

"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 2402202

Materia Infancia y adolescencia

Asunto Infancia y adolescencia. Protección jurídica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402202. La persona interesada presentaba una queja por la falta de apoyo y seguimiento de los servicios sociales de la Mancomunidad de les Valls en el plan de intervención que se inició en fecha 20/06/2023, tras los hechos que motivaron la separación de sus hijas.

En dicho escrito, junto al resto de documentación, la autora de la queja manifestaba que, desde la firma del mencionado plan, hacía ya casi 10 meses, no había recibido ningún tipo de seguimiento por parte de los servicios sociales de la Mancomunitat de les Valls, ni apoyos para facilitar que pudiera superar los obstáculos que hicieron que se desembocara en esta situación, a pesar de lo cual había ido avanzando por sí misma en su consecución.

Finalmente solicitaba que se comprobara que había superado los obstáculos que dieron lugar a la separación de sus hijas y que se diera por finalizado el plan de intervención.

La interesada adjuntaba a su escrito sendas reclamaciones presentadas ante el Servicio de menores de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con fecha 05/03/2024 (Nº de registro PRCEN/2024/6192) y 09/05/2024 (Nº de registro PRCEN/2024/12754).

- En el primero de ellos concluía denunciando la mencionada falta de apoyo y seguimiento recibidos por parte de los servicios sociales y solicitaba la ampliación del régimen de visitas a sus hijas, así como que le autorizara a llamarlas con más frecuencia.
- En el segundo, presentaba reclamación contra la resolución de acogimiento familiar de sus hijas.
- También adjuntaba testimonio fotográfico del estado actual de la vivienda.

A la vista de todo ello, el 19/06/2024 solicitamos a la **MANCOMUNIDAD DE LES VALLS** y a la **CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** que, en el plazo de un mes, nos enviaran un informe sobre este asunto.

El 19/07/2024 recibimos el informe de la Mancomunidad de Les Valls. Este exponía, en resumen, lo siguiente:

- En abril de 2023, tras las denuncias a su exmarido y a su vecino, la retirada por parte de la Guardia Civil y la Policía Autonómica de las menores, y observar en las visitas domiciliarias, el caos reinante en la vivienda familiar, se inició un Proyecto de Intervención Social, Educativo y Familiar (PISEF), por el equipo interdisciplinar de los Servicios Sociales de la Mancomunitat de les Valls.
- Desde el inicio, en SS. SS. (...) había estado atendida por todo el equipo multidisciplinar, tanto con cita como cuando se presentaba sin ella, presencial y telefónicamente, con una frecuencia casi diaria.
- Sin embargo, no ha sido posible estabilizar la situación psicoemocional, económica y social de la usuaria con los recursos de que dispone la Mancomunitat, especialmente por su falta de implicación, compromiso y colaboración. Ha llegado a anular sin justificar hasta 19 veces el Servicio de Atención Domiciliaria.
- Dadas las circunstancias de la progenitora y valorada la información recabada de todas las instituciones implicadas, y su actitud, se solicitó el 17/05/2024, a la Dirección Territorial de Valencia, sección Menores, que se atendiera la petición de la usuaria de finalizar el Plan de Intervención Familiar, PISEF, e instaban a Conselleria a que se le proporcionara otro medio de atención.
- Así mismo, el informe concluía señalando a esta institución que, pese a la implicación por parte de todos las entidades y profesionales en la atención a la interesada, no se habían cumplido los objetivos propuestos y pactados, ni había habido una comprensión de las razones de estos objetivos por parte de la usuaria, dando lugar a la situación actual.

Tras una solicitud de ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 22/07/2024, el 09/08/2024 recibimos el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

En su informe, la entidad pública, además de informar sobre las medidas adoptadas con las menores de edad hijas de la promotora de la queja, exponía, en resumen:

- Ser conocedora de los escritos presentados por la interesada.
- En relación al escrito presentado con fecha 05/03/2024 en el que informaba sobre los avances en el cumplimiento del plan de intervención previsto y solicitaba aumentar la frecuencia de las visitas con su hija, la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia desestimó la solicitud de la progenitora de aumentar la frecuencia de las visitas en el PEF, dictándose, en consecuencia, la correspondiente resolución administrativa de fecha 15/04/2024.
- Igualmente informaba que eran conocedores del escrito presentado por la progenitora de fecha 09/05/2024 por el que se oponía a la resolución administrativa que acordaba el acogimiento familiar de sus hijas. Si bien no se había dado respuesta todavía al citado

escrito, sí se había procedido a trasladarlo a los Servicios Sociales correspondientes para su conocimiento y a los efectos oportunos.

