

Toda vez que esta situación repercute negativamente en la menor y que la vinculación jurídica que legitima su relación es muy precaria, se lamenta de que el Ente Público de Protección de Menores no dé respuesta satisfactoria a las peticiones que viene realizando para que la situación de la menor y su acogimiento familiar sea regularizado. También en la queja 19/2794 unos abuelos se lamentan de la tardanza en valorarlos de cara al acogimiento familiar de sus nietos, declarados en desamparo e internos en un centro de acogida inmediata. Estando en curso nuestra intervención recibimos un escrito en el que nos comunicaban que aunque con demora finalmente se formalizó el acogimiento temporal de sus nietos con ellos.

3.1.2.7.2.2. Acogimiento residencial

El Ente Público de Protección de Menores dispone de una red de centros residenciales donde atiende las necesidades de aquellos menores sobre los que ejerce su tutela y sobre los que no se ha considerado favorable ceder su guarda y custodia a alguna familia, sea ésta extensa o ajena.

En este apartado abordamos quejas que refieren controversias respecto del devenir del internamiento en centros residenciales de los menores tutelados por la Administración, tanto referidas al estado de conservación y funcionamiento de los referidos centros, como a los conflictos de convivencia que pudieran surgir en los mismos.

Muy significativa es la queja que nos remitió un sindicato (queja 18/3885) en relación con el efecto que en el funcionamiento de los centros residenciales de protección de menores en Andalucía venía provocando la atención de un importante número de menores inmigrantes, lamentándose por la **saturación de los centros** ante la necesidad de dar respuesta a necesidades perentorias del Sistema de Protección y en otros casos por **inadecuación de sus instalaciones y de los medios materiales y personales** con los que cuentan al perfil de los menores allí alojados, con necesidades complejas y muy específicas.

El asunto planteado en la queja se ha de poner en el contexto de las actuaciones que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, viene desarrollando relativas a menores

extranjeros no acompañados de persona adulta que vele por ellos, debiendo ponderar la repuesta asistencial que se viene proporcionando en los centros con que cuenta el Ente Público con la relativa a recursos residenciales habilitados de forma urgente por la Comunidad Autónoma para atender a la creciente afluencia de menores inmigrantes procedentes de países del Magreb y subsaharianos.

Es por ello que, en estas circunstancias, y sin dejar de reconocer que, en ocasiones, por sobre-ocupación, se haya visto condicionada la atención dispensada a los menores, se ha de resaltar el esfuerzo realizado por el Ente Público para incrementar el número de plazas residenciales disponibles en Andalucía, redundando este esfuerzo en un alivio de la presión asistencial que soportaban los centros residenciales de protección de menores de los que hasta esos momentos contaba nuestra Comunidad Autónoma, tal como es el caso del referido en su escrito de queja.

A este respecto reproducimos a continuación un extracto de la información que nos ha sido aportada por la Dirección General de Infancia y Familias:

“(…) Con respecto a la saturación de los centros propios a los que hace referencia, es un hecho que la llegada de menores extranjeros no acompañados se ha incrementado, desde el verano de 2017, de manera significativa y en algunas ocasiones, de manera exponencial, por ese motivo, desde el año 2017 se han puesto en funcionamiento distintos dispositivos de emergencia para solucionar el problema.

En 2017, se pusieron en marcha 300 plazas, y en 2018 y 2019, los siguientes:

- * Dispositivo 300 plazas, de marzo 2018 a junio 2018.*
- * Dispositivo 190 plazas, de junio 2018 a junio 2019.*
- * Dispositivo 400 plazas de julio 2018 a mayo 2019.*
- * Dispositivo 451 plazas de septiembre 2018 a mayo 2019.*

** Dispositivo 500 plazas de enero 2019 a mayo 2019.*

Además, se han ampliado en 100 plazas los centros de protección de menores en su programa Residencial Básico.

Se ha aumentado el número de mediadores en las provincias, incrementando 7 mediadores, que se sumaban a los 12 que había hasta ese momento de apoyo a los centros propios.

Con estas medidas, se ha solucionado el problema de la sobrecarga de trabajo en Centros propios y desde octubre de 2018, no han vuelto a producirse situaciones de elevada sobreocupación (...)”.

En congruencia con esta información, finalizamos nuestra intervención en este concreto expediente de queja, ello sin perjuicio de permanecer vigilantes ante la evolución de los flujos migratorios en nuestra Comunidad Autónoma, con especial referencia a estas personas por su triple condición de menores, extranjeros y en situación de desamparo, y todo ello con la expectativa de que las medidas adoptadas por el gobierno autonómico para incrementar los medios materiales y personales destinados a atender a este colectivo ofrezcan los frutos esperados.

Otra cuestión que venimos abordando relativa a los centros de protección versa sobre la falta de adaptación de estos recursos residenciales y de su personal para dar respuesta al **nuevo perfil del menor tutelado**, muchos de ellos de perfil conflictivo. Los profesionales denuncian agresiones y ausencia de recursos, falta de medios y de formación especializada para atender a estos menores, siendo así que estos comportamientos disruptivos provocan también molestias a la vecindad, además de reflejar un aparente descontrol y desgobierno de los recursos, cuyas pautas de funcionamiento debieran semejarse a las de un hogar familiar.

A este respecto hemos de referirnos a nuestras actuaciones relativas al centro Carmen de Michelena, de Jaén ([queja 17/5603](#)) en la que formulamos una resolución destacando los problemas de convivencia que se producen en el centro y cómo las consecuentes deficiencias en su funcionamiento

parecían haberse consolidado en el tiempo. Esta persistencia durante años hace que tales problemas no puedan considerarse coyunturales, consecuencia de una circunstancia social pasajera, o por la coincidencia casual de un grupo de menores con un perfil conflictivo, sino que se trata de una situación consolidada, consecuencia del cambio del perfil de los menores susceptibles de medidas de protección en acogimiento residencial y también de la evolución de unos flujos migratorios crecientes en el tiempo.

Es por ello que destacamos en nuestra resolución la inadecuación del centro para dar asistencia inmediata (programa de acogida inmediata) ni ejercer después las funciones de centro residencial básico destinado a MENA, cuyas necesidades específicas son sobradamente conocidas, y requieren tanto de personal especializado en dicho perfil de menores y con conocimiento del idioma y cultura de estos menores, como también de la programación de actividades formativas, culturales, deportivas y de ocio, específicamente previstas para las necesidades y expectativas de este colectivo de menores.

Por otro lado, la permanencia continuada en el tiempo, bien en acogida inmediata, bien en la modalidad de residencial básico, de menores afectados por problemas de conducta de difícil solución, requiere la adaptación del centro a esta realidad, y una revisión de su programa educativo para atender de forma específica las necesidades de estos chicos, haciendo compatible este programa con la presencia continuada de menores extranjeros no acompañados (MENA) para la ejecución del programa específico que éstos también requieren.

Por todo lo expuesto formulamos una recomendación a la Delegación Territorial de Jaén para que en conjunción con la Dirección General de Infancia y Familias se arbitrasen las medidas necesarias para que sea residual la proporción de menores ingresados en el centro con problemas graves de conducta.

También recomendamos la adaptación del centro al perfil de los menores que de forma recurrente vienen siendo ingresados, modificando su proyecto educativo y los programas específicos que allí se ejecutan,

adaptando las características del recurso residencial a las necesidades del colectivo MENA, especializando al personal y programando actividades formativas, culturales, deportivas y de ocio específicamente adaptadas a este colectivo.

En febrero de 2019 recibimos respuesta a estas recomendaciones por parte de la Delegación Territorial indicando que no existe objeción a las mismas y que se consideraban oportunas. A pesar de ello, a punto de finalizar el ejercicio 2019 hemos recibido una nueva queja (queja 19/5729) relatando la ineficacia de las medidas correctoras adoptadas hasta ese momento.

Muy significativa es la problemática que se nos trasladaba en la queja 19/2464 relativa al Centro San Juan de Ávila, de Carmona (Sevilla). Personal de dicho centro se lamenta del elevado número de menores con problemas de comportamiento que han de atender, lo cual dificulta en extremo su labor profesional y altera significativamente el normal clima de convivencia en el centro, todo ello en claro perjuicio para los menores allí residentes.

Relatan en su escrito la existencia de un clima de tensión y crispación permanente que pone en riesgo tanto al personal como a los menores, siendo alguno de ellos muy vulnerables. y cómo han remitido numerosos partes de incidencias, algunos de extrema gravedad, ello además de denuncias por agresión al equipo educativo con la repercusión de que se han llegado a producir 6 bajas médicas.

Para apostillar su reclamación relatan que el centro tiene una ratio de 20 menores acogidos, ratio que se supera con creces, llegándose durante el verano de 2018 a una población de 82 MENAs acogidos, con gran saturación de las instalaciones y sin incremento del personal, de los recursos ni de los medios necesarios para atender a una población que quintuplicaba dicha ratio.

Culminaban su escrito señalando lo siguiente:

“(...) ¿Cómo sobrevivir en un Centro de Protección cuando se convierte en un Centro de Desprotección? ¿Qué hacer cuando trabajar se convierte en una labor de alto riesgo? Acudir a tu centro de trabajo con incertidumbre, palpitaciones, ansiedad, angustia, incluso con recelo. Sin saber cómo va a resultar la jornada laboral, contando las horas y minutos que faltan para picar y marcharnos a descansar tras un aluvión de amenazas, insultos, agresiones, que llegan a producirse a diario, haciendo daño a la persona trabajadora afectada, que se siente impotente ante las limitaciones de recursos y medios para controlar a este tipo de menores que muestran una actitud tan agresiva.

Hemos acudido a las Secciones Sindicales, se ha remitido sendos escritos tanto al Comité de Empresa de la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla y a la Secretaría General de dicha Delegación. Por el momento, sin ninguna respuesta. No se han tomado ninguna medida al respecto con carácter de urgencia como solicitamos a la Administración, en concreto al Servicio de Menores”.

De características similares es el contenido de la [queja 17/6069](#) en este caso referida al centro Santa Teresa, de Marchena (Sevilla). El personal del centro denuncia ser víctima de constantes **agresiones por parte de algunos de los menores allí residentes**. Refieren que en el centro conviven menores tutelados por conducta negligente de sus padres con otros menores con problemas de conducta, en algunos casos pendientes de causas judiciales penales, e incluso con medidas cautelares.

En una entrevista celebrada en la sede de esta institución con trabajadores del centro y representantes sindicales pudimos conocer de primera mano las incidencias que vienen ocurriendo en el centro, que se resumen en una inadaptación de su ubicación, concepción arquitectónica, instalaciones, perfil de los profesionales incluidos en la plantilla de personal y, especialmente, medios de seguridad, en relación con las características de los menores que son allí ingresados, muchos de los cuales tienen enquistados problemas graves de comportamiento que impiden la labor educativa que se ha de desarrollar en el centro, con un clima de convivencia

que se aleja en mucho del entorno idóneo de protección y afabilidad que debe caracterizar a un centro en que residen menores tutelados por la Administración.

Tras admitir a trámite la queja efectuamos una visita de inspección al mencionado centro, solicitando además a la Administración que nos remitiera un informe sobre las quejas expresadas por el personal. En este informe se indica en referencia a la evolución de la conflictividad en el centro desde la visita realizada al mismo que la situación del centro ha mejorado sensiblemente durante el último año, debido principalmente a la elaboración y puesta en funcionamiento del “Protocolo de Actuación ante Agresiones y situaciones violentas”. Las pautas de actuación de dicho protocolo han incidido positivamente en la mejora de las conductas violentas, así como de las situaciones en las que se producen, creando un clima de confianza y seguridad en el centro.

En relación al traslado de centros de menores conflictivos, nos comunicaron que dichos menores fueron dados de baja en el centro y que la ausencia de dichos menores también fue determinante en la mejora y normalización de la convivencia en el centro.

Finalmente, también se han acometido obras de mejoras en los Hogares. Adaptación de cuartos de baño a menores con minusvalía, repintado de los paramentos así del mismo modo se ha sustituido parte del mobiliario que estaba en mal estado o muy deteriorado (sillas, mesas y sofás), también se han reparado por parte de nuestro personal de mantenimiento las puertas de los armarios y roperos.

Tras analizar esta información, valoramos que la problemática planteada en la queja se encuentra en vías de solución, motivo por el que decidimos suspender nuestras actuaciones en el expediente sin perjuicio de permanecer atentos a la evolución de las medidas adoptadas para garantizar un clima de convivencia normalizado en el centro.

Para finalizar este apartado nos referiremos a la queja 18/4308 presentada por el Comité de Empresa del centro Bermúdez de Castro, de Granada, en la que se expone que la concepción actual de los centros “Ángel Ganivet”

y “Bermúdez de Castro” no resulta adecuada a la realidad del servicio que han de prestar. Manifiestan que es continua la sobreocupación de plazas, que los programas socio-educativos que definen su intervención no guardan relación con el perfil de los menores allí tutelados, a lo cual se añaden carencias de personal especializado en la cultura y lengua de los menores, así como en la aplicación de los protocolos previos a su ingreso en dichos centros.

Tras incoar el expediente de queja y solicitar de esa Delegación Territorial la emisión de un informe al respecto, dimos traslado del mismo al citado Comité de Empresa para que nos fuesen aportadas la consideraciones y alegaciones que al respecto consideraran procedentes.

En respuesta a nuestro emplazamiento para alegaciones recibimos un escrito en el que se daba respuesta pormenorizada a los argumentos expuestos por esa Delegación Territorial y se hacía alusión al requerimiento efectuado por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en julio de 2018. Para dar respuesta a dicho requerimiento se constituyó un grupo de trabajo, que elaboró las correspondientes conclusiones y propuestas, cuyo desarrollo y efectos han debido materializarse a lo largo del año 2019.

A este respecto, nos encontramos a la espera de recibir el informe solicitado, que como complemento del que anteriormente nos fue remitido, efectúe una relación de las actuaciones realizadas por esa Administración para dar respuesta a las conclusiones y propuestas elaboradas por el mencionado grupo de trabajo.

3.1.2.7.2.3. Adopciones

Una vez que el Ente Público, en ejercicio de sus competencias, asume la tutela de un menor, ha de actuar en consecuencia y proveer a éste de todo aquello que fuera necesario para satisfacer sus necesidades, garantizando la efectividad de sus derechos y procurando su bienestar. Para ello, atendiendo a lo dispuesto en la legislación ha de procurar de manera prioritaria la permanencia del menor en su propio entorno social y familiar (familia extensa), de no ser esto posible, se ha de procurar para