

EDUCADOR SOCIAL GANDIA 2020

TELEOPOSICIONES

[Avda. Maisonnave 28, bis 4ª Planta, Alicante](#)

temarios@teleoposiciones.es



Tema 18 Competencias de los servicios sociales municipales en la atención y protección de menores.

La protección de los niños, niñas y adolescentes es ejercida desde diferentes niveles:

1. Su red natural, donde se encuentran sus padres o responsables legales (nivel I), otras personas del entorno de la familia (nivel II) y los servicios comunitarios (nivel III).
2. Los Servicios de Protección Social de Menores, donde se encuentran los Servicios Sociales Municipales para la atención y protección de menores-SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES (nivel IV), y el Instituto del Menor y la Familia (nivel V).
3. Fiscalía y los órganos jurisdiccionales.

En la mayoría de los casos, la intervención conjunta de los diferentes componentes de la red natural del niño, niña y adolescente es suficiente para garantizar la adecuada atención a sus necesidades. Los niveles IV y V sólo intervienen en determinados casos, cuando los déficits en uno o varios de los niveles anteriores provocan que el bienestar o desarrollo de un menor estén en serio peligro o hayan sido dañados de forma importante. En la mayoría de los casos, la intervención de los dos niveles más externos de protección es limitada en el tiempo. Sus objetivos se centran en proteger al menor y corregir los déficits de los tres niveles anteriores, de forma que puedan funcionar de manera adecuada y autónoma.

Competencias de los Servicios Sociales Municipales para la atención y protección de menores en situaciones de dificultad social, desprotección y conflicto social

El marco jurídico vigente en materia de protección de menores define las competencias de los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES en la prevención, detección e intervención en situaciones de dificultad social, desprotección y conflicto social. El ejercicio de esas competencias implica el desarrollo de las siguientes actuaciones por parte de los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES:

1. Prevención

- Desarrollo, conjuntamente y en coordinación con los restantes servicios comunitarios, de programas y actuaciones de prevención primaria.
- Desarrollo, conjuntamente y en coordinación con los restantes servicios comunitarios, de programas específicos de prevención secundaria para familias y menores en situación de dificultad social.

2. Detección

- Desarrollo de programas y actividades para el fomento de la detección y notificación precoz de menores en situación de desprotección.
- Desarrollo de programas y actividades para la identificación de menores en conflicto social.

3. Recepción, investigación y valoración de notificaciones de posibles situaciones de dificultad social, desprotección o conflicto social

- Recepción de todas las notificaciones de posibles situaciones de dificultad social, desprotección o conflicto social provenientes de particulares, profesionales o servicios del ámbito territorial de su competencia. Realización de la investigación y valoración de dichas notificaciones.
- Si se considera preciso adoptar una medida de protección (de urgencia o no), elaboración del correspondiente informe-propuesta.
- Realización, en colaboración con los equipos técnicos de los servicios de acogida, de la valoración de los menores.
- Una vez finalizada la valoración —con la máxima implicación de la familia y el menor, si tiene edad y capacidad para ello—, elaboración de un Proyecto de Apoyo Familiar individualizado para cada menor.

4. Recepción y valoración de solicitudes de acogimiento familiar y guarda

- Recepción de solicitudes de familias extensas para el acogimiento cuando éstas residan en el municipio.
- Recepción de las solicitudes de guarda realizadas por los padres o responsables legales del menor.

5. Intervención rehabilitadora y de apoyo a menores y familias

- Coordinación de la ejecución de los Proyectos de Apoyo Familiar de:
 - Menores que se encuentran en el domicilio familiar, con la máxima implicación de la familia y el menor si tiene edad y capacidad.
 - Menores que se encuentran en acogimiento en familia extensa.
 - Menores que se encuentran en acogimiento en familia ajena o acogimiento residencial.
- En los casos que correspondan ser presentados en ETMF o en las CAF, participación en la revisión y en las propuestas de modificación de los Proyectos de Apoyo Familiar.
- Actuaciones y programas propios de intervención:
 - Situaciones de desprotección moderada y grave sin separación del menor:
 - Desarrollo de programas de preservación familiar.
 - Desarrollo de actuaciones y actividades de apoyo y atención directa a los menores.
 - Situaciones de desprotección grave con separación temporal del menor:
 - Desarrollo de programas de reunificación familiar.

