

vulnerando con ello su derecho a la intimidad. En la queja 19/2168 la interesada nos mostraba su temor de que Protección de Menores pudiera **devolver la custodia de su primo, de 4 años, a la madre**, indicando que al contrario de lo que se reflejaba en los informes aquella no estaba restablecida de la enfermedad mental que padecía. En la [queja 19/4029](#) una menor tutelada se lamenta de los obstáculos que encuentra en su Unidad Tutelar para hacer llegar al Juzgado sus opiniones en relación con decisiones del Ente Público que le afectan directamente, y de manera especial **se lamenta de que no se le permita mantener contacto con sus tres hermanos, quienes recientemente también habían sido declarados en situación de desamparo**. En este caso concreto, tras nuestra intervención pudimos constatar que las manifestaciones de la menor fueron puestas en conocimiento de la Fiscalía y juzgados intervinientes, así como que las visitas con sus hermanos se empezaron a celebrar una vez se dispuso del espacio y organización necesaria para su desarrollo, encomendándose esta función a una entidad colaboradora.

En la queja 19/4816 recibimos la carta manuscrita que nos remite una adolescente, de 15 años de edad, manifestándonos su temor ante la posibilidad de ser declarada en desamparo e internada en un centro, al igual que había ocurrido con su 2 hermanos. Refiere que su madre fue víctima de violencia de genero y que por dicho motivo madre e hijos tuvieron que alojarse en una casa de acogida para la protección de mujeres víctimas de malos tratos. Después **sus hermanos fueron declarados en desamparo e internados en un centro de protección**.

La menor relata el afecto que tanto ella como sus hermanos profesan por su madre, se lamenta de la situación injusta en que se ven inmersos, y nos solicita ayuda para que todos puedan volver a vivir juntos.

3.1.2.7.1.2. Discrepancia de los abogados defensores con las pautas de actuación del Ente Público

Al dar trámite a las quejas que inciden en los protocolos de actuación y motivos que justifican la intervención del Ente Público en protección de algún menor suele ser frecuente que recibamos un argumentario por parte de los **abogados defensores relatando su discrepancia** con el

modo de proceder de la Administración, y en ocasiones efectuando una crítica general al Sistema de Protección de Menores de Andalucía. Así en la queja 17/4720 un abogado nos exponía una serie de consideraciones sobre los principios y criterios de intervención del Ente Público de Protección de Menores de Andalucía, mostrando su discrepancia con las actuaciones preventivas indispensables para evitar medidas de protección que conlleven la separación de menores de su entorno social y familiar.

A continuación censuraba el modo en que se tramitan los expedientes de protección de menores, indicando que de manera generalizada se conculcan los derechos de las personas que se ven afectadas por los mismos, con vulneración de procedimientos, de las garantías establecidas en protección de derechos, y con un incumplimiento generalizado de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de protección de los derechos de las personas menores de edad.

En respuesta a este abogado señalamos que no siempre la decisión que pueda adoptar esta institución presenta unos tintes claros, con una respuesta en sentido afirmativo o negativo a cuanto él denuncia, pues ni podemos señalar que todos y cada uno de los argumentos que expone en su escrito carezcan en absoluto de verosimilitud, ya que en casos concretos que hemos analizado con anterioridad al dar trámite a quejas individuales, recibidas a instancias de parte o tramitadas de oficio, hemos reflejado en nuestras resoluciones las irregularidades que hemos detectado, recomendando o sugiriendo a continuación medidas correctoras; y por el contrario, en otras ocasiones el trámite de la queja ha arrojado un resultado diferente, pronunciándonos a favor de la actuación desarrollada por el Ente Público, al apreciar que el mismo se ha ajustado a lo dispuesto en la legislación, sin que hubiéramos detectado vulneraciones de derechos.

Y en tesitura similar nos hemos encontrado al acometer la elaboración de los informes especiales que hemos realizado en nuestra trayectoria como Defensor del Pueblo Andaluz en las cuestiones que afectan al Ente Público de Protección (sistema informe especial sobre el [sistema de protección y la medida de acogimiento residencial](#), informe especial sobre [acogimiento familiar](#), informe especial sobre [menores con problemas de](#)

conducta, informe especial sobre menores extranjeros no acompañados, informe especial sobre menores víctimas de violencia de género, informe sobre los centros de internamiento de menores infractores en Andalucía) en los cuales se han señalado los elementos positivos de la actuación de la Administración Pública, sus buenas prácticas, y por supuesto también la parte negativa con elementos susceptibles de mejora, sobre los cuales se formulan las correspondientes sugerencias y recomendaciones, que en su gran mayoría son aceptadas y posteriormente implementadas por la Administración.

Se trata de una labor constante, orientada hacia una mejora en la calidad del servicio público que presta el Ente Público, lo cual demanda no conformarse ni con los medios materiales ni con los medios personales de que se dispone, tampoco con las normativa legal y reglamentaria emanada de nuestras instituciones e, insistimos, en un proceso de búsqueda de la calidad y de la excelencia, lo cual no implica que en la actualidad no se puedan dar supuestos, incluso graves, susceptibles de mejora, pero tampoco podemos compartir una tacha generalizada y constante de las actuaciones del Ente Público de Protección de Menores de Andalucía.

También en la queja 19/3567 un abogado nos ponía al corriente de la demanda que había presentado contra el Ente Público de Protección de Menores en **disconformidad con la declaración de no idoneidad para el acogimiento familiar** de unos clientes de su despacho profesional.

Nos decía que al margen del asunto particular que afectaba a estas personas, el cual estaba siendo objeto de supervisión judicial, quería presentar queja ante esta institución por prácticas administrativas irregulares del Ente Público, que él consideraba que se realizaban de forma generalizada, tales como la incoación de expedientes o actuaciones a resultas de denuncias anónimas; también por la revelación

Resulta muy difícil adoptar medidas de desamparo. Su motivación y justificación deben ser un continuo esfuerzo de rigor para otorgar toda la solvencia que exige la seguridad jurídica de estas delicadas decisiones sobre la vida de los menores

de datos personales de particulares relacionados con procedimientos de protección de menores; y respecto del interés particular -económico o de otra índole- de asociaciones u otras entidades sin ánimo de lucro que colaboran con el Ente Público.

Tras analizar el contenido de la queja respondimos al abogado que en lo relativo a la incoación de expedientes o actuaciones a resultas de denuncias anónimas de posibles malos tratos o de situaciones de riesgo de menores de edad, el criterio de esta Defensoría es que a pesar del anonimato de la persona denunciante, el relato de hechos de cierta gravedad en que se ven comprometidos derechos de personas menores de edad ha de motivar, al menos, una somera comprobación de la existencia de posibles indicios de veracidad de dicha denuncia, debiendo realizarse dicha comprobación de forma reservada y respetando en lo posible la intimidad de las personas cuyos datos personales pudieran verse afectados. De todos es conocida la reticencia de algunas personas a colaborar con las autoridades públicas si han de señalar con su denuncia a familiares, vecinos o conocidos, y por este motivo nos tememos que si se desechara de plano la comprobación de toda denuncia anónima muchos casos de vulneraciones graves de derechos de menores de edad quedarían ocultos, sin llegar a obtener la protección que precisan.

En cuanto a la revelación de datos personales, coincidimos con el abogado en la necesidad de extremar cautelas para que dicha circunstancia nunca llegue a producirse, no sólo por el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos, sino, sobre todo, por la quiebra de confianza en las actuaciones del Ente Público, siempre necesitadas de la colaboración de las personas relacionadas con los menores sujetos a medidas de protección. Pero siendo ésto cierto, en el ejercicio de nuestra labor supervisora hemos podido constatar el interés que suele mostrar el personal por el correcto ejercicio de su labor, llegando en ocasiones a adoptar cautelas excesivas en el manejo de datos personales que dificultan su intervención, lo cual no excluye que en supuestos puntuales puedan producirse revelaciones de datos por error o simple negligencia en su gestión, deficiencias que una vez detectadas habrían de ser corregidas para evitar supuestos similares en el futuro.

Por último, en cuanto a la colaboración con el Ente Público de entidades sin ánimo de lucro, hemos de señalar que nuestra percepción es la contraria a la que nos manifiesta en su escrito de queja, pues creemos que con excepción de supuestos puntuales en que pudieran producirse algunas irregularidades, susceptibles de ser corregidas e incluso sancionadas, debemos remarcar la importante labor que realizan dichas entidades que conforman el denominado tercer sector de acción social, esto es, entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar.

3.1.2.7.1.3. Régimen de visitas a familias afectadas por la declaración de desamparo de un menor.

Uno de los puntos conflictivos, motivo de frecuentes quejas ante esta Institución, es el régimen de visitas inherente al alejamiento del menor de sus padres biológicos mediante la constitución del acogimiento familiar o residencial, siendo frecuente que padres, madres, resto de familiares, o incluso personas allegadas a los menores, se dirijan a la Institución en disconformidad con el régimen de visitas que tienen asignado por considerarlo excesivamente limitado.

La temática de las quejas en las que se expone esta cuestión es muy similar, sirviendo de ejemplo la queja 19/2585 donde la interesada nos remite un escrito -firmado por ella y 117 personas más- en el que nos pide que intervengamos para que se amplíe el régimen de visitas a su hermano de madre. Nos decía que el régimen de visitas establecido era muy escaso, y que no contribuía a preservar los vínculos familiares biológicos entre hermanos, tal como prevé la legislación.

En el trámite de estas quejas nos encontramos con que en realidad lo que existe es una **demora en articular la vía para hacer efectivo el derecho de visitas**, poniendo a disposición de la familia el recurso conocido como “espacio facilitador de las relaciones familiares”. En otras ocasiones la queja