Trasladamos la información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna alegación.

No obstante, de todo lo informado se desprende que:

- La Conselleria no especificaba en su informe el objetivo del plan de protección con las menores de edad hijas de la promotora de la queja.
- Los servicios sociales habían declinado desde mayo llevar a cabo el plan de intervención elaborado con la promotora de la queja, e instaban a Conselleria a que se le proporcionara otro medio de atención.
- Sin embargo, la Conselleria seguía trasladando a los servicios sociales los requerimientos de información previos a acordar la medida más adecuada al caso.
- La interesada manifestaba haber superado los obstáculos que dieron lugar a la separación de sus hijas, pero no constaba si se estaba evaluando el cambio de situación y por quién.

En consecuencia, y para mejor proveer la tramitación de esta queja, solicitamos con fecha 02/10/2024, a **LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA** un nuevo informe detallado y razonado sobre los hechos, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitábamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Objetivos del plan de protección de las hijas de la promotora de la queja, precisando la previsión o no de reunificación familiar, y el plazo de su ejecución, las condiciones y las características técnicas de este plan, así como la participación de los distintos agentes intervinientes en su elaboración y revisión.
- Indique si dicho plan ha sido evaluado y revisado alguna vez desde su elaboración por el órgano competente, de manera que pueda valorarse el progreso respecto de su objetivo y la conveniencia de mantenerlo o modificarlo, así como la adecuación de las medidas adoptadas al interés de las personas protegidas.
- Actuaciones llevadas a cabo por la Conselleria tras la solicitud de los servicios sociales de la mancomunidad de Les Valls para que se atendiera la petición de la usuaria de finalizar el Plan de Intervención Familiar y se le proporcionara otro medio de atención.
- En particular, indique quién tiene encomendado en la actualidad el seguimiento del plan de protección y de su cumplimiento.
- Previsión temporal para responder al escrito que la interesada presentó el 09/05/2024 oponiéndose a la prórroga del acogimiento familiar de sus hijas con los abuelos paternos.

- En caso de que ya se haya emitido respuesta, adjunten copia de la misma, con indicación de la fecha de notificación.

Con fecha 31/10/2024 la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda solicitó una ampliación de plazo que se resolvió favorablemente el 12/11/2024, pero, a pesar del tiempo transcurrido, no se ha recibido la respuesta a nuestro requerimiento.

En consecuencia, quisiéramos informar que esta institución ha calificado a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda en el expediente que nos ocupa, como no colaboradora ya que, no se ha emitido en los plazos establecidos, el preceptivo informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con fecha 02/10/2024.

2 Conclusiones de la investigación

De todo lo informado se desprende que la promotora de la queja es madre de dos menores de edad que fueron declaradas en desamparo y acogidas en familia extensa desde el 06/10/2023, tras otras medidas provisionales. Posteriormente se puso en marcha un plan de intervención con la madre orientado a su recuperación.

La interesada refiere haber ido superando los objetivos del mencionado plan por lo que solicitó su finalización y, en fecha 09/05/2024, manifestó por escrito su oposición a la prórroga del acogimiento familiar de sus hijas.

Hasta la fecha no ha recibido respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, a dicho escrito. La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, por su parte, nos indica haber procedido a trasladar el escrito a los Servicios Sociales correspondientes «para su conocimiento y a los efectos oportunos», a pesar de que estos, con fecha 17/05/2024 habían declinado seguir con la intervención y ya habían manifestado que no se habían cumplido os objetivos propuestos.

A partir del análisis de la información recibida concluimos sobre la posible existencia de un vacío en el seguimiento de la evolución de la interesada pues, ni la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ni los servicios sociales municipales responden del mismo. Más bien al contrario, delegan en la otra administración las actuaciones y/o toma de decisiones sobre el caso lo cual implica, además, la falta de respuesta a las manifestaciones de la interesada.

En primer lugar, debemos recordar que toda la ciudadanía tiene derecho a recibir una respuesta expresa de la administración a sus peticiones y reclamaciones.

