo se realiza una citación con notificador municipal al domicilio de la interesada para el 26 de octubre de 2022.
- No se ha dado respuesta a sus escritos de fecha 21/06/2021, y 09/02/22.

Conviene recordar que, conforme a la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, las personas, en sus relaciones con las administraciones públicas tienen derecho a:

- elegir en todo momento si se comunican con las administraciones públicas a través de medios electrónicos o no (art. 14).

Por su parte, acorde con la mencionada ley, la Administración está obligada a:

- dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación (Art. 21.1.).
- motivar los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos (art. 35.1.).

Igualmente, la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, en su artículo 10.1 reconoce a las personas usuarias de servicios sociales una serie de derechos, entre los que destacamos, en relación con el objeto de la queja, los siguientes:

- a) Obtener una información completa, veraz, continuada, comprensible, accesible, suficiente y eficaz sobre la atención social y sobre las condiciones de acceso a la misma.

b) Obtener una respuesta motivada, diligente y eficaz ante su demanda y obtener la resolución a su demanda del servicio, en un plazo máximo razonable que tendrá que fijarse reglamentariamente.

c) Recibir una atención personalizada integral, a lo largo de su ciclo vital, en la que se consideren los aspectos individuales, familiares y comunitarios.

d) Disponer de un análisis de necesidades individuales, familiares o sociales y, en su caso, de un plan personalizado de intervención social, de cuya copia dispondrá por escrito y en formato accesible.

e) La asignación de una persona profesional de referencia que sea la persona interlocutora principal y que vele por la coherencia, la coordinación con los otros sistemas de protección social y la globalidad y continuidad del proceso de atención.

f) La libre elección de profesional de referencia, en los términos en los que se desarrolle reglamentariamente.

(...)

Sin embargo, del relato de los hechos se desprende que, en los sucesivos desencuentros entre la interesada y el equipo de profesionales de los servicios sociales, no se ha atendido, en la medida que hubiera sido deseable, sus derechos, en particular, el derecho a obtener una información completa y accesible, a obtener una respuesta motivada a sus demandas, a contar con un plan personalizado de intervención social, o a la libre elección de profesional de referencia.

Por otra parte, si bien es cierto que, conforme al artículo 29 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, la gestión de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico es competencia de las entidades locales, puesto que en el fondo del asunto están las medidas de protección adoptadas con la hija de la promotora de la queja, que se encuentra tutelada por la administración, hubiera sido deseable una implicación más directa por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la supervisión de las actuaciones llevadas a cabo desde los servicios sociales municipales con la promotora de la queja en la tramitación del expediente, toda vez que la tensa relación existente entre la interesada y la profesional de referencia agudiza el conflicto y podría estar afectando a la adolescente.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones:

AL AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA:

1. **RECORDAMOS** la obligación legal de reconocer los derechos de las personas usuarias de los servicios sociales y actuar conforme a los mismos.
2. **RECOMENDAMOS** realizar las notificaciones a las personas usuarias de los servicios municipales utilizando un formato accesible y conforme a sus circunstancias y preferencias.
3. **RECOMENDAMOS** que se responda de forme motivada, diligente y eficaz ante las demandas de las personas usuarias de los servicios sociales en un plazo máximo razonable.
4. **SUGERIMOS** que se dé respuesta expresa a los escritos presentados por la promotora de la queja con fecha 21/06/2021, y 09/02/22, motivando las actuaciones llevadas a cabo e indicando los recursos que contra estas procedan.

5. **RECOMENDAMOS** que se considere la posibilidad de proceder al cambio de profesional de referencia, según solicita la promotora de la queja, y se retomen, en su caso, las actuaciones orientadas a establecer un plan de intervención social con la interesada que reduzca la tensión existente en la actualidad y facilite la evolución positiva de las medidas adoptadas con su hija.

A LA CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

6. **RECOMENDAMOS** que adopten una mayor implicación a la hora de orientar dar apoyo técnico a las actuaciones que se lleven a cabo por parte de los servicios sociales municipales y que afecten a personas menores de edad, especialmente de aquellas que están tuteladas por la administración.

A AMBAS ADMINISTRACIONES

7. **ACORDAMOS** que nos remitan, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesten la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada, al Ayuntamiento de Torrevieja y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana