

A este respecto el Ente Público vino a justificar su intervención en función de la obligada restricción de contactos personales derivados de la pandemia por COVID-19, ello añadido a incidentes graves protagonizados por el menor, en concreto abandonos del centro sin autorización con consumo de drogas, por lo que se valoró que el menor tenía aún que avanzar en este aspecto para poder llevar a cabo una salida sin la supervisión del equipo técnico del centro.

No obstante, el menor recibió una visita supervisada en las vísperas de Navidad, atendiendo a la necesidad tanto de aquel como de la familia de poder verse en unas fechas tan señaladas. Dicha visita fue llevada a cabo en Málaga, ya que ante la imposibilidad por parte de la familia de desplazarse a Córdoba, el equipo psicoeducativo del centro consideró oportuno trasladarse con el adolescente al lugar de residencia de la familia extensa, donde se encontró con sus familiares, especialmente con sus hermanas pequeñas.

Connotaciones diferentes tenía la queja 21/6108 puesto que en este caso la menor fue tutelada por el Ente Público e ingresada en un centro de protección por decisión de un Juzgado y la madre se quejaba de que el Ente Público no le permitiese visitarla y que tampoco se lo autorizase a sus hermanas.

Tras interesarnos por el caso la Delegación Territorial de Igualdad Políticas Sociales y Conciliación de Córdoba nos informó que la decisión del juzgado derivó de un procedimiento civil en el que el padre reclamaba que se hiciese efectivo el derecho a ejercer la guarda y custodia de su hija. Ante las dificultades para hacer cumplir su resolución el juzgado acordó que la menor ingresase en un centro de protección, que se suspendieran las visitas con ambos progenitores y que se trabajase con la niña para prepararla para el retorno con su padre, quedando la reanudación de la relación con sus progenitores a expensas de la información que al respecto emitiesen los profesionales del centro.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo fijado por el Juzgado se inició una intervención psicosocial con la menor, a través del Equipo Técnico del centro en coordinación con la Unidad de Salud Mental Infante Juvenil del Hospital de referencia, sin que hasta esos momentos se hubiese llegado a alcanzar los objetivos que permitirían retomar las relaciones familiares, siempre teniendo en cuenta el interés superior de la menor.

Otro ejemplo lo tenemos en la queja 21/7037 en la que la interesada nos decía que su hijo estaba tutelado por el Ente Público y lo tenía acogido su hermano. Se quejaba del escaso régimen de visitas que le habían concedido. Alegaba que por su corta edad el menor necesitaba una relación estrecha con su madre, siendo así que la legislación prevé que en la medida de lo posible se mantengan los vínculos familiares y por ello venía solicitando, sin éxito, que fuese ampliado el régimen de visitas.

En este caso la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Sevilla justificó su decisión por haber detectado que la madre una conducta de instrumentalización al menor que interfería gravemente en el desarrollo psicoemocional del niño, todo ello por transmitirle mensajes erróneos en cuanto a los motivos del desamparo y la inminencia de una reagrupación familiar.

Por todo ello la propuesta técnica del equipo técnico fue que la relación con su progenitor se redujese a una visita mensual, con una hora de duración y bajo supervisión técnica. Dicha propuesta, una vez aprobada por la Comisión Provincial de Medidas de Protección fue notificada a la madre quien interpuso en el juzgado de familia una demanda de oposición contra la misma.

3.1.2.8.3 Acogimiento familiar

La legislación prevé que al adoptar alguna medida de protección sobre un menor se otorgue prioridad, siempre que fuera posible y favorable para él, a aquella que permita su permanencia en su entorno familiar, primando por tanto el acogimiento familiar sobre el residencial, y tratándose de acogimiento familiar el acogimiento en familia extensa sobre familia ajena.

Entrando en las cuestiones abordadas en las quejas relativas a acogimiento familiar nos referiremos en primer lugar a la **problemática asociada a la compensación de los gastos derivados del compromiso que asume la familia acogedora con el menor**. Así en la [queja 19/3154](#), el interesado se lamentaba porque aún no había obtenido respuesta a su solicitud de remuneración del acogimiento familiar de sus nietas, siendo así que sus circunstancias económicas familiares eran muy limitadas y

dicha ayuda económica le resultaba indispensable para proporcionar a las menores los cuidados que éstas requerían.

Al dar trámite a la queja la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Cádiz vino a recalcar que su intervención se ajustó a lo establecido en el artículo 17 de la Orden de 11 de febrero de 2014, según el cual el inicio del procedimiento para la concesión de dicha prestación económica se inicia a propuesta del Servicio de Protección de Menores, una vez que cuenta con una propuesta de remuneración de los gastos derivados del acogimiento familiar incluida en el Plan de Apoyo que elabora la Institución colaboradora de integración familiar (ICIF). En el caso expuesto en la queja la ICIF realizó el seguimiento del acogimiento familiar y elaboró el aludido plan de apoyo, siendo así que ni en el informe de seguimiento ni en el plan de apoyo se consideró necesario conceder una ayuda económica para remunerar los gastos derivados de dicho acogimiento familiar.

No obstante lo anterior, y ante las manifestaciones efectuadas por el interesado en su queja, el Servicio de Protección de Menores no descartaba que si por parte de la ICIF se obtuviesen datos que hicieran necesario un cambio en el plan de intervención, que incluyera la remuneración del acogimiento familiar, se procedería en consecuencia y se incluiría el caso de esta familia entre las que se proponen para obtener la citada prestación económica.

Otra cuestión que incide en la relación entre familia acogedora y menor es el relativo a la **responsabilidad que tuviera que asumir la familia de acogida por hechos derivados de la conducta del menor**, tal como en la queja 20/3780 en la que la interesada nos decía que estando en vigor el estado de alarma por la pandemia COVID-19, con la consiguiente obligación de permanecer en confinamiento domiciliario, el adolescente a quien tenía en acogimiento familiar desobedecía sus indicaciones e incumplía dicha obligación, lo cual había motivado que la policía diera curso a una denuncia.

Nos decía que su actuación con el menor había sido diligente, y por ello pedía que la eventual responsabilidad por su comportamiento fuese asumida por la Junta de Andalucía por ser la entidad pública que ostentaba su tutela.

Toda vez que conforme al artículo 1903 del Código Civil quien ejerza la tutela es responsable por los perjuicios causados por los menores que están bajo su autoridad y habitan en su compañía, cesando esta responsabilidad sólo cuando se pudiera probar que el empleo de la diligencia de “un buen padre de familia” para prevenir el daño, decidimos admitir la queja a trámite y solicitar información al respecto a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Sevilla.

A este respecto el Ente Público vino a relatar que al momento de ocurrir los hechos el joven ya había alcanzado la mayoría de edad y que, no obstante, se realizaron gestiones ante la Subdelegación del Gobierno para solicitar información sobre el momento procedimental en el que se encontraba la sanción impuesta, pudiendo conocer que ya había finalizado el plazo para el pago voluntario de la sanción y que presentadas las oportunas alegaciones por la interesada habría que esperar a la resolución final del procedimiento, sin que en ningún caso se pudiera derivar responsabilidad al Ente Público.

Tras analizar los hechos comunicamos a la interesada que por haber alcanzado el joven la mayoría de edad debía ser él quien, con su propio patrimonio, hiciera frente al pago de la multa que llegado el caso le fuera impuesta por la infracción cometida, pero sin que le alcanzase a ella ninguna responsabilidad pecuniaria al respecto.

Otro conjunto significativo de quejas guardan relación con la valoración de idoneidad como familia de acogida, tal como en la [queja 20/3100](#), presentada por una familia que se encontraba pendiente de la finalización del procedimiento para que fuese valorada su idoneidad para tener en acogimiento familiar a un menor inmigrante, en esos momentos ingresado en un centro protección. Se mostraban muy preocupados porque el procedimiento de valoración de idoneidad aparentemente había quedado paralizado como consecuencia del estado de alarma por COVID-19, lo cual perjudicaba de manera especial al menor.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos información al respecto a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Sevilla, que vino a justificar dicha demora por las carencias

de personal existentes en el Servicio de Protección de Menores de Sevilla (debido a bajas laborales del personal técnico en esos momentos no se contaba con un profesional de psicología que elaborase el informe valorativo de la idoneidad) por lo que se solicitó, sin éxito, la colaboración del Equipo de Tratamiento Familiar de San Juan de Aznalfarache. Y para dar solución a esta situación a continuación se encomendó a una Fundación la emisión de un informe psico-social relativo a las capacidades del solicitante para acoger de forma permanente al menor, estando en esos momentos a la espera de recibir dicho estudio.

Tras haber dejado transcurrir un período de tiempo prudencial desde entonces, solicitamos a la Delegación Territorial que nos informara acerca del resultado del procedimiento de valoración de idoneidad cuyo retraso motivó nuestra intervención. Y también pedimos información sobre las medidas que se hubieran podido adoptar para solucionar la carencia de efectivos de personal en el Servicio de Protección de Menores, cuya ausencia viene repercutiendo de forma negativa en el funcionamiento ordinario de dicho servicio y que compromete las medidas que se pudieran adoptar en ejercicio de las competencias de esa Delegación Territorial en materia de protección de menores.

El nuevo informe que nos fue remitido señalaba que, aunque con demora, finalmente fue emitido, en sentido favorable, el informe de idoneidad para el acogimiento familiar permanente del menor. Dicho informe fue elaborado por el personal del centro de protección ante las carencias de personal existentes en la Delegación Territorial, y en cuanto a la solución de estas carencias se indicaba lo siguiente: “... la carencia de efectivos para la valoración de idoneidad en el Servicio de Protección de Menores señalada en su escrito se ha venido supliendo a través de la colaboración de los Equipos Técnicos de los Centros de Menores, de los Servicios de Apoyo al Acogimiento Familiar (en y por determinados casos), también de forma excepcional los Servicios Sociales Comunitarios. No obstante, recientemente se ha incorporado un Equipo Técnico destinado a estas tareas al Departamento de Acogimiento Familiar Adopción del citado Servicio de Protección de Menores ...”

Por su parte en la queja 21/3269 era la familia extensa de unos menores quien se dirigió a esta Defensoría en disconformidad con el rechazo a su ofrecimiento para tener en acogimiento familiar a sus sobrinos, por considerar dicha decisión contraria a lo establecido en la legislación que prima el acogimiento familiar sobre el ingreso de los menores en un centro; y en el supuesto de acogimiento familiar que se favorezca el acogimiento en familia extensa sobre el acogimiento en familia ajena.

El Ente Público tiene la obligación de efectuar un seguimiento y control de la evolución del menor con su familia de acogida

En este caso la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Cádiz nos expuso que el resultado negativo a su idoneidad como familia acogedora de los menores estuvo suficientemente motivado al haber quedado acreditado en el estudio elementos tales como la existencia de motivaciones no conectadas con las necesidades de seguridad y protección que los menores; expectativas no ajustadas a la realidad del acogimiento permanente de dos menores con necesidades especiales; inexperiencia de los solicitantes en la crianza, atención y educación de menores en general, y especialmente, con necesidades especiales; incapacidad para la aceptación de la historia personal de los menores y de sus necesidades especiales, ya que no aceptan los motivos del desamparo y, por tanto, el daño que este ha generado a los mismos; y por último también la carencia de recursos y habilidades personales para abordar las situaciones nuevas que se puedan producir como consecuencia de la relación con los niños.

Al darse estos condicionantes negativos en la familia extensa que realizó el ofrecimiento para tener en acogimiento familiar a los menores, la resolución adoptada fue congruente con la propuesta negativa emitida tras el estudio de idoneidad, y a pesar de la previsión legal de primacía de la familia extensa el interés superior de los menores hubo de primar y se tuvo que optar por otra solución más conveniente para ellos.

También en relación con el acogimiento en familia extensa tramitamos la [queja 21/1927](#), en la que la interesada nos decía que su nieto, recién nacido, había sido declarado en desamparo y que ella se había

ofrecido a tenerlo en acogimiento familiar, al igual que ya tenía a su hermano, y que el Ente Público no había respondido de forma favorable a su ofrecimiento, prefiriendo que este pase a ser acogido por una familia ajena a la biológica.

Tras interesarnos por el caso vinieron a disiparse las preocupaciones expresadas por la interesada. En realidad nunca se le negó la posibilidad de tener en acogimiento familiar a su nieto, sino que en esos momentos se encontraba en proceso el estudio de idoneidad, el cual una vez concluido arrojó una propuesta favorable, constituyéndose el mismo con carácter temporal escasamente un mes después de haberse presentado la solicitud.

Una de las obligaciones que incumbe al Ente Público, como responsable de los deberes inherentes a la tutela de un menor, es la tarea de seguimiento y control de la evolución del menor con su familia de acogida. Sobre esta cuestión tramitamos la [queja 21/1267](#) a instancias de la madre de unas menores, tuteladas por el Ente Público, cuyas hijas venían siendo atendidas por una familia desde 2016 en la modalidad de acogimiento familiar permanente especializado, y que meses antes de presentarnos su queja fueron retiradas de dicha familia como consecuencia de la conducta negligente y maltratadora que tenían con ellas.

La interesada, madre biológica de las niñas, argumentaba que el cese del acogimiento familiar se produjo gracias a su insistencia en denunciar la situación de sus hijas, lo cual pondría en evidencia el deficiente control que sobre la evolución del acogimiento familiar había venido realizando tanto la unidad tutelar responsable de ellas como la entidad colaboradora de integración familiar que tenía encomendada dicha labor.

Tras recabar información al respecto a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Sevilla, señalamos como hecho destacable que el seguimiento del acogimiento se produjo con la periodicidad establecida por la legislación. Constaban dos informes de seguimiento efectuados en julio y agosto de 2017; otro posterior realizado en marzo de 2018 y un último informe en junio de 2019, los cuales se correspondían con los mínimos establecidos en el artículo 12, apartado 6, de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, que establece que en los acogimientos permanentes el Ente Público debe efectuar una revisión de dicha medida de protección, evaluando la evolución del menor con su familia acogedora, cada seis meses el primer año y, a partir del segundo año, cada 12 meses.

Otro hecho reseñable es que la intervención en protección de las menores se produjo apenas un mes después de tener conocimiento, tras recibir una denuncia escrita de la madre, de la inadecuada atención que sus hijas estarían recibiendo de su familia acogedora.

Sin embargo estas circunstancias no podían soslayar la ineficacia del seguimiento efectuado a la familia acogedora, el cual no llegó a detectar ninguna incidencia reseñable y sólo a instancias de la madre biológica se obtuvo la primera noticia sobre el trato que venían recibiendo las niñas, pues aún conociendo la dificultad que entraña el seguimiento de la vida familiar, ya que dicha labor supone adentrarse en ámbitos de la vida privada muy sensibles, en que existe una natural resistencia a la revelación de pautas de conducta no apropiadas, ante el temor de las consecuencias para el propio menor y para la familia con la que convive, nuestra perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia nos obliga a cuestionarnos si no se pudo haber actuado de otro modo más eficaz, si la forma en que se efectuó la supervisión del acogimiento familiar no debió ser más intensa o más incisiva en determinados detalles que hubieran propiciado obtener indicadores que alertaran de una situación irregular.

Y es que no podemos conformarnos con la persistencia del acogimiento familiar durante más de cuatro años, cuando a la postre se ha podido conocer que prácticamente desde el inicio de la relación las menores dieron muestra de inadaptación a la dinámica familiar, que se vino agravando con el tiempo, llegando a situaciones vejatorias, de maltrato psicológico. La percepción de la madre biológica es que la entidad colaboradora cometió muchas negligencias y apenas supervisó a la familia acogedora ni entrevistó debidamente a sus hijas, circunstancia que quedaría demostrada en los escritos que remitió mostrando preocupación por su estado y las propias quejas que realizaron sus hijas.

En esta tesitura hemos de compartir con la madre su pesar porque sus hijas no hubieran podido expresarse libremente y compartir con el personal de la entidad colaboradora o con la unidad tutelar sus inquietudes, miedos y problemas, sin temor a represalias o castigos por parte de la familia de la que en esos momentos dependían. La madre echaba en falta esa posibilidad de comunicación directa y se lamentaba de que el seguimiento efectuado se hubiese limitado a la redacción de informes formales, realizados con una periodicidad que, si bien cumplía con los mínimos legales, a la postre se había mostrado ineficaz para un correcto control y supervisión del estado de las menores cuya tutela seguía ejerciendo la Administración.

Solicitamos medidas correctoras para garantizar una supervisión eficaz de los acogimientos familiares

En el informe que nos fue remitido no se nos aportaron detalles sobre cómo se realizó el seguimiento del acogimiento, esto es, cómo se recabaron los datos y se obtuvo información sobre la evolución de las menores y la dinámica de relación con su familia de acogida. A este respecto hemos de señalar que los cauces habituales consisten en entrevistas personales y visitas al domicilio familiar.

En cuanto a las entrevistas personales al menor, creemos que éstas deben realizarse en un contexto aislado, sin interferencias ni de su familia biológica ni la de acogida, en un entorno que propicie la confianza, evitando rigideces en la rutina de preguntas y favoreciendo la comunicación con el menor.

También estimamos que no bastaría con esta entrevista puntual, ya que sería aconsejable que el menor dispusiera de un canal de comunicación que le permitiera contactar con facilidad en supuestos puntuales para hacer llegar sus dudas o inquietudes, e incluso para denunciar conductas inapropiadas, sirviendo para ello las nuevas tecnologías de la comunicación, en especial las redes sociales de internet de uso tan generalizado entre la juventud. De estas comunicaciones y de la respuesta ofrecida deberían existir reseñas en los informes de seguimiento.

Y en cuanto a las visitas al hogar familiar, estimamos que estas se deben producir de improviso, sin anunciar previamente su llegada, de tal modo que no se convierta en una visita protocolaria y rígida, en la que la familia muestre su mejor versión, previamente preparada, y el personal supervisor se limite a cumplimentar en el informe los diferentes ítems establecidos, pero sin un análisis crítico y contradictorio de la información obtenida.

Aún así, somos conscientes que seguirán existiendo casos que se escapen del control pero creemos que una actuación reforzada permitirá reducir el número de situaciones como las descritas en la queja. Por todo ello, teniendo en cuenta los hechos expuestos, formulamos una **Recomendación** a la citada Delegación Territorial para que se revise el protocolo de recogida de información seguido por la entidad colaboradora, especialmente en lo referido a las entrevistas personales y visitas al domicilio familiar, así como la respuesta dada a posibles quejas de las menores para denunciar su situación, y a resultados de sus conclusiones se establezcan medidas correctoras para garantizar una supervisión más eficaz de la evolución del acogimiento familiar, evitando situaciones de maltrato psicológico.

Al momento de redactar este informe nos encontramos a la espera de recibir respuesta a nuestra resolución, en la que se manifieste la aceptación o rechazo de la misma.

También hemos de hacer especial mención a nuestras actuaciones en la [queja 20/6451](#) que tramitamos tras dirigirse a nosotros una familia que tenía en acogimiento familiar permanente a un menor, afectado por trastorno de déficit de atención con hiperactividad, unido a retraso madurativo, y que en fechas próximas iba a alcanzar la mayoría de edad. Se quejaban porque a pesar de sus reiteradas peticiones el menor aún no disponía de una valoración de su discapacidad y tampoco tenían conocimiento de que se hubiera previsto para él un programa de actuaciones que le ayudaran en el tránsito a su vida adulta independiente, a pesar de ser consciente la Administración que ejercía su tutela de sus limitaciones personales.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos de la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Málaga la emisión de un informe al respecto, en el cual de forma sucinta se indicaba

que en abril de 2020 se solicitó para el menor el reconocimiento de su grado de discapacidad, siendo resuelto este expediente en julio de ese mismo año, reconociendo al menor un grado de discapacidad del 34%, revisable en julio de 2025.

De conformidad con los informes técnicos de que disponía el Servicio de Protección de Menores no se valoró que el menor tuviese limitada su capacidad hasta el punto de que fuera necesario instar judicialmente una curatela, a lo cual se añadía la evolución favorable del acogimiento familiar y que ambos, menor y familia acogedora, manifestaron su intención de proseguir con su relación de convivencia, siendo este el motivo por el que no se planteó ningún recurso alternativo tras la mayoría de edad.

En relación a este informe la familia acogedora vino a replicar que si bien la resolución por la que se reconocía al menor su grado de discapacidad tenía fecha de 27 de julio, a ellos no les fue notificada hasta tres meses después, el 29 de octubre, siéndole entregado el carnet el 3 de noviembre, cuando el joven ya había alcanzado la mayoría de edad. En cualquier caso se lamentaban de que fuesen ellos y no la Administración que ejercía su tutela quien hubiese mostrado preocupación por la ausencia de reconocimiento legal del grado de discapacidad, y sin que tampoco tuviesen conocimiento de que se hubiese planificado nada para favorecer su tránsito a la vida adulta, ante la cercanía de su mayoría de edad y la incógnita de cómo influiría su discapacidad en su desarrollo personal y profesional.

Tras valorar la información de que disponemos en el expediente, como Defensoría de la Infancia y Adolescencia nos centrarnos en las obligaciones que incumben al Ente Público en el ejercicio de la tutela del menor. Y a este respecto recalcamos que el estatus jurídico derivado de un acogimiento familiar no es el mismo que el que se produce con una adopción. La persona, menor de edad, en acogimiento familiar no se integra en su familia acogedora como un hijo más, con plenos derechos y obligaciones. Las obligaciones y facultades de la familia acogedora se circunscriben a lo previsto en la legislación civil, limitadas al ejercicio de la guarda y custodia del menor, dando cobertura a todas sus necesidades, tanto materiales como afectivas, pero correspondiendo a quien ejerce la tutela -en este caso la Junta de Andalucía- las obligaciones y facultades más trascendentes, de supervisión y dirección de la relación del menor tutelado con su familia de acogida, teniendo la potestad de decidir la continuidad del acogimiento familiar y cualquier otra cuestión que fuera relevante para la vida del menor.

A este respecto, el artículo 27 del Decreto 282/2002, de 12 de noviembre, sobre Acogimiento Familiar y Adopción, prevé que se efectúe un seguimiento de los menores en acogimiento familiar con periodicidad al menos semestral, recabando la información necesaria de los servicios sociales, sanitarios y educativos; y también de la propia familia acogedora respecto a la evolución del menor y a su integración en la familia, estableciendo para ello las medidas de coordinación adecuadas.

Demandamos un plan específico de transitar a la vida adulta para todas las personas menores tuteladas

Y según se desprende de la información aportada a esta Defensoría la evolución del menor en el seno de su familia de acogida fue muy favorable, hasta el punto de que no se consideró necesario establecer ninguna especial medida de protección a pesar de su discapacidad, pero aún así, por muy favorable que fuese la integración del menor con su familia de acogida, y aún contando con la predisposición de esta familia para mantener la convivencia con el menor una vez que éste alcanzase la mayoría de edad, el Ente Público que ejercía su tutela no podría desentenderse de sus obligaciones y dejar de programar el tránsito a su vida adulta independiente, que en este caso parecía estar encauzado de modo favorable para el ex tutelado gracias a la colaboración altruista de la familia, pero sin que este hecho debiera ser obstáculo para prever con suficiente antelación las necesidades del ex tutelado y los recursos sociales o ayudas públicas a las que podría tener acceso, y todo ello inserto

en un programa o plan específicamente elaborado para él, conforme a su características personales, capacidades y entorno social en que previsiblemente se desenvolvería.

Por todo lo expuesto, y con apoyo en la legislación aplicable al caso, dirigimos a la citada Delegación Territorial una **Recomendación** para que para cada menor en que fuese previsible que alcanzase la mayoría de edad bajo tutela del Ente Público se elaborase, con suficiente antelación, un plan específico

para el tránsito a su vida adulta independiente, y todo ello con indiferencia de que éste pudiera encontrarse en acogimiento familiar o residencial, estableciendo las ayudas y apoyos que se considerasen necesarios en función de las circunstancias concretas del menor.

También recomendamos que se efectuase un seguimiento de la evolución del menor ex tutelado señalado en el expediente de queja, a fin de apoyarlo en su tránsito a la vida adulta independiente facilitando, en su caso, su acceso a las ayudas públicas de que pudiera resultar beneficiario, fueran estas económicas o de otra índole.

La respuesta a nuestra resolución por parte de la citada Delegación Territorial fue en sentido favorable, precisando que desde el Servicio de Protección de Menores no solo se llevarían a cabo las Recomendaciones realizadas desde el Defensor del Pueblo para este caso concreto, sino en general para todo menor del sistema de protección.

3.1.2.8.4 Acogimiento residencial

En relación con la medida de protección consistente en el acogimiento residencial de menores esta Institución recibe quejas relacionadas con el funcionamiento cotidiano de los centros, tal como en la [queja 20/3182](#) cuya tramitación iniciamos tras dirigirse a nosotros una familia que venía colaborando con un centro de protección de menores en la provincia de Sevilla, lamentándose de que no se hubieran habilitado medios para que los internos pudieran realizar videollamadas durante el período en que estuvo vigente la restricción de movilidad por el estado de alarma.

Referían que la no disponibilidad de tales elementos avanzados de comunicación dificultaba la continuidad de los estudios del menor y también les impedía relacionarse con él.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos de la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Sevilla la emisión de un informe al respecto, en el cual se indicaba que en consonancia con las medidas sanitarias derivadas del estado de alarma se paralizaron de forma temporal todas las relaciones personales de los menores acogidos en centros de protección de menores con personas de fuera del centro (familias biológicas, con sus familias colaboradoras, etc), al objeto de salvaguardar la integridad de dichos menores. Al mismo tiempo, con la finalidad de facilitar el contacto entre los menores y su familia biológica, allegados y familias colaboradoras, desde la Dirección General de Infancia se dictaron instrucciones para facilitar tales contactos, previendo que en función de la evolución de la pandemia se pudiera restablecer progresivamente las relaciones y comunicaciones.

Ante la dificultad de desplazamiento de familiares las videollamadas ayudan a preservar los contactos con el menor de edad

No obstante, el informe precisaba que el problema expuesto en la queja derivaba de la deficiente conexión a internet y red wifi del centro, motivada por razones tanto técnicas como de costo económico, todo ello como consecuencia de su peculiar configuración arquitectónica. A lo expuesto también se unían carencias en cuanto a la dotación de ordenadores portátiles o móviles corporativos.

Tales medios técnicos, básicamente referidos al acceso del centro a banda ancha de internet y distribución inalámbrica (wifi) de dicha conexión en su interior, así como la disponibilidad por los menores de ordenadores para poder asistir a las clases del centro docente en el que estuvieran cursando sus estudios en la modalidad remota (on line), no podía considerarse una demanda desproporcionada o carente de fundamento, más al contrario, se trata de unos recursos técnicos de uso generalizado en la sociedad actual y cuya carencia deja en situación de desventaja a las personas que carecen de ellos, situación que se agrava por tratarse de menores en situación de desamparo y cuyos cuidados y cobertura de sus necesidades básicas corresponde al Ente Público que ejerce su tutela.

Es por ello que hubimos de recalcar las obligaciones que al Ente Público correspondían en ejercicio de la tutela de los menores alojados en dicho centro de protección, cuyas necesidades educativas, formativas y de comunicación aspiramos a que fuesen satisfechas al menos en un nivel parejo al del resto de menores andaluces.