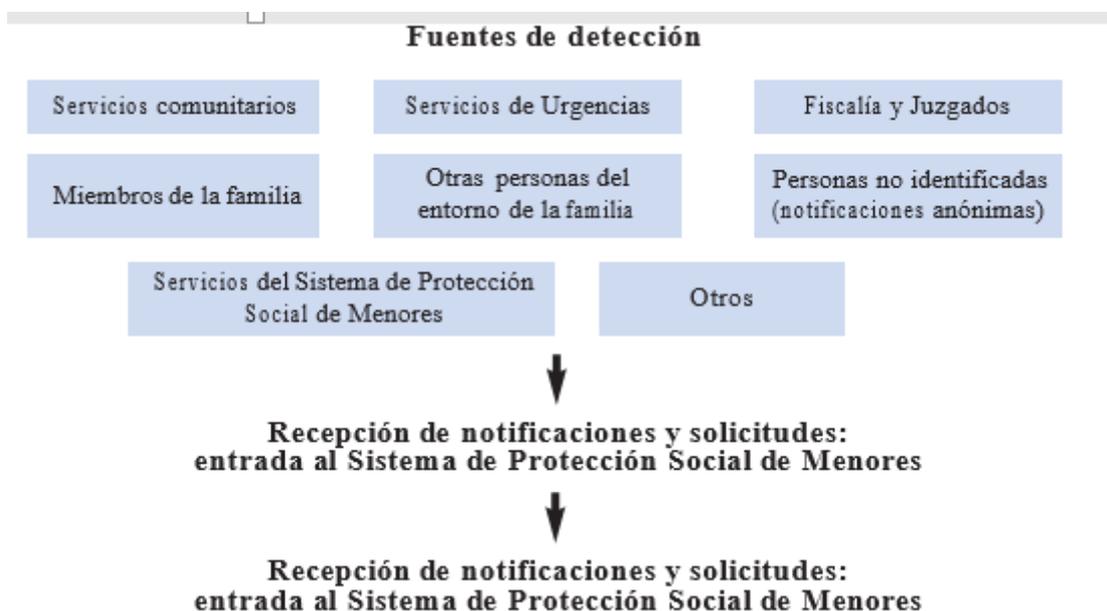
- Adolescentes en conflicto social:
 - Desarrollo de programas de apoyo y atención directa a los menores.
 - Desarrollo de programas de seguimiento y apoyo a adolescentes infractores que han cumplido medidas judiciales.
- Jóvenes que salen del sistema de protección al cumplir la mayoría de edad:
 - Desarrollo de programas de apoyo a la vida independiente.

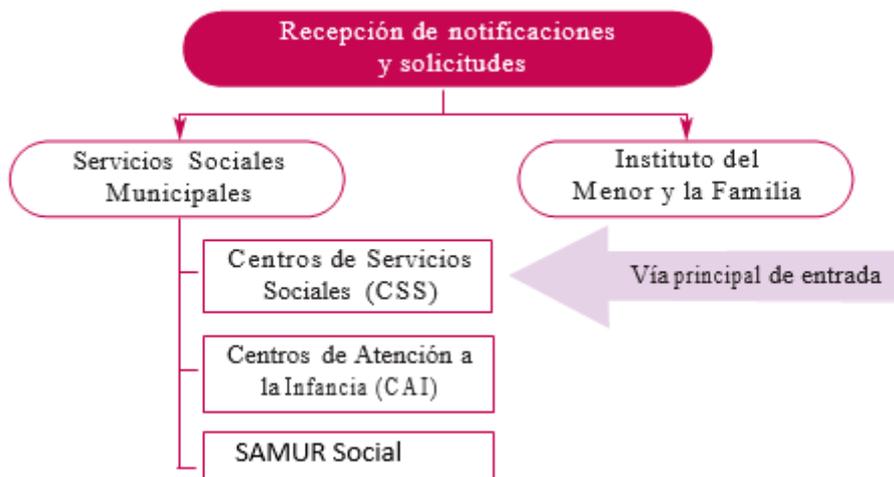
6. Coordinación interinstitucional

- Desarrollo de un trabajo coordinado y sus servicios de acogida y residenciales en los casos de separación orientados a la reunificación familiar.
- Fomento de la implicación y coordinación de los servicios comunitarios y de otros niveles de la Administración en la intervención en situaciones de dificultad social, desprotección y conflicto social. Cuando sea necesario, requerimiento a otros sectores de la Administración de la puesta en marcha y provisión de recursos y servicios necesarios.

1. Fuentes de detección y vías de entrada al Sistema de Protección Social de Menores

La detección de un menor en situación de dificultad social, desprotección o conflicto social puede provenir de diferentes fuentes:





2. Recepción de notificaciones y solicitudes

2.1. Servicio al que corresponde el caso tras su recepción

La determinación del CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES al que corresponde atender un determinado caso se realiza, en general, en función del domicilio y distrito en el que esté empadronado el menor y la familia. No obstante, puede haber casos en los que el menor y su familia no estén empadronados en el mismo distrito, desarrollen su vida cotidiana en otro distrito diferente al de empadronamiento e incluso que vivan en el municipio pero no estén empadronados.

Aunque las familias deben ser informadas de que los ciudadanos tienen obligación de estar empadronados en el lugar en el que residan, la casuística y razones por las que esto no siempre sucede pueden ser muy variadas y hay que atender estas razones para determinar la solución adecuada a cada caso. Como indicaciones generales, y siempre para casos excepcionales, puede establecerse que:

1. Si la intervención de los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES se limita a la gestión y seguimiento de prestaciones, se realizará desde el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES del distrito donde esté empadronada la familia, teniendo en cuenta que de lo contrario algunas prestaciones no podrán ser gestionadas (RMI, ayudas económicas, etcétera).
2. Si la intervención es de mayor intensidad (coordinación con el colegio, visitas a domicilio, educador social, etc.), se podrá realizar desde el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES del distrito donde realmente resida el menor, advirtiendo siempre a la familia que no podrá acceder a otros recursos y prestaciones en caso de precisarlos, por lo que perderá derechos de apoyo social.
3. En cualquier caso, el profesional de referencia en los Servicios de Atención Social Primaria será aquel que más convenga para los objetivos que se persigan. Asimismo, se procurará dotar de la máxima estabilidad al profesional de referencia en los Servicios de

Atención Social Primaria. En los casos de familias que cambien frecuentemente de domicilio, los profesionales de los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES decidirán dónde (CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, distrito, otros recursos) conviene continuar la intervención, siempre priorizando la coherencia del proceso de atención y teniendo en cuenta lo señalado en los apartados anteriores.

Como ya se ha señalado, el hecho de que una familia resida en el municipio pero no esté empadronada puede impedir su acceso a determinados servicios o recursos municipales. No obstante, esto no exime a los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES de la obligación de atender, investigar e intervenir siempre que se sospeche o detecte un menor en situación de dificultad social, desprotección o conflicto social.

2.2. Tipos de notificaciones y solicitudes

Hay dos tipos de notificaciones y solicitudes que pueden recibirse en SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES:

1. Servicios, profesionales o ciudadanos que informan sobre la posible situación de dificultad social, desprotección o conflicto social de un menor.
2. Solicitudes de información o valoración de menores o sus familias realizadas por otras instituciones.

Los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES están obligados a investigar toda situación de dificultad social, desprotección o conflicto social de la que tengan conocimiento, provenga este conocimiento de una notificación o haya tenido lugar cuando una institución pide información sobre un caso. La diferencia entre ambas situaciones se limita a emitir el informe solicitado en esos supuestos y a no emitirlo en el caso de que no haya habido tal petición.

2.2.1. Servicios, profesionales o ciudadanos que informan sobre la posible situación de dificultad social, desprotección o conflicto social de un menor

Las notificaciones o comunicaciones realizadas a SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES informando sobre la posible situación de dificultad social, desprotección o conflicto social pueden ser realizadas de diferentes formas: mediante informe escrito, de forma presencial, telefónicamente, etc. Aunque se promoverá que se realicen de forma escrita y con la identificación del informante (especialmente si se trata de servicios), los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES tienen la obligación de atender todas las notificaciones o comunicaciones que les sean realizadas sobre menores en estas circunstancias que residan de forma estable o temporal en el municipio, sea cual sea la forma en que se realice la notificación e independientemente de que el informante se identifique o no. El procedimiento a seguir en las notificaciones anónimas será el mismo que con el resto de notificaciones.

2.2.2. Solicitudes de información o valoración realizadas por otras instituciones

Con carácter general, las solicitudes de información de otras instituciones serán realizadas a los CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES y se dirigirán al responsable técnico de

los Servicios Sociales Distritales (Jefe de Departamento de Servicios a la Ciudadanía), que procederá a su traslado posterior al director del CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES correspondiente. La respuesta a estas solicitudes se realizará por la misma vía —es decir, mediante un escrito del responsable técnico de los Servicios Sociales distritales, al que se adjuntarán los informes pertinentes—.

Las instituciones que pueden pedir informes a SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES y a las que éstos deben contestar incluyen:

- La Comisión de Tutela del Menor del Instituto del Menor y la Familia, ya que tanto la propia Ley de Garantías como el Decreto que regula el procedimiento y ejercicio de la tutela y guarda del menor recogen expresamente la incorporación a los expedientes de la Administración Autónoma de informes procedentes de los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.
- Jueces y Ministerio Fiscal. En este sentido, conviene recordar el mandato constitucional del artículo 118 en el que se establece la obligación de prestar la colaboración requerida por ellos.
- Defensor del Pueblo y Defensor del Menor. Ambas instituciones tienen por finalidad, entre otras, supervisar la actividad de la Administración. Las leyes que las regulan señalan expresamente que los organismos requeridos por el Defensor están obligados a colaborar con él.
- Otras Administraciones autonómicas o locales en el ejercicio de sus competencias sobre protección de menores, siendo el fundamento de esta colaboración el señalado en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Además de lo anterior, y con carácter general, el artículo 4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que las Administraciones Públicas actúan y se relacionan de acuerdo con el principio de lealtad institucional y, en consecuencia, entre otras cosas, deben a) “facilitar a las otras Administraciones la información que precisen sobre la actividad que desarrollen en el ejercicio de sus propias competencias” y b) prestar, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia activas que las otras Administraciones pudieran recabar para el eficaz ejercicio de sus competencias.

A efectos de lo dispuesto anteriormente, continúa diciendo la LRJ-PAC, las Administraciones Públicas podrán solicitar cuantos datos, documentos o medios probatorios se hallen a disposición del ente al que se dirija la solicitud y sólo podrá negarse la asistencia y cooperación requerida cuando el ente al que se solicita no esté facultado para prestarla, no disponga de los medios suficientes, etc. En todo caso, la negativa a prestar la asistencia se comunicará motivadamente a la Administración solicitante.

Dado que la emisión de informes a terceros implica la cesión de datos personales es preciso tener en cuenta lo regulado para esta materia en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.3. Procedimiento a seguir

2.3.1. Procedimiento general

Con carácter general y teniendo en cuenta lo señalado en el apartado anterior, las primeras actuaciones a llevar a cabo ante las notificaciones, comunicaciones o solicitudes de información relativas a menores en posible situación de dificultad social, desprotección o conflicto social, se concretan en:

1º) Comprobar si el menor o familia tiene expediente abierto en SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES. En algunos casos, esta comprobación puede ser complementada con una consulta al padrón.

2º) Verificar si hay, y en su caso recoger, información básica para identificar a los integrantes del núcleo familiar, determinar la problemática o necesidad concreta que presentan, e identificar a la persona o servicio que realiza la notificación o comunicación.

3º) Valorar si la situación notificada implica o puede implicar a un menor en dificultad social, desprotección o conflicto social. En este momento el profesional que recoge la información ha de responder a la pregunta: ¿es o puede ser un caso de dificultad, desprotección o conflicto? Se trata de hacer una primera estimación de si la situación notificada implica o puede implicar a un menor que se encuentra en alguna de estas circunstancias o si, por el contrario, se trata de un caso de otra índole que o bien no corresponde ser abordado desde el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (por ejemplo, porque corresponde ser atendido por servicios de Salud Mental o educativos) o corresponde al CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES pero la necesidad o problema es de otra naturaleza (por ejemplo, necesidad de ayuda económica).

En este momento no es preciso confirmar si la situación corresponde a un menor en dificultad social, desprotección o conflicto social; es suficiente con valorar que puede serlo. Esta decisión se adoptará siguiendo los criterios recogidos en “Situaciones a atender por el Sistema de Protección Social de Menores” (1, 2).

Para realizar esta valoración, se procurará obtener la siguiente información (puede ser necesario realizar algunas llamadas telefónicas o contactos rápidos para aclarar o completar los datos aportados en la notificación):

- Dificultades, problemas significativos o necesidades que motivan la notificación:
 - En los padres o responsables legales.

- En el menor.
- En la relación padres-menor o en el comportamiento de los padres hacia el menor.
- Otros.
 - Acciones llevadas a cabo por el informante u otras personas en relación al menor o su familia y respuesta obtenida.
 - Características de la relación entre los padres y el informante/derivante.
 - Conocimiento por parte de los padres o responsables legales de la realización de la notificación. En caso de no saberlo, posible reacción.
 - Identificación y localización de otras personas o servicios que puedan informar sobre el menor o su familia.

Los CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES deberán prestar atención a aquellos casos en que la situación notificada no hace referencia directamente a una situación de dificultad social o desprotección, sino a otros problemas personales o relacionales en el menor o en la familia (por ejemplo, violencia de pareja, separaciones/divorcios difíciles, menores con problemas importantes de comportamiento). Es muy probable que en un porcentaje de estos casos, las dificultades familiares estén asociadas a una situación de dificultad social o desprotección aún no detectada. Por ello, cuando se encuentren ante estos casos, los CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES deberán siempre —además de tramitar los servicios o ayudas que la familia requiera— explorar el nivel de cuidados recibidos por el menor.

Estos casos incluyen:

1. Notificaciones relativas a menores de edad con problemas significativos de adaptación personal, familiar, escolar o social.
2. Familias con una o varias de las siguientes características o factores de riesgo:
 - Padres y madres con hijos que han sido objeto de protección en el pasado, y que han tenido un nuevo hijo o hija.
 - Jóvenes que han sido objeto de protección en el pasado, han tenido un hijo o hija y presentan dificultades o limitaciones que se piensa pueden afectarles negativamente en el ejercicio del rol parental.
 - Figuras parentales con problemas de salud mental, síntomas severos de malestar emocional, inestabilidad emocional o inmadurez.
 - Padres con capacidades intelectuales limitadas y sin apoyos.
 - Padres que abusan del alcohol, drogas o fármacos o se sospecha que pueden hacerlo.
 - Padres jóvenes y sin apoyos.
 - Familias monoparentales sin apoyos.

- Padres con serias dificultades para poner límites y supervisar adecuadamente a sus hijos.
- Familias con problemas de violencia conyugal.
- Familias en las que los adultos están implicados en actividades marginales o ilegales.
- Padres con actitudes violentas.
- Padres sobrecargados familiarmente.

3. Situaciones de absentismo escolar frecuente o generalizado. Esta fase del proceso puede llegar a tres conclusiones:

a) La información disponible no es suficiente para identificar o localizar al menor y a su familia. El caso quedará bajo la responsabilidad de los CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES. Éstos lo notificarán a la Policía Municipal a través del Servicio de Coordinación de Agentes Tutores, que responderán una vez realizadas las gestiones pertinentes independientemente del resultado de las mismas. Si en un periodo de tres meses esas gestiones no proporcionan la información requerida, se procederá al cierre del expediente y, en su caso, a la correspondiente comunicación a la institución que realizó la notificación.

b) La situación no corresponde a un menor en dificultad social, desprotección o conflicto social. Se valorará si el menor o la familia requieren otro tipo de atención de los Servicios de Atención Social Primaria. Si fuera así, el caso continuará siendo atendido desde el CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, llevándose a cabo los procesos de valoración requeridos y la provisión de los recursos pertinentes.

Si se valora que la atención del caso no es competencia de los Servicios de Atención Social Primaria y que es necesaria la intervención de otros servicios, se procederá a su derivación a través del correspondiente Informe de derivación y además de mantenerse todas los contactos y coordinaciones que sean necesarios.

Cuando la notificación o solicitud provenga de Fiscalía o Juzgado y se valore que ha de ser atendida por otro servicio (sea municipal o autonómico), se procederá a su devolución al organismo derivante, indicándole el servicio al que lo ha de remitir. Es conveniente que la devolución, además de por escrito, vaya acompañada de una llamada telefónica. Los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES harán todo lo posible para que este proceso se lleve a cabo de forma ágil con objeto de facilitar la mayor rapidez en la realización de estas gestiones y, por ende, la atención adecuada del caso.

c) La situación corresponde o puede corresponder a un menor en dificultad social, desprotección o conflicto social. Se seguirá con las actuaciones descritas en el punto siguiente.

4º) Valorar el nivel de urgencia con que hay que actuar o hay que responder a la solicitud de información. Al valorarse el nivel de urgencia, pueden darse tres circunstancias:

a) Hay información suficiente que indica una clara situación de desamparo que requiere una medida de protección de urgencia hacia el menor. Se actuará de acuerdo a lo establecido en “Propuestas de medidas de protección” .

b) La información no es suficientemente clara, pero podría tratarse de una situación de desamparo que podría requerir una medida de protección de urgencia. Esto incluye todas las notificaciones que hacen referencia a:

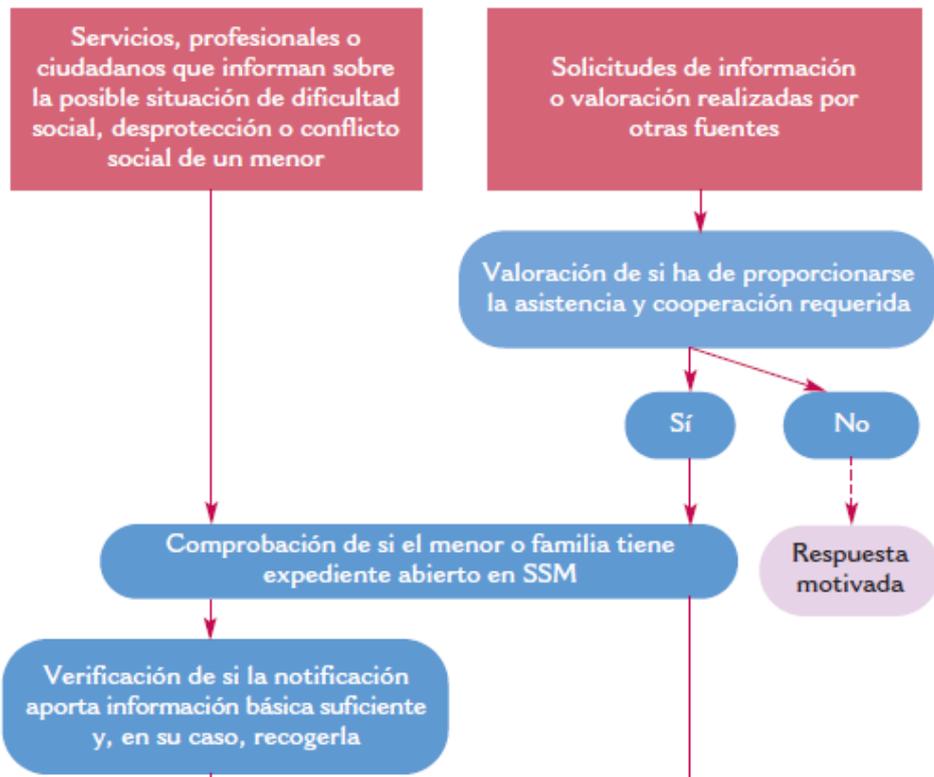
– Niños, niñas o adolescentes sobre los que hay indicios fundados de que corren grave peligro.

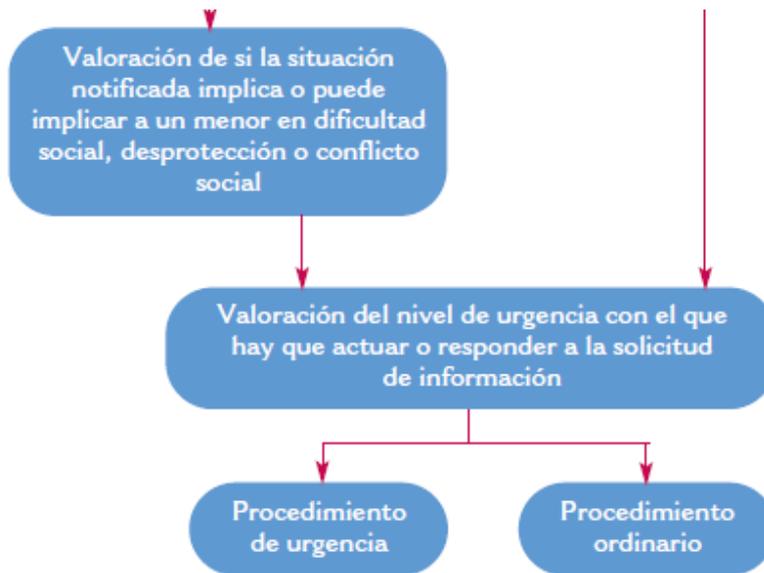
– Niños o niñas de corta edad (inferior a seis años) o mayores pero con características de especial vulnerabilidad (por ejemplo, discapacidad) sobre los que hay información confusa que indica una posible situación de desprotección grave.

En estos casos ha de procederse a la recogida urgente de información (investigación con prioridad 1). El nivel de prioridad 1 significa que la recogida de información sobre la situación del menor debe iniciarse en un plazo máximo de una hora tras la recepción de la notificación y finalizar en un plazo máximo de siete días naturales tras su inicio. En ese tiempo, se deberá verificar si el menor corre peligro y, en caso preciso, llevar a cabo las actuaciones necesarias para garantizar su seguridad y protección. Se actuará de acuerdo a lo establecido en “Investigación” .

c) No se trata de un caso urgente. Se seguirá el procedimiento de actuación ordinario.

Primeras actuaciones en la recepción





2.4. La relación con el informante

Gran parte de las notificaciones o comunicaciones relativas a menores en situación de dificultad social, desprotección o conflicto social provienen de particulares o profesionales en contacto con el menor y la familia (profesores, pediatras, etcétera).

Los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES deben cuidar la relación con este tipo de informantes tanto durante el proceso de recepción como después del mismo. Si el informante es un particular, se le agradecerá su implicación e interés. Sólo si es un profesional se le informará de que se han iniciado las acciones oportunas. Estas comunicaciones han de ser compatibles con el respeto al derecho del menor y sus padres o responsables legales a la intimidad y con el mantenimiento de la confidencialidad de la información.

Esta comunicación será realizada por escrito o de forma verbal, según sea pertinente.

2.5. Información a recoger en el expediente

La información recabada y las actuaciones llevadas a cabo por los SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES en la recepción quedarán recogidas en el expediente de CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, adjuntándose todos aquellos informes y documentos que se consideren relevantes.