

## **Resolució de l'Actuació d'Ofici relativa als procediments de queixa a l'abast dels infants i adolescents en el sistema de protecció a la infància**

---

### **Antecedents**

El Síndic va acordar l'obertura d'una actuació d'ofici per conèixer quins són els procediments o mecanismes amb què compten els infants i adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció per adreçar-se a aquesta entitat i a organismes externs de supervisió per formular queixes, suggeriments, o per demanar informació sobre la seva situació o altres qüestions que els afectin.

L'obertura d'aquesta actuació obeeix a la constatació per part del Síndic, derivada de queixes i visites efectuades a centres, que els infants i adolescents en el sistema de protecció no sempre tenen a l'abast un procediment que els garanteixi l'accés efectiu i en condicions adequades a la DGAIA o a altres organismes de supervisió com el Síndic de Greuges o la Fiscalia.

L'existència i bon funcionament d'aquests tipus de mecanisme constitueix un element clau per fer efectiu el dret a ser escoltat que reconeix Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant en l'article 12.

La informació recollida en la present resolució prové dels informes facilitats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció, als quals el Síndic va demanar informació, així com del contingut de les queixes, de les visites realitzades pel Síndic a centres on viuen infants i adolescents tutelats, i de les respostes als qüestionaris que el Síndic va enviar als centres residencials d'acció educativa i d'acolliment.

### **Consideracions**

#### **1 La regulació del dret a ser escoltat i a presentar queixa dels infants tutelats**

**La Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant (CDI) reconeix als infants i adolescents el dret a ser escoltats, així com el dret a manifestar les seves opinions en els assumptes que els puguin afectar.** Així ho disposa el seu article 12, segons el qual:

“1. Els Estats membres han d'assegurar a l'infant amb capacitat de formar un judici propi el dret a manifestar la seva opinió en tots els afers que l'afectin. Les opinions de l'infant han de ser tingudes en compte segons la seva edat i maduresa.

2. Amb aquesta finalitat, l'infant ha de tenir especialment l'oportunitat de ser escoltat en qualsevol procediment judicial o administratiu que l'afecti, bé directament, bé per mitjà d'un representant o d'una institució adequada, d'acord amb les normes de procediment de la legislació”.

El dret a ser escoltat ha estat **identificat pel Comitè dels Drets de l'Infant com un dels quatre principis generals de la Convenció** (els altres tres són el dret a la no-discriminació, el dret a la vida i al desenvolupament, i la consideració principal de l'interès primordial dels infants), la qual cosa posa en relleu el fet que aquest article no sols estableix un dret en si, sinó que també s'ha de tenir en compte a l'hora d'interpretar i aplicar tots els altres drets (Observació General 12 del comitè, punt 2).

L'establiment de mecanismes de queixa, denúncia i petició forma part del dret a ser escoltat. En aquest sentit, la citada observació núm. 12 del Comitè estableix: “Les lleis són necessàries per proporcionar als infants procediments de reclamació i solucions quan es desatén i es viola el seu dret a ser escoltats i que les seves opinions siguin tingudes en compte”.

**El comitè dels Drets de l'infant afegeix que “Els infants han de tenir la possibilitat de dirigir-se a un defensor del poble o a una persona amb un càrrec similar, a totes les institucions relacionades amb la infància, entre altres, les escoles i les llars d'infants, a fi que puguin expressar les seves queixes.** Els infants han de saber qui són aquestes persones i com hi poden accedir”.

La possibilitat de presentar reclamacions o queixes adquireix especial rellevància en els cas d'infants que han estat declarats en situació de desemparament i es troben dins el sistema de protecció. En aquest sentit, l'Observació General 12 del comitè fa referència expressa a la situació dels nens i nenes que es troben en aquesta situació, i en totes les modalitats alternatives d'acolliment, sobretot en institucions, per la qual cosa insta als poders públics a introduir mecanismes per tal de garantir que puguin expressar les seves opinions i que aquestes siguin tingudes en compte.

La citada Observació General núm.12 també disposa la necessitat que els infants i adolescents tinguin sempre a l'abast persones a qui poder informar, de manera confidencial i segura, sobre qualsevol situació que se'ls presenti, per exemple mitjançant línies d'atenció telefònica (especialment en cas de mals tractes, càstigs o altres episodis de violència), el que requereix que estiguin degudament informats del seu dret a ser escoltats, com a única forma que puguin créixer lliures de tota forma de violència física i psicològica.

A més del que disposa la Convenció, les **Regles de les Nacions Unides per a la protecció dels menors privats de la seva llibertat**, adoptades per l'Assemblea General (Resolució 45/113, de 14 de desembre de 1990), estableixen unes garanties mínimes per a tots els infants que es troben ingressats en institucions i recursos dels quals no poden sortir per voluntat pròpia.

Aquestes regles estableixen:

- el dret de tot menor a presentar peticions o queixes al director de l'establiment o al seu representant autoritzat (punt 75).
- **el dret de tot menor a dirigir, pel procediment establert i sense censura quant al contingut, una petició o queixa a l'administració responsable dels establiments de menors, a l'autoritat judicial o qualsevol altra competent, així com el dret a ser informat sense demora de la resposta** (punt 76)
- el dret dels menors a sol·licitar l'assistència de membres de la família, assessors jurídics, grups humanitaris o altres, quan això sigui possible (punt 78)

A Catalunya, la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, reconeix en general als infants i adolescents el dret a ser escoltats. En l'àmbit del sistema de protecció reconeix als infants el dret a ser escoltats pels equips tècnics en el procés d'estudi i avaluació, i també reconeix el dret a ser escoltats als infants acollits en centres.

No existeix però un reconeixement específic del dret a ser escoltats dels infants en situació d'acolliment com es fa en el cas dels infants en centres.

D'altra banda, i amb caràcter general, **la Llei 14/2010 no prescriu l'existència d'un mecanisme o procediment a través del qual els infants i adolescents puguin presentar queixes o fer suggeriments.**

En aquest sentit, l'article 118 d'aquesta Llei fa menció d'aquestes funcions, i preveu que es poden atribuir a un funcionari del departament competent en atenció als infants i als adolescents, que ha de ser nomenat procurador/a de la infància. Tanmateix, **l'existència d'aquest procediment no està prevista de forma obligatòria ni se'n preveu el contingut.** D'altra banda, la creació de la figura del procurador de la infància té caràcter potestatiu, i hores d'ara no ha estat desenvolupada.

La manca de l'obligació que existeixi aquest tipus de procediment a l'abast dels infants tutelats tant a la llei com en normes de rang reglamentari contrasta en canvi amb la situació d'infants i adolescents que es troben en centres de justícia juvenil, amb una normativa amb més garanties.

Així, a títol il·lustratiu i en relació amb el dret de queixa i denúncia, mentre que la Llei 14/2010 només conté referències genèriques sobre el dret dels infants i adolescents a ser escoltats en cas de queixa i a ser informats dels sistemes d'atenció i reclamació al seu abast (art. 134), sense entrar en aspectes procedimentals, la Llei 27/2001, de 31 de desembre, de justícia juvenil disposa el dret dels joves interns a formular peticions i queixes, indicant la manera de fer-ho, a qui dirigir-les, l'obligació de la direcció dels centres de disposar d'un registre on deixar-ne constància escrita, l'obligació de donar trasllat de les mateixes a l'òrgan administratiu competent, el termini per fer-ho i el termini màxim per donar resposta a la persona interessada (art. 30), així com el dret a ser assistits per poder realitzar adequadament aquestes queixes i peticions de manera semblant al previst pel Reial Decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

La manca de referència explícita a l'obligació que existeixi un procediment amb unes garanties determinades a la Llei 14/2010 i la manca de desplegament reglamentari de la llei ha estat suplerta, en el cas dels infants en centres, per dues instruccions. D'una banda, la Instrucció 11/2010, de 20 de desembre, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants i adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA, reconeix el dret dels infants i adolescents ingressats en aquesta tipologia de centre a formular queixes i suggeriments i estableix els canals per fer-ho.

D'altra banda, **la Instrucció 3/2010, de 27 de maig, va aprovar el contingut de la denominada “Carta dels drets i els deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres”, que recull el dret dels infants i adolescents a queixar-se, presentar reclamacions i també suggeriments i peticions, i els mecanismes per fer-ho.** Aquestes queixes i reclamacions es preveu que es poden presentar:

- al tutor/a o a la direcció del centre, mitjançant escrit o bé de paraula
- a la DGAIA, de la manera següent:
  - “emplena el formulari que trobaràs a l'apartat “infància i adolescència” de la pàgina web del departament d'Acció Social i Ciutadania (<http://www.gencat.cat/dasc>)
  - envia l'escrit per correu postal: Av. Paral·lel 52, 5a planta, 08001 Barcelona”
- al Síndic de Greuges, a través de correu electrònic: [www.sindic .cat](http://www.sindic.cat)
- o trucant al telèfon d'INFÀNCIA RESPON en cas d'urgència (900.300.777)

En aquest sentit, en la resposta a la petició d'informació del Síndic la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència va assenyalar que els canals de queixa a disposició dels infants i joves estan establerts a la “Carta dels Drets i Deures dels nens, nenes i adolescents que viuen en centres”, aprovada per la Instrucció 3/2012, de 27 de maig, document del qual els centres n'han de fer difusió.

Així mateix, va informar que els centres disposen, a més a més, de fulls de reclamació a l'abast dels residents, i que tots els infants i adolescents tutelats i els residents en un centre de la xarxa d'atenció a la infància i amb suficient grau de maduresa coneixen els seus drets i deures.

El Síndic considera que la publicació i difusió d'aquesta “Carta” significa un important avenç, tenint en compte la manca d'establiment d'un procediment obligatori perquè els infants tutelats es puguin adreçar a l'administració que els tutela o a altres organismes externs tant a la llei d'infància com en reglaments de desenvolupament.

## 2 Mancances en els procediments de queixa

### 2.1 Mancances en les garanties d'accessibilitat i confidencialitat de la Carta de Drets i Deures

**Malgrat l'avenç que suposa la carta, l'anàlisi del seu contingut posa de manifest l'existència de mancances en els procediments que estableix, tant pel que fa a la seva accessibilitat als nois i noies, com pel que respecta a les garanties de confidencialitat.**

La carta distingeix entre la "via interna" (quan aquestes es dirigeixen als propis tutors o a la direcció del centre: de paraula o per escrit) i la "via externa", adreçada a la DGAIA, al Síndic de Greuges o al Telèfon Infància Respon.

**Quant a la "via interna"**, la Carta de Drets i Deures no concreta la forma de fer-la efectiva i és cada centre que ha de definir els mecanismes per formular la queixa i perquè en siguin informats el personal i els residents. Tanmateix, caldria enfocar la configuració d'aquest tipus de queixes més enllà del que serien reclamacions de clients o consumidors, i establir com es dona resposta i com es té en compte l'aportació del noi o noia que presenta la queixa o fa el suggeriment, així com aquells casos en què la queixa ha de transcendir més enllà del centre.

En el cas de **mecanismes de queixa a organismes externs al centre**, els procediments establerts en la Carta de Drets i Deures dels infants en centres plantegen dificultats d'accessibilitat, atès que els infants ingressats en aquests recursos poden no tenir un accés il·limitat a internet (o senzillament no tenir-ne) per accedir al document telemàtic de queixa (de difícil accés) de referència o possibilitat d'enviar cartes per correu ordinari, o si més no poden no tenir aquest accés en condicions que garanteixin la confidencialitat de la queixa respecte el centre.

En aquest sentit, la possibilitat dels infants i adolescents de formular queixes, peticions i denúncies, tot accedint directament a la DGAIA, al Síndic de Greuges o a la Fiscalia sense requerir la intervenció prèvia dels educadors o la direcció del centre on estan acollits, resulta un element clau per garantir que la possibilitat de presentar queixes o suggeriments sigui real i efectiva i és un dels elements com veurem més endavant on s'observa més mancances també a partir de la informació rebuda dels centres.

Davant del fet que en el moment d'aprovació de la Instrucció 3/2010, de 27 de maig, sobre la "Carta de drets i deures", no es trobava operatiu a la web l'indicat formulari, des de la DGAIA es va enviar als centres un model de full de queixa per tal que es posés a disposició dels infants i adolescents perquè aquests poguessin, de ser el cas, dirigir-s'hi directament; aquest mecanisme provisional sembla que continua vigent.

La carta dels drets dels infants en centres constitueix un primer pas en sentit positiu, com també les previsions contingudes en la instrucció 11/2010 que regula els centres d'educació intensiva i terapèutics, per establir un procediment de queixa a l'abast dels nois i noies.

Amb tot i això presenta limitacions importants, que deriven del seu caràcter únicament d'instrucció interna, i del fet que inclou només els infants en centres i no resulta d'aplicació als infants en situació d'acolliment familiar.

D'altra banda, el seu contingut no garanteix, com hem assenyalat, que nois i noies es puguin adreçar a organismes de fora del centre amb garanties de confidencialitat. La concreció d'aquest procediment que han fet alguns dels centres tampoc ha esmenat aquestes mancances, com es veu en l'anàlisi dels qüestionaris, atès que molts d'ells es remeten al seu contingut, altres presenten mancances en aquest sentit, i altres simplement manifesten no disposar de procediment de queixa.

L'altra norma de caràcter intern de la DGAIA que preveu l'existència d'un procediment de queixa es **la Instrucció 11/2010, de 20 de desembre, per la qual s'aprova el protocol sobre l'acolliment en centre per raons terapèutiques i educatives d'infants o adolescents en situació de guarda o tutela per la DGAIA**. Aquest document conté un apartat en què es **recull la possibilitat, de forma genèrica, que els infants i adolescents que s'hi trobin internats formulin queixes i suggeriments sobre les seves condicions d'acolliment**.

Així mateix, la Instrucció 11/2010 preveu que les queixes es puguin presentar de forma telemàtica a la Secretaria d'Infància i Adolescència (actualment entenem que hauria de ser al Departament de Benestar Social i Família) i també verbalment o per escrit, i en el cas que el l'infant no especifiqui el destinatari o aquest no es pugui deduir del contingut, els escrits s'adreçaran al Procurador dels infants i a la Fiscalia de Menors.

Aquest **procediment però es troba mancat de concreció suficient que garanteixi que la possibilitat d'accés de nois i noies, ja que l'accés de nois i noies en centres terapèutics i d'educació intensiva a internet no resulta il·limitat**. D'altra banda, del seu contingut es desprèn que fora del supòsit anterior (presentació telemàtica) la presentació de la queixa requereix la intervenció preceptiva del centre, la qual cosa no garanteix la confidencialitat ni la seguretat dels nois i noies.

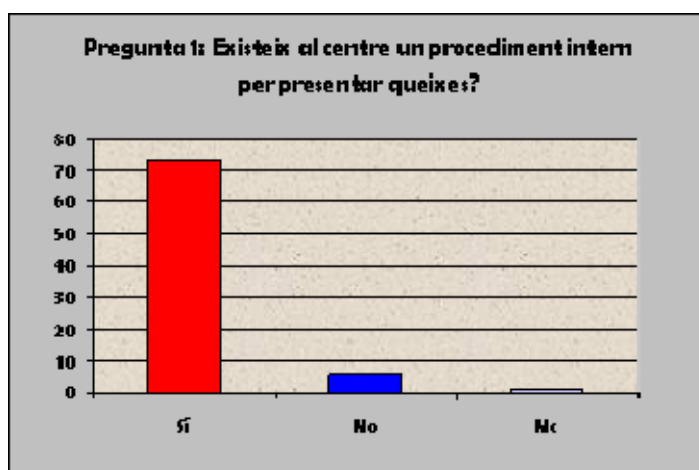
## **2.2 Mancances en l'existència i formalització dels procediments de queixa en centres**

A principis de l'any 2013 el Síndic va adreçar als centres residencials d'acció educativa (CRAE), centres d'acolliment i centres d'educació intensiva (CREI) un qüestionari on es demanava informació relativa a diferents aspectes del seu funcionament, entre aquests alguns referits a l'existència de procediments de queixa.

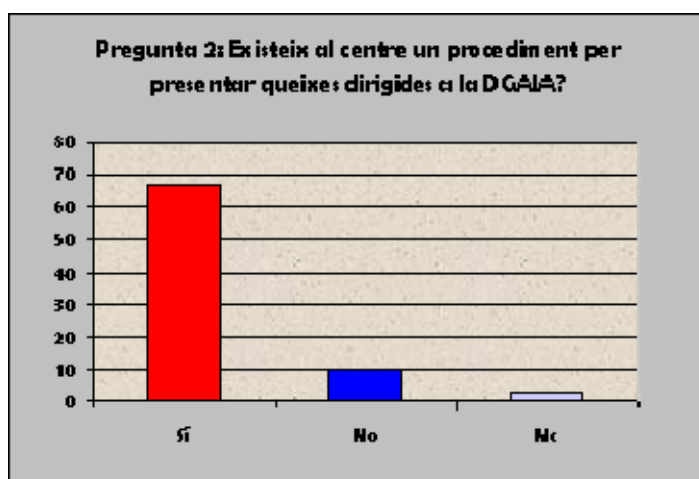
Van donar resposta al citat qüestionari quatre CREI, cinquanta-quatre CRAE, nou cases d'infants i tretze centres d'acolliment, i la informació que es va demanar, pel que fa a l'objecte de la present resolució, es referia a:

- si existeix al centre un procediment establert perquè els infants i els adolescents puguin presentar queixes dins del centre
- si existeix al centre un procediment pel qual puguin adreçar les seves queixes a la DGAIA, al Síndic de Greuges i a la Fiscalia
- si aquests procediments consten per escrit
- si s'han utilitzat aquests procediments de queixa (des de l'1 de gener de 2013)
- si s'informa als infants i als adolescents d'aquest procediment

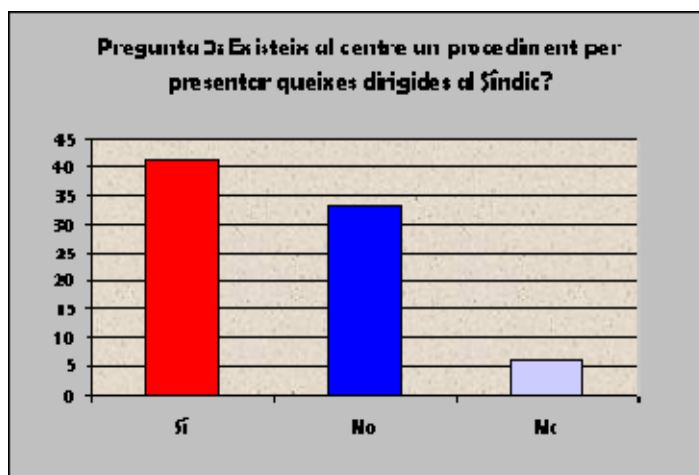
Pel que fa a la primera de les qüestions, referent a **l'existència o no de procediment per presentar queixes i denúncies internes** (queixes dirigides al propi centre, ja sigui als monitors, educadors, tutors o a la pròpia direcció), **la gran majoria d'aquests equipaments responen afirmativament, que disposen d'un procediment de queixa dins del centre.** Tot i valorar positivament que la majoria de centres compti amb aquest procediment, val a dir que l'anàlisi dels qüestionaris encara evidencia que, del total de vuitanta centres que responen aquesta pregunta, n'hi ha que no en disposa, concretament el 8%, la qual cosa significa que en aquests centres els nois i les noies no compten amb un canal formalitzat per presentar queixes o suggeriments dins el centre. El gràfic següent il·lustra aquests resultats.



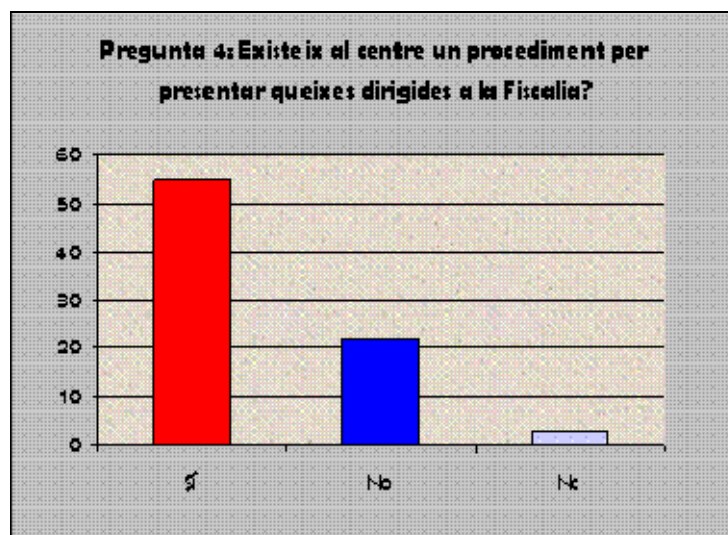
En relació amb els procediments de queixa "externs", els resultats són més negatius. El gràfic següent, que conté els resultats de la pregunta referent a si **existeix o no un procediment per presentar queixes dirigides a la DGAIA**, mostra com el 13% (10) del total de centres que contesten a aquesta pregunta (78) ho fa negativament. Cal recordar que, en tractar-se d'infants declarats en situació de desemparament, aquest tipus de procediment és molt important perquè permet vehicular qüestions relacionades amb l'exercici de la tutela, com el tipus de mesura o el règim de visites amb els progenitors, que en alguns casos no depenen del centre.



En aquest mateix sentit, els resultats de la tercera pregunta, referida a l'**existència o no d'un procediment a fi i efecte de presentar les queixes davant del Síndic**, que es recullen en el gràfic següent, mostren com el número de centres que manifesten no tenir-ne cap és encara més elevat: el 41% (33) dels centres que han contestat aquesta pregunta ho ha fet negativament.



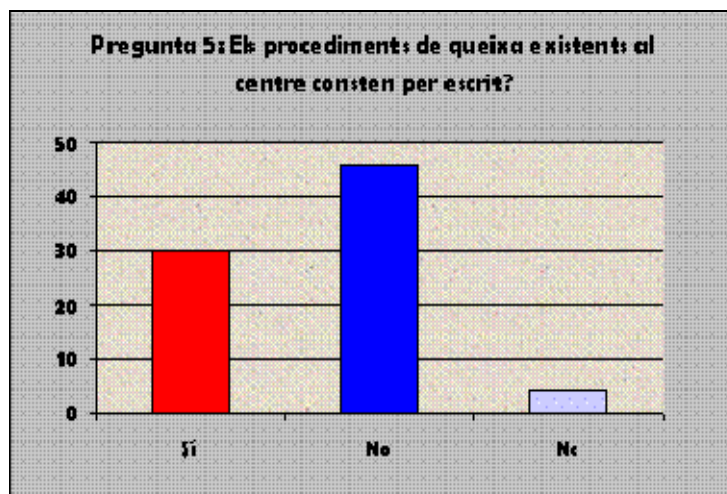
Finalment, una situació similar s'evidencia en preguntar sobre l'existència de procediments per presentar **queixes davant de la Fiscalia (quarta pregunta)**. El 27% (22) dels centres, tal com il·lustra el gràfic següent, respon que no disposa de procediment per tal que els infants i els adolescents puguin presentar queixes a aquestes instàncies.



L'existència de mecanismes de queixa externs té especial rellevància, atès que permet una supervisió externa i dóna ple sentit a l'existència d'aquest tipus de procediment, que per ser efectiu ha d'anar adreçat a organismes independents.



Particularment sobre el **grau de formalització dels procediments de queixa, l'ànàlisi dels qüestionaris també posa de manifest que en la majoria de casos aquests procediments no estan escrits.** Quan es pregunta sobre el fet de si, en el cas d'existir procediments de queixa, aquests consten per escrit (cinquena pregunta), un 57% (46) dels centres responen que no. És a dir, més de la meitat dels centres manifesta no disposar d'un protocol escrit perquè els infants i adolescents puguin presentar queixes.



Aquesta manca de protocols escrits és rellevant perquè si entenem per procediment un conjunt explícit de regles que estableixen la manera d'executar quelcom o que determinen l'actuació de certs actors en un concret àmbit o assumpte, que requereix una informació prèvia de la seva existència per nois i noies, difícilment podem acceptar la dissociació entre existència de procediment i absència de plasmació escrita d'aquest procediment. En aquest sentit, si els procediments de queixa no es troben degudament recollits en un document, difícilment poden ser coneguts pels professionals dels centres, i difícilment se'n pot fer difusió als nois i noies acollits per què hi puguin recórrer. En aquest sentit, si els procediments de queixa no es troben degudament recollits en un document, difícilment poden ser coneguts, pels professionals dels centres, i difícilment se'n pot fer difusió als nois i noies acollits per què hi puguin recórrer.

Alguns dels centres expliquen la raó d'aquesta resposta negativa: algun d'ells assenyala com a causa les pròpies característiques del centre, en donar servei a una comunitat reduïda d'infants; d'altres afirmen que tot i la inexistència de procediment escrit, disposen de mecanismes de queixa, tant d'àmbit intern com extern. Altres es remeten al contingut de la "Carta dels Drets i els deures", el que afegeix certa confusió a la seva resposta i pot dificultar-ne l'adequat anàlisi, igual que passa amb els centres que tot i contestar que no disposen de procediments per formular queixes davant del Síndic o la Fiscalia, o bé es remeten a aquesta "Carta", on sí es recull com formular queixes davant d'aquests, o bé al seu propi reglament de règim interior, on també es recull la possibilitat dels infants i adolescents d'acudir-hi. Alguns altres centres justifiquen la resposta tot indicant que els procediments estan pendents d'aprovació o redacció, degut a que són centres de creació recent.

La grandària reduïda del centre i del nombre d'infants, a què es fa referència en algunes de les respostes, no justifiquen l'absència de procediments escrits, ja que es tracta d'un dret que han de poder exercir tots els infants i adolescents dins el sistema de protecció, amb independència del tipus de recurs alternatiu a la família amb què es trobin acollits i de les seves característiques. De la mateixa manera, tampoc n'haurien de quedar exclosos els infants acollits en família extensa o en família aliena.

L'edat dels infants o el fet que pateixin discapacitats tampoc no hauria de ser un obstacle a l'exercici del dret a ser escoltat ni a la possibilitat de presentar queixes o demanar informació respecte qualsevol situació que els atenyi. Respecte aquesta qüestió, el Comitè dels Drets de l'Infant, en l'Observació General 12 ha assenyalat que els estats membres tenen l'obligació de garantir que el dret a ser escoltat s'aplica en el cas d'infants que troben dificultats per fer-se sentir. El comitè fa al·lusió als infants amb discapacitat, respecte als quals diu que "se'ls hauria de proporcionar i permetre utilitzar qualsevol mitjà de comunicació necessari per facilitar-los l'expressió de les seves opinions".

Per últim, convé destacar que, malgrat els dèficits en la formalització d'aquests procediments de queixa, a la pregunta de si **s'informa als infants i adolescents sobre el procediment de queixa (pregunta set)**, només un centre (amb residents que presenten discapacitat psíquica) manifesta no fer-ho.

### **2.3 Manca de garanties de confidencialitat en el contingut dels procediments de queixa existents dels centres**

De la informació recollida a través dels qüestionaris, sorgeixen importants dubtes sobre el fet que els infants i adolescents puguin presentar denúncies i queixes dirigides directament a l'administració, al Síndic o a la Fiscalia sense la participació o coneixement dels professionals del propi centre. Així, per exemple, com pot un infant/adolescent accedir a un full de queixa i suggeriment? L'ha de demanar expressament al tutor o al responsable del centre? Tenen els responsables del centre accés a l'escrit en qüestió una vegada l'infant/adolescent ha omplert el mateix (sobre tancat o obert)? i com s'entreguen i trameten aquests escrits: són els responsables del centre els encarregats de remetre la documentació a l'administració? i si és així, com ho fan?

En alguns centres, quan en els seus reglaments es preveu la possibilitat que les persones acollides presentin les queixes directament a la pròpia administració, s'indica expressament que aquestes queixes s'articularen a través d'una compareixença davant del propi director del centre, el contingut de la qual serà després enviada a la DGAIA, al Síndic, etc. En un altre cas, els infants i adolescents han de demanar el formulari a l'educador i omplir-lo, indicant a qui es vol dirigir, per acte seguit entregar aquest formulari al director del centre, que serà el responsable de la seva tramitació. En el cas d'un CRAE s'estableix que el director del centre, com a guardador legal, acompanyarà al jove quan vulgui interposar una denúncia davant dels Mossos, Fiscalia o Síndic.

## **2.4 Absència de procediment de queixa dels infants en situació d'acolliment**

El Síndic també es va adreçar a l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció per ser informat sobre l'existència d'un procediment de queixa a l'abast dels infants en situació d'acolliment. La informació que es demanava era la mateixa que es va plantejar a la DGAIA respecte els infants ingressats en centres: si existeix un procediment de queixa estandarditzat per presentar queixa a l'abast dels infants en situació d'acolliment, les instruccions que es dóna a les famílies d'acollida en relació amb aquest procediment i la difusió que se'n fa, si es dóna informació escrita als nois i noies sobre aquest procediment, si se'ls forma per a saber utilitzar-lo, si s'ha format els equips directius i educatius respecte el procediment de queixa, i si s'ha previst l'assignació d'una persona de referència pels infants a la qual puguin adreçar-se fora de la família d'acollida.

L'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció va informar el Síndic que la DGAIA vetlla pel compliment del dret a ser escoltat i a manifestar l'opinió en qualitat de tutora dels infants que es troben sota qualsevol mesura de protecció. En els casos d'infants i adolescents acollits en família aliena, l'ICAA assenyala que vetlla per tal que les ICIF (Institucions col·laboradores d'Integració Familiar) que realitzen el seguiment de les famílies acollidores informin als infants i canalitzin les seves demandes. Quan un infant inicia la convivència amb una família aliena, els tècnics encarregats de realitzar el seguiment informen el menor del seu dret a expressar la seva opinió i de com aquest pot adreçar al professional encarregat del seu seguiment les seves demandes i consultes. Tanmateix, s'indica que en totes les entrevistes amb l'infant o amb l'adolescent s'ofereix aquest espai d'escolta i de participació.

Quant al marc normatiu, ja hem assenyalat que la llei 14/2010 del 27 de maig sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència no preveu l'establiment d'un procediment perquè els infants sota la tutela de l'administració puguin presentar queixes o reclamacions. En aquest sentit, en el cas dels infants en centres ja hem dit que es reconeix el dret a ser escoltats, però en canvi no existeix una previsió similar en el cas dels infants acollits en família, ja sigui extensa o aliena. En el cas d'aquests infants, es reconeix únicament el dret a ser escoltats pels equips tècnics en proposar la mesura, però no se'ls reconeix aquest dret com a col·lectiu infants que estan vivint en un recurs alternatiu a la família que ha de ser objecte de supervisió i dins el qual es poden produir situacions de vulneració de drets.

D'altra banda, segons la informació de què disposa el Síndic tampoc existeixen instruccions específiques que estableixin procediments perquè els infants en situació d'acolliment es puguin adreçar als equips que fan la supervisió –a les ICIF o als EAIA en el cas d'acolliment en família extensa- ni tampoc a organismes externs com la DGAIA, en tant que la seva tutora, la Fiscalia o al Síndic.

Certament cal valorar de forma positiva la informació que facilita l'ICAA en el sentit que des d'aquest institut es vetlla perquè les ICIF informin els infants i canalitzin les seves demandes. Aquesta informació coincideix en bona part amb la informació facilitada directament per les ICIF al Síndic en el sentit que el seguiment dels acolliments inclou que els equips vegin els infants també individualment, i que amb caràcter general es cerca espais adequats per escoltar infants i adolescents en el sentit més ampli.

Tanmateix el Síndic no té constància de l'existència d'instruccions que garanteixin l'escolta dels infants acollits sense la presència dels acollidors, en un espai que n'asseguri la confidencialitat i la confortabilitat per als infants, per la qual cosa aquesta escolta –i el seu caràcter separat dels acollidors- queda a criteri de cada entitat.

D'altra banda, aquests processos d'escolta, inherents al seguiment de la situació de l'infant acollit, no poden suplir l'establiment d'un procediment que sigui conegut i a través del qual aquests infants puguin adreçar-se a la DGAIA i a altres organismes externs de forma confidencial i segura.

En aquest sentit, **la informació recollida posa de manifest que actualment els infants en situació d'acolliment familiar no disposen de cap mecanisme formalitzat que els asseguri la possibilitat d'adreçar-se a la DGAIA, o a altres organismes externs.**

Aquesta situació vulnera el dret a ser escoltats que els reconeix al Convençió de Nacions Unides sobre els drets de l'infant, i les observacions del Comitè de Drets de l'infant, i els situa en una posició amb menys garanties que els infants acollits en centres residencials d'acció educativa i d'acolliment, que si més no tenen reconeguda aquesta possibilitat per mitjà d'instruccions de la DGAIA.

La manca de consideració d'aquest dret resulta especialment preocupant si es té en compte que la mesura d'acolliment familiar té un caràcter preferent respecte el recurs residencial i que la major part dels infants tutelats per DGAIA es troben en situació d'acolliment familiar (incloent els acolliments en família extensa).

### 3 Conclusions

La informació recollida posa de manifest que **el marc normatiu vigent en l'àmbit del sistema de protecció no garanteix als infants en situació de desemparament l'existència de procediments per presentar queixes o fer suggeriments a l'administració que n'exerceix les funcions tutelars ni a altres organismes externs de supervisió.**

**Les instruccions que ha dictat la DGAIA per suplir aquesta mancança no garanteixen l'existència d'un procediment de queixa a l'abast de tots els infants i adolescents tutelats.** D'una banda, **no hi ha cap procediment d'aquest tipus per als infants en situació d'acolliment familiar**, que són majoria dins el sistema protector. D'altra banda, en el cas dels infants en centres les instruccions dictades per la DGAIA són poc concretes i no garanteixen l'existència d'un procediment que asseguri l'accessibilitat i la confidencialitat dels nois i noies. El resultat dels qüestionaris realitzats i les queixes rebudes posen de manifest un coneixement i una aplicació desigual de la citada instrucció, i la manca de procediment de queixa adequat en bona part dels centres, part dels quals estan mancats de qualsevol protocol respecte aquesta qüestió.

**La DGAIA hauria de vetllar perquè tots els infants en el sistema de protecció comptin amb un sistema efectiu perquè s'hi puguin adreçar de forma confidencial sense la intervenció del personal dels centres o dels acollidors, i perquè es puguin adreçar a altres organismes externs de supervisió.** En aquest sentit, ja hem assenyalat que el dret a presentar queixes i reclamacions s'insereix dins l'article 12 de la Convenció, que reconeix als infants el dret a ser escoltats en les decisions que els afectin. Aquest dret ha estat reconegut com un dels principis generals de la Convenció, atès que el seu exercici condiona altres drets reconeguts per la Convenció, com el dret a ser protegit de qualsevol forma de violència.

La situació actual no s'ajusta a les previsions de les Regles de Nacions Unides per als infants privats de llibertat, ni al contingut de l'Observació núm. 12 del CRC, que preveu que s'ha de garantir l'existència d'aquest procediment també pels infants en situació d'acolliment, i de forma que els preservi de qualsevol càstig o violència.

## **Recomanacions**

- 1. Que en el desenvolupament reglamentari de la Llei 14/2010, del 27 de maig, sobre els drets i les oportunitat en la infància i l'adolescència, s'estableixi un procediment de queixa a l'abast de tots els infants dins el sistema de protecció, que garanteixi el seu accés efectiu a l'entitat que n'exerceix les funcions tutelars i a organismes de supervisió externs (Fiscalia de Menors i Síndic) en condicions de seguretat i confortabilitat per als infants, sense la intervenció dels centres o dels acollidors.**
- 2. Que des de la DGAIA es vetlli perquè l'existència d'aquest procediment sigui coneguda per tots els professionals que mantenen contacte amb els infants en el sistema de protecció i, molt especialment, pels mateixos infants.**
- 3. Que mentre no es faci efectiu el citat desplegament reglamentari es supervisi l'aplicació de la carta de Drets i Deures dels infants en centres, per garantir que tinguin establert un procediment de queixa accessible i que garanteixi la confidencialitat.**
- 4. Que així mateix, mentre no es dugui a terme el desenvolupament reglamentari corresponent, es doni instruccions per assegurar l'accés a un procediment de queixa amb garanties als infants en situació d'acolliment.**
- 5. Que més enllà del procediment de queixa, es consideri l'assignació d'un professionals de referència de la Direcció General d'Atenció a la Infància als quals es puguin adreçar els infants tutelats per presentar queixes o demanar informació sobre la seva situació**
- 6. Que es consideri l'entrega als infants tutelats d'un document on consti les dades de la persona que tinguin de referència els i mitjans per accedir-hi amb garantia de confidencialitat.**
- 7. Que s'adopti les mesures necessàries per assegurar aquest dret també en el cas d'infants i adolescents ingressats en centres d'educació intensiva i terapèutics.**