Por otro lado, todas las personas usuarias de servicios sociales tienen reconocidos unos derechos, entre los que destacamos, conforme al art. 10 de la Ley 3/2019 de Servicios sociales inclusivos, los siguientes:

- 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.

Evidentemente, conforme al art. 11 de la mencionada ley, las personas usuarias también tienen deberes, algunos de los cuales, a juicio de los servicios sociales municipales, han sido incumplidos por la persona promotora de la queja. Sin embargo, su incumplimiento no exime a las Administraciones competentes de seguir interviniendo, y colaborando entre ellas para arbitrar fórmulas que permitan que ello sea posible.

Esta situación, lógicamente, está afectando a la toma de decisiones sobre las menores de edad hijas de la promotora de la queja, ya que no se da respuesta en ningún sentido a las reclamaciones presentadas por la progenitora, prolongando la medida de acogimiento familiar sin contar, en principio, con elementos que permitan evaluar la situación y su evolución y así, poder determinar, con criterios técnicos, si hay posibilidad de intervenir de cara a la reunificación familiar o, por el contrario, las actuaciones se deben dirigir a otras medidas más estables.

En este sentido, es importante destacar que conforme Título III de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, relativo a la protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia, en particular, en su art. 114.1 de dicha ley, se señala que, cuando la Generalitat asuma la tutela o la guarda de una persona menor de edad, el órgano que se determine reglamentariamente elaborará un plan individualizado, denominado plan de protección, que establecerá el objetivo de la intervención, las medidas a llevar a cabo, la previsión o no de reunificación familiar, y el plazo de su ejecución.

Adicionalmente, el art. 116 de la mencionada ley señala que dicho plan de protección debe ser evaluado y revisado, al menos, cada seis meses por el órgano competente para elaborarlo, de manera que pueda valorarse el progreso respecto de su objetivo y la conveniencia de mantenerlo o modificarlo, así como la adecuación de las medidas adoptadas al interés de la persona protegida.

La falta de colaboración de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda con esta institución nos ha impedido conocer las condiciones y las características técnicas de este plan, así como la participación de los distintos agentes intervinientes en su elaboración y revisión, y las medidas a adoptar en su caso.

El incumplimiento del seguimiento de dicho plan por parte de las administraciones competentes estaría suponiendo, además, desatender uno de los principios rectores de las políticas públicas en relación con la infancia y la adolescencia que tiene que ver con la necesaria agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona titular, lo cual tiene una implicación directa en la estabilidad de las medidas que se adopten con sus hijas.

En concreto, se ha vulnerado el derecho de la persona promotora del expediente a que las Administraciones públicas traten sus asuntos en un plazo razonable, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), así como el derecho de las menores de edad de dar preferencia a las medidas que permitan una convivencia familiar estable.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo y dar respuesta expresa a la ciudadanía.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de atender los requerimientos de información del Síndic de greuges.
3. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de elaborar un plan de protección respecto a los menores de edad sobre los que ostente su tutela, que establezca el objetivo de la intervención, las medidas a llevar a cabo, la previsión o no de reunificación familiar, y el plazo de su ejecución, así como de evaluar y revisar dicho plan, al menos, cada seis meses.
4. **RECOMENDAMOS** una mejor coordinación entre las administraciones local y autonómica en la elaboración y aplicación de los planes de intervención que vayan a determinar las medidas a adoptar con personas menores de edad, de cara a la necesaria agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.
5. **SUGERIMOS** que se revise y evalúe con carácter urgente el plan de intervención con la progenitora y promotora de la queja y se actúe en consecuencia.
6. **SUGERIMOS** que se dé a la interesada una respuesta expresa y motivada a su escrito de fecha 09/05/2024, de manera que pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto a su oposición a las medidas de protección propuestas

con sus hijas, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

A LA MANCOMUNIDAD DE LES VALLS:

1. **RECOMENDAMOS** una mejor coordinación entre las administraciones local y autonómica en la elaboración y aplicación de los planes de intervención que vayan a determinar las medidas a adoptar con personas menores de edad, de cara a la necesaria agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo de la infancia y adolescencia.
2. **RECOMENDAMOS** que, en aras al superior interés de las menores, informen a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda sobre la situación actual de la promotora de la queja y las posibilidades de reunificación familiar, para no demorar innecesariamente la toma de decisiones.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana