



12. Menores

1.9 MENORES

1.9.1 Introducción	3
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.9.2.1 Menores en situación de riesgo	4
1.9.2.1.1 Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores	4
1.9.2.1.2 Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios	4
1.9.2.1.3 Pobreza infantil	6
1.9.2.2 Maltrato a menores	8
1.9.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa	10
1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	12
1.9.2.4.1 Sobre Acogimiento residencial	12
1.9.2.4.2 Sobre Acogimiento familiar	13
1.9.2.4.3 Adopción nacional e internacional	14
1.9.2.5 Responsabilidad penal de menores	15
1.9.2.6 Menores en situación especial vulnerabilidad	17
1.9.2.6.1 Menores posibles víctima de trata de seres humanos	17
1.9.2.6.2 Menores inmigrantes	19
1.9.2.6.3 Menores con trastornos de conducta	22
1.9.2.7 Familias	23
1.9.2.7.1 Conflictos de relación en el seno de la familia	23
1.9.2.7.2 Puntos de Encuentros Familiar	23
1.9.2.7.3 Familias numerosas	23
1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones	24

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.3.2.2 Personas con discapacidad	26
1.3.2.2.9 Menores y educación	26

1.4 EDUCACIÓN

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	28
1.4.2.2 Escolarización del alumnado	28



1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.1 Introducción	30
1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	31
1.6.2.5 Educación y personas menores	31

1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.1 Introducción	33
1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	33
1.7.2.1 Justicia	33
1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial	33
1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	34
1.7.3.1 Actuaciones de oficio	34

1.10 SALUD

1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	34
1.10.2.1 Salud Pública	34
1.10.2.7 Derechos de los usuarios	35
1.10.2.9 Salud mental	36

1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	36
1.12.2.2 Obras públicas e infraestructuras	36
1.12.2.2.1 Obras públicas	36

1.13 VIVIENDA

1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	37
1.13.2.3 Desahucios de viviendas por ocupaciones sin título	37
1.13.2.3.1 Desahucio de viviendas públicas	37

2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación	38
2.2.2 Análisis cualitativo	38
2.2.2.3 En materia de deportes	38

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.2 Datos estadísticos sobre las consultas	40
3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias	40
3.2.4.3. Menores y Educación	40



1.9 MENORES

1.9.1 Introducción

La infancia y adolescencia no son etapas fáciles en el ser humano. Desde antaño los adultos han tomado sus decisiones por y para los menores de edad siempre desde la perspectiva de que éstos representan el futuro pero olvidando que son personas con derecho a vivir su presente y con derecho a participar en las cuestiones que les afectan.

Es cierto que los menores de edad no representan un colectivo que permita etiquetas generalizadoras. No hay una infancia y una adolescencia, sino muchas infancias y muchas adolescencias del mismo modo que hay maneras muy diferentes de vivir esas etapas de la vida.

Existe un sector de la población menor de edad marcado por la carencia, de la misma manera que hay otro señalado por la opulencia. Hay una infancia nacida en la adversidad, sea ésta económica, social, física o cultural. En el peor de los casos y no infrecuente, hay una infancia y una adolescencia marcada por la combinación de varias de esas adversidades o de todas juntas.

Los datos macroeconómicos señalan que estamos saliendo de la cruel crisis económica que nos ha azotado en los últimos años. Pero esos datos todavía no parecen que estén haciendo mella en una parte importante de la sociedad. No está claro aún que estén consolidados los cimientos que permitan salir de la pobreza y marginación a una gran parte de nuestra infancia; precisamente la más vulnerable.

La **pobreza** de los niños y niñas en nuestro entorno además de tener un impacto cuantitativo importante y especialmente severo, los priva del derecho fundamental que es a tener un proyecto de vida en pie de igualdad con los demás.

De los colectivos más desvalido hemos de referirnos a los **menores extranjeros no acompañados** que llegan a las costas andaluzas sin la compañía de personas adultas que los protejan. Uno de los aspectos más destacados en asuntos de menores lo constituye sin duda el sustancial incremento de la llegada a Andalucía durante 2017 de adolescentes procedentes del África Subsahariana.

Desde los primeros meses de 2017 los medios de comunicación se han venido haciendo eco prácticamente a diario del rescate por Salvamento Marítimo de inmigrantes que arriban en pateras. De manera más significativa el mar de Alborán se ha convertido así en la meta de llegada para muchos chicos y chicas hacia una nueva vida con un futuro, incierto, pero al fin y al cabo un futuro mejor que el de la tierra que dejan atrás.

Sin embargo para otros el mar representa el destino más trágico del ser humano: la muerte. Ya son muchas las vidas perdidas de jóvenes que escapan de la miseria y pobreza de sus países buscando un horizonte nuevo, demasiadas.

Nuestra comunidad autónoma tiene una dilatada experiencia en la atención a estos chicos y chicas. No es un fenómeno nuevo. A mediados de los años 90 comenzó a detectarse en Andalucía un número significativo de menores extranjeros procedentes de Marruecos que eran derivados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para ser atendidos en los centros de protección mientras se decidía su destino.

Desde entonces el Sistema de protección ha venido atendiendo a este colectivo prestándole la asistencia a la que tienen derecho por su condición de personas merecedoras de amparo y tutela.

Sin embargo durante 2017 se ha producido un significativo **incremento de la llegada de estos menores a las costas andaluzas** que ha provocado la **saturación del propio Sistema de protección**, según reconocen organizaciones no gubernamentales y la propia Administración autonómica. Esta última se ha visto obligada a solicitar apoyo del gobierno central y de la Unión Europea argumentando que Andalucía es la frontera sur del territorio común. Mientras estas ayudas llegan, se han debido de adoptar medidas de emergencia para atender a los menores, las cuales no han evitado la saturación de los centros de acogida inmediata, los problemas de convivencia en los centros o el malestar de los profesionales que se ven desbordados para atender esta nueva demanda, a pesar de sus esfuerzos.



A continuación, ofrecemos un resumen de algunas de las principales intervenciones en asuntos relacionados con menores de edad. La totalidad de las actuaciones llevadas a efecto durante 2017 como garantes de los derechos de la infancia y adolescencia quedarán reflejadas en el informe que se presenta al Parlamento de Andalucía en la condición que ostenta esta Institución de Defensor del Menor.

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Menores en situación de riesgo

1.9.2.1.1 Denuncias de riesgo en el entorno social y familiar de los menores

Nuestras competencias como Defensor del Menor de Andalucía nos obligan a realizar actuaciones que van más allá de una labor de supervisión de la actuación de las administraciones públicas de Andalucía.

En este contexto cuando alguna persona nos **denuncia la situación de riesgo o de desamparo en que pudiera encontrarse algún menor**, solicitamos la colaboración de las administraciones competentes para que emprendan actuaciones en garantía de sus derechos y bienestar.

En unos casos recibimos quejas de familiares denunciando la situación de riesgo del menor por el que sienten afecto (queja 17/6216, queja 17/1904 y queja 17/1794); en otros son los propios menores, normalmente adolescentes, los que solicitan ayuda ante la situación de riesgo en que se encuentran (queja 17/0308, queja 17/0060 y queja 17/0504).

La ruptura de la convivencia de pareja también provoca situaciones en la que desde cualquiera de las partes se solicita la intervención del Defensor para solventar el problema que les afecta (queja 17/2687, queja 17/1317, queja 17/0355 y queja 17/3778, entre otras).

Suele ser también frecuente que algún vecino, sensibilizado por la situación en que se encuentra algún menor, solicite nuestra intervención (queja 17/0595, queja 17/5495 queja 17/3885 y queja 17/6610).

En ocasiones la denuncia nos llega de forma anónima, lo cual hace que debamos extremar la prudencia en la derivación del caso a las administraciones públicas competentes (queja 17/6517, queja 17/0846 y queja 17/0802).

En todas estas denuncias, nos interesamos por las actuaciones desarrolladas por los servicios sociales comunitarios en el propio medio, así como por las posibles intervenciones de otras Administraciones, impulsando las actuaciones en curso y supervisando su acomodo a las previsiones normativas.

1.9.2.1.2 Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

En 2017 ha entrado en vigor la **Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de servicios sociales de Andalucía**, que desarrolla las competencias exclusivas de la comunidad autónoma de Andalucía en materia de servicios sociales, entre las que se incluye la protección de menores y la promoción y protección de las familias y de la infancia. La Ley recoge 28 funciones propias de los servicios sociales comunitarios como la coordinación con los servicios educativos para facilitar una **atención integral a las personas menores** de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.

También el desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un



tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.

Por su parte, el artículo 42 de esta Ley regula las prestaciones garantizadas, que son aquellas cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, son exigibles y su provisión es obligatoria para las administraciones públicas.

Entre estas prestaciones garantizadas se incluye la protección jurídica y social de las personas menores de edad en situación de desamparo.

Determina el artículo 44.3 de la Ley que serán de responsabilidad pública y de gestión directa de la Administración de la Comunidad Autónoma la adopción de medidas de internamiento no voluntario, los servicios de protección y adopción de menores, y todas aquellas medidas y actuaciones de los servicios sociales que supongan ejercicio de autoridad.

La nueva regulación de los servicios sociales en Andalucía se tiene que completar con las novedades introducidas por la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia. En lo que atañe a los servicios sociales comunitarios su artículo 17 desarrolla de forma integral el concepto de riesgo en que pueda encontrarse una persona de menor de edad y determina el procedimiento para declarar dicha situación.

Conforme a la Ley de 2015, una vez detectada la **situación de riesgo** de algún menor, el proyecto de actuación para solventar las carencias o conductas inapropiadas debe ser consensuado con los progenitores u otros responsables legales. En caso de que se nieguen a su suscripción o no colaboren posteriormente en el mismo, la Ley prevé que se declare la situación de riesgo del menor mediante una resolución administrativa, a fin de garantizarles la información de cómo deben actuar para evitar una ulterior declaración de desamparo.

Así pues, nos encontramos con un nuevo hito procedimental en materia de protección de menores, hasta ahora no contemplado en la legislación autonómica andaluza, y no recogido en la nueva Ley de servicios sociales, cual es resolución administrativa por la que se declara la situación de riesgo de algún menor.

Como la comunidad autónoma de Andalucía tiene competencia exclusiva en materia de protección de menores, queda pendiente una actualización de la legislación autonómica que clarifique y adapte a nuestra singularidad esta declaración de riesgo, sus efectos e incardine estas actuaciones en las ulteriores que se pudieran realizar en protección del menor, e implicaran la separación de éste de su entorno social y familiar.

Seguidamente aludiremos a nuestra **actuación supervisora de la intervención de los servicios sociales comunitarios**, por tratarse del primer escalón de la intervención social con menores, correspondiéndoles las competencias para la detección y/o intervención en situaciones de riesgo.

Por su singularidad citaremos en la que supervisamos la actuación de los servicios sociales de Lucena tras tener noticia de que una persona había sido detenida y posteriormente puesta en libertad con la acusación de un delito de maltrato animal y otro de violencia en el seno de la familia.

Nuestra intervención venía motivada por el hecho de que esta persona había enviudado y tenía a su cuidado a sus tres hijos, por lo que no parecía congruente que existiendo una acusación de maltrato en el seno de la familia, aquel hubiera regresado a su domicilio y siguiera conviviendo con los niños, sobre los que no se habría adoptado ninguna medida de protección. Por los servicios sociales fuimos informados de la complejidad de la intervención ya que, a pesar de existir factores negativos de riesgo (familia monoparental tras el fallecimiento de la madre en 2013, consumo de alcohol por parte del padre, problemas de conducta de los menores) también existen otros factores positivos de protección como el apoyo de la familia extensa, el reconocimiento de problema por parte del padre y su compromiso para solucionarlo.

Desde los servicios sociales se estima que la problemática familiar aún podría ser reconducida en el propio medio, no resultando necesarias medidas que impliquen la separación de la convivencia de los menores respecto del padre.



Esta misma conclusión también era asumida por ese Ente Público de Protección, lo cual no obsta para que se estuviera realizando un seguimiento muy estrecho de la evolución familiar, por si resultaran necesarias medidas más contundentes en protección de los menores (queja 17/0864).

También nos hemos interesado por la **justificación documental de las faltas de asistencia a clase de los alumnos por motivos de salud por su trascendencia en la detección del absentismo escolar y posible situación de riesgo de los menores.**

Este asunto se abordó en una queja por la decisión de la sección de pediatría de la Unidad de Gestión Clínica (UGC) de Alcalá del Río (Sevilla) de no facilitar a los padres justificantes médicos de la asistencia a consulta de sus hijos, como tampoco del alta médica que traería como consecuencia la obligación de los alumnos de reincorporarse a las actividades docentes. Una decisión que vendría motivada porque algunos padres utilizaban los servicios sanitarios para justificar el absentismo escolar de sus hijos, sin que la causa fuese en realidad por enfermedad.

Ante la negativa a emitir los certificados, las familias decidieron plantear el caso a la trabajadora social de la UGC. Esta trabajadora a su vez entregó a la dirección de los centros escolares un escrito planteando la problemática y facilitaba su teléfono y correo corporativo para cualquier consulta que fuese necesaria desde los centros escolares sobre los menores atendidos en el dispositivo sanitario de pediatría o atención primaria.

A partir de aquí se produce un desencuentro entre las trabajadoras sociales de los servicios sociales municipales y las facultativas en pediatría, argumentando aquellas la necesidad de que se siguiesen emitiendo los justificantes de asistencia a consulta solicitados por los padres; y replicando éstas que no es responsabilidad de los profesionales sanitarios la justificación de las faltas puntuales de asistencia del alumnado.

No consideramos razonable, a nuestro juicio, que se exija de forma generalizada a todo el alumnado la aportación de justificantes médicos de la falta de asistencia a clase por motivos de salud. Los justificantes sólo deberían solicitarse para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no responde a la realidad.

También entendemos que la administración sanitaria debe expedir documentos justificativos del estado de salud o de la mera asistencia a consulta médica en aquellos supuestos en que lo soliciten los padres o tutores, ello con la finalidad de cumplir con la exigencia impuesta por el centro educativo.

Y finalmente consideramos que la administración sanitaria y la educativa han de ser especialmente rigurosas en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales respecto del tratamiento y cesión de los datos médicos contenidos en tales documentos.

Con estos fundamentos formulamos una recomendación a ambas administraciones respondieron de forma favorable a nuestra resolución, coincidiendo en que sólo deberían solicitarse justificantes para aquellos casos en que existiera algún indicio o sospecha de que la justificación aportada por los padres o tutores no responde a la realidad (queja 16/4127).

1.9.2.1.3 Pobreza infantil

Un año más la pobreza infantil tiene su reflejo en este informe, describiendo la situación y cómo afecta a los derechos de niños y niñas.

Entre los colectivos más vulnerables se encuentran las familias de trabajadores temporeros, en las que conviven menores que padecen de forma descarnada carencias en elementos básicos para su vida ordinaria.

Como ejemplo, destacamos la situación de riesgo en que se encontraría un grupo de menores, integrantes de distintas familias inmigrantes de Rumanía, cuyos padres trabajaban como temporeros en faenas agrícolas



y que habían ocupado -sin ningún título que los habilitara- viviendas de nueva construcción aún no habitadas en el municipio de Villamanrique de la Condesa.

Desde el Ayuntamiento se nos informó que dichas familias residen en parte de un conjunto de viviendas pareadas que no llegaron a ser vendidas en su totalidad por la empresa promotora. Dichas viviendas tienen sus puertas y ventanas tapiadas y carecen de los servicios básicos porque no disponen de suministro de agua y electricidad.

Las familias que ocupan esas viviendas lo hacen porque su situación socio-económica es muy precaria y no disponen de otro sitio donde vivir. Se dedican a trabajos agrícolas como temporeros, y durante el tiempo en que realizan esa labor permanecen en las viviendas los hijos que aún no tienen edad para trabajar, cuidando los mayores de los pequeños, pero en la mayoría de los casos sin disponer de persona adulta que los cuide y vele por ellos.

Para atender las necesidades de estas familias, los servicios sociales de Villamanrique han actuado en el margen de sus competencias y conforme a sus posibilidades. De este modo han realizado un trabajo social con la intención de censar a todas estas personas y conocer de forma exacta la magnitud del problema. A continuación, ganándose su confianza, han venido prestándoles la ayuda posible, paliando necesidades básicas. Aún así, se llegó a producir la intervención de Protección de Menores de la Junta de Andalucía en algún caso (queja 17/3155).

Los efectos de la pobreza y consecuente exclusión social quedan patentes también en un asunto que tuvo una importante repercusión social: **unos menores convivieron durante cinco días con su madre y pareja sentimental, estando éstos ya fallecidos.**

Tras la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, los menores quedaron al cargo del Ente Público de Protección, que posteriormente confió su guarda provisional al padre biológico de tres de ellos, encontrándose en trámite el procedimiento judicial para esclarecer las circunstancias del fallecimiento de estas personas.

Conocimos que la familia procedía de Huelva capital, y que habían sido objeto de supervisión tanto por los servicios sociales comunitarios, por el equipo de tratamiento familiar y también por el Servicio de Protección de Menores.

En el curso de esta intervención se detectaron indicios de desprotección, con constantes alertas sobre las carencias que soportaba la familia y que incidían en el bienestar de los menores. Aún así, en todas estas intervenciones se consideró que eran susceptibles de ser solucionadas en el propio medio y por dicho motivo no se adoptó la decisión drástica de retirar la custodia a la madre.

De forma paralela, el padre de tres de los menores venía litigando ante el juzgado de familia para que le otorgaran a él la custodia de sus hijos, habiendo presentado denuncias en las que relataba las carencias que estos soportaban.

La madre se desplazó desde Huelva a La Zarza junto con sus hijos, y al llegar allí solicitó ayuda de los servicios sociales. Ni disponía de una vivienda adecuada, ni disponía de medios económicos con que costear un alquiler, siendo su situación muy precaria.

A lo más que pudo llegar la intervención de los servicios sociales municipales y los correspondientes a la Diputación de Huelva es a iniciar un programa de intervención con la familia, facilitando en primer lugar una ayuda para la adquisición de material de la cual no pudieron llegar a disfrutar al producirse el fatal desenlace.

Las circunstancias del fallecimiento de la pareja son objeto de investigación por parte del Juzgado, lo cual no obsta para que resaltemos cómo a pesar de haber intervenido en el caso diferentes administraciones, esta familia estaba sumida en un proceso de progresivo deterioro, en una situación de pobreza que cada vez condicionaba más su bienestar, especialmente de los menores que dependen del cuidado que puedan prestarle las personas adultas que los tienen a su cuidado.



La situación vivida por los niños no creemos que pueda achacarse de forma directa y exclusiva a ninguna administración, pero todas las que han intervenido han tenido parte de responsabilidad en su labor preventiva ya que, por lentitud en su intervención, por ser ésta poco eficaz, o por ausencia de una ágil coordinación con otras Administraciones, finalmente no se pudieron aplicar medidas eficaces que contribuyeran a superar las carencias de la familia (queja 17/5073).

1.9.2.2 Maltrato a menores

Las tecnologías de la información y la comunicación cada vez más ocupan un lugar destacado en casos de maltrato a menores, bien como fuente directa del maltrato, bien como cauce indispensable para su materialización posterior.

Son denuncias de chicas que dicen ser acosadas por personas adultas en redes sociales; adolescentes que declaran que sus ex parejas las amenazan a través de redes sociales; o vídeo donde se advierte que algún menor está siendo vejado y humillado (queja 17/5012, queja 17/6424 y queja 17/6532).

Asimismo hemos recibido denuncias que relatan episodios de maltrato a menores ajenas a estos instrumentos tecnológicos. Tras registrar dichas denuncias y, salvo que valoráramos que carecen en absoluto de elementos de verosimilitud, solicitamos la colaboración de las autoridades competentes para que, conforme a sus competencias, emprendan una investigación que aclare los hechos y para que se adopten las medidas oportunas en protección del menor.

Cada caso que llega a nuestra oficina tiene su singularidad, a pesar de ello podemos reseñar cierta frecuencia de denuncias remitidas por adolescentes denunciando el maltrato de que dicen ser víctimas en el seno familiar (queja 17/2859, queja 17/4779, queja 17/5192 y queja 17/5497).

También los casos de ruptura de la relación de pareja se producen denuncias que en ocasiones llegan al extremo de relatar malos tratos físicos a los hijos en común (queja 17/5629, queja 17/3041, queja 17/2720 y queja 17/0243).

El principio de buena administración requiere a los profesionales que intervienen en cualquier procedimiento administrativo que su actuación sea ágil y eficaz, más aún si la intervención tiene como objeto preservar los derechos e integridad personal de un menor víctima de malos tratos.

Por este motivo, el gobierno de la Junta de Andalucía, en coordinación con otras administraciones e instituciones públicas (Fiscalía, Poder Judicial y Corporaciones Locales) consensuó un protocolo de coordinación que habría de presidir las diferentes actuaciones en esta materia (BOJA nº.39, de 26 de febrero de 2004).

Con posterioridad a dicho protocolo, la Junta de Andalucía aprobó el Decreto 3/2004, de 7 de enero, por el que se establece el sistema de información sobre maltrato infantil de Andalucía, del cual se ha de destacar la hoja de notificación de situaciones de maltrato infantil como elemento relevante de sistematización y normalización de la información sobre casos de maltrato, que a su vez activa muchas de las medidas previstas en el mencionado protocolo de intervención.

La experiencia acumulada en tales intervenciones ha sido plasmada por la Dirección General de Infancia y Familias en diferentes documentos técnicos, tales como el protocolo de derivación a los programas de evaluación y diagnóstico y tratamiento de abusos sexuales a menores en Andalucía (2011); la guía de indicadores para la detección de casos de violencia sexual y pautas de actuación dirigidas a los centros de protección de menores (2014); o el protocolo de la comunidad autónoma de Andalucía para las actuaciones y derivación al programa de evaluación, diagnóstico y tratamiento a menores víctimas de violencia sexual (2015).

A lo expuesto se ha de añadir el avanzado estado de tramitación del proyecto de Decreto que vendrá a unificar las actuaciones de las Administraciones de Andalucía ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA), que esperamos vendrá a afinar aún mas los mecanismos de



coordinación entre administraciones, solventando las carencias y disfunciones detectadas en la experiencia acumulada en el abordaje de estas situaciones.

Sea como fuere, en nuestra intervención como Defensor del Menor no dejamos de recibir **quejas en disconformidad con la intervención de las diferentes administraciones públicas en la prevención y reparación del daño asociado a episodios de maltrato.**

Así abordamos el caso de un niño, de 7 meses de edad, que ingresó en las urgencias de un hospital de Sevilla con graves lesiones en su cabeza compatibles con un posible maltrato (**síndrome de niño zarandeado**). Tras el ingreso hospitalario la policía procedió a la detención y puesta a disposición judicial de los padres, todo ello ante los indicios de que el menor pudiera haber sido objeto de malos tratos a consecuencia de los cuales sufrió las lesiones que a la postre motivaron el fatal desenlace.

Un dato muy significativo en este caso es la juventud de sus padres, de 18 y 19 años de edad, respectivamente, y los antecedentes conocidos de la situación de riesgo en que se encontraría el menor.

La madre estuvo en prisión mientras estaba embarazada. Su hijo nació de forma prematura con solo kilo y medio de peso, debiendo ser ingresado para recibir cuidados especiales en la unidad de neonatos. Tras recibir el alta hospitalaria, los padres ejercieron la guarda y custodia de su hijo pero sin cumplir con los controles programados de pediatría, y sin que, en apariencia, los servicios sociales efectuaran un seguimiento de su situación.

Una vez que el niño ingresó en el hospital, el Ente Público de Protección de Menores declaró su situación de desamparo, la cual no llegó a ejecutarse ante el fallecimiento del niño consecuencia de las graves lesiones que padecía (queja 17/3387).

También intervenimos tras conocer, por noticias publicadas en medios de comunicación, el caso de una **niña, de 13 años, víctima de abusos sexuales y explotación laboral**. La menor ejercía la prostitución para mantener a su madre y hermano, de nueve años de edad; y de esta situación se aprovechaban individuos desaprensivos quienes habrían abusado sexualmente de la menor, e incluso algún comerciante que empleó a la menor en su establecimiento explotándola laboralmente.

Esta información fue posteriormente puntualizada por la Fiscalía Provincial de Almería refiriendo que la investigación hasta esos momentos realizada no arrojaba datos concluyentes sobre el ejercicio de la prostitución, ello sin perjuicio de que pudiera haber existido maltrato sexual e incluso explotación laboral.

Al encontrarse en curso una investigación judicial para depurar las responsabilidades penales, centramos nuestras actuaciones en la aparente inexistencia de control del estado de los menores por los servicios sociales comunitarios y el Ente Público de Protección de Menores.

Del análisis conjunto de la información que nos fue remitida, y visto el resultado del seguimiento efectuado a la menor, deducimos que se habían producido deficiencias en la activación del protocolo de coordinación entre administraciones e instituciones públicas para prevención e intervención en supuestos de maltrato infantil, circunstancia que pusimos en conocimiento de la Fiscalía solicitando su colaboración a fin de que evaluase aquellos aspectos susceptibles de mejora.

La Fiscalía nos remitió un completo informe de todas las actuaciones realizadas, precisando que en el caso confluyeron varios procedimientos, uno administrativo-civil referente a la situación de riesgo detectada; y dos procedimientos penales, uno de ellos sin posterior trascendencia pero del que se obtuvo la revelación de datos importantes del posible maltrato a la menor, y otro procedimiento penal seguido en el juzgado de instrucción para dilucidar un posible abuso sexual a la menor.

Se argumentó que la intervención del Servicio de Protección de Menores estuvo condicionada por las dificultades de localización de la menor y su hermano, careciendo de ningún dato de ellos desde febrero de 2016 hasta que se produjeron los lamentables hechos relatados (queja 17/0702).



1.9.2.3 Declaración de desamparo. Tutela y Guarda Administrativa

En este ámbito destacan las quejas de madres y padres **disconformes con la declaración de desamparo de sus hijos** y que se sienten impotentes ante lo que consideran una injusta actuación de los poderes públicos.

En muchas ocasiones, las medidas de protección son confirmadas mediante resoluciones judiciales en primera instancia y posteriormente en apelación, encontrándose por tanto suficientemente justificadas y siendo proporcionadas al fin pretendido que no es otro que garantizar su bienestar e interés superior (queja 17/2886, queja 17/6612 y queja 17/4102).

En ocasiones tras nuestra intervención podemos comprobar el acomodo a las previsiones legales y reglamentarias de las actuaciones realizadas por el Ente Público, que no son siempre comprendidas y compartidas por las personas que se ven concernidas (queja 17/4918 y queja 17/4723).

A pesar de comprender las reticencias y cautelas del Ente Público, muchas familias consideran que no se ha valorado con acierto la situación personal, social y familiar; y que lo procedente sería continuar con la guarda y custodia de sus hijos.

La intervención del Ente Público también se produce en casos de **madres víctimas de violencia de género**, primando el interés superior del menor incluso en estas lamentables circunstancias. Las decisiones no son siempre comprendidas y que por dicho motivo se llega incluso a presentar queja ante el Defensor.

Citamos el caso de la abuela de cuatro menores declarados en situación de desamparo, asumiendo su tutela conforme a la Ley. La madre de los menores fue víctima de violencia de género por parte del padre, y a consecuencia de dicha situación protagonizó una tentativa de autolisis, la cual determinó la intervención de la Policía Local y a continuación del Ente Público de Protección de Menores.

La abuela se lamentaba de la victimización secundaria de que estaba siendo objeto la madre, que además de ser víctima de violencia, sufría en esos momentos la separación de sus hijos, a lo cual se unía lo que calificaba como actitud fría y distante de la Administración que sin tener en cuenta la situación vivida por su hija le exigía cambios en su situación personal y familiar, que una vez cumplidos no llevaban aparejados la inmediata restitución de la custodia de los menores, estando éstos además separados de su entorno familiar conocido.

En el informe que recibimos del Ente Público se reseñaba el maltrato a que habían estado expuestos los menores de forma continuada durante años, en un clima de gran violencia intrafamiliar, materializada en la existencia de malos tratos físicos y psíquicos de su progenitor hacia su madre en presencia de sus hijos.

Los menores presentaban indicadores de daño emocional fruto de esta tipología de maltrato al haber estado sometidos a una situación de gran estrés (sumisión, miedo y rechazo hacia la figura masculina, déficit a nivel emocional y comportamiento agresivo).

Si bien la madre, en el contexto de maltrato machista, no había logrado desempeñar su obligado rol de figura protectora para sus hijos, permitiendo durante años la exposición de éstos a una situación de violencia, manteniendo una insana relación de pareja, no es menos cierto que antes de que se produjese la retirada de los menores por intervención de la Policía, la madre empieza a dar pasos para salir de dicha situación interponiendo una denuncia contra su pareja, motivo por el que se establece una orden de alejamiento.

También se acredita un proceso de mejora vital, reflejándose ésto en una mayor estabilidad personal, relacional con sus hijos, de hábitos de vida cotidiana, de imagen personal y apoyo familiar, por lo que el pronóstico es favorable a que en un futuro se pueda producir una reagrupación familiar.

No obstante, en consideración a la cronicidad de la situación de maltrato, y ante el reciente comienzo de la terapia psicológica que estaba llevando la madre, el Ente Público estimaba que aún era necesaria cierta



prudencia y antes constatar que se mantenían los cambios logrados con dicha terapia, todo ello para garantizar que la incorporación de los menores con su madre se produce en las condiciones adecuadas (queja 17/2195).

En ocasiones la propia **familia extensa asume las atenciones y cuidado que requiere algún menor**, supliendo de este modo la obligación que incumbe a sus progenitores.

Es frecuente que el Ente Público, en estos supuestos, se limite a constatar que el menor está correctamente atendido a pesar de que en rigor sus padres no estuviesen cumpliendo con sus obligaciones, lo cual no deja de producir ciertas disfunciones.

Así aconteció con un adolescente, de 16 años de edad, al cual venían cuidando prácticamente desde su nacimiento sus abuelos maternos. En 2014 habían solicitado que el acogimiento familiar que realizaban “de hecho” fuese formalizado y no tuvieron ninguna respuesta hasta marzo de 2016, cuando se le notificó que se procedía al archivo de su solicitud por el tiempo transcurrido desde que la presentaron y el hecho de que el menor había sido condenado por un juzgado de menores a cumplir una medida de internamiento.

La Delegación Territorial de Igualdad y Políticas Sociales de Sevilla no pudo justificar los motivos por los que el menor permaneció con su familia extensa en situación de acogimiento de hecho, prácticamente desde su nacimiento, omitiendo toda referencia a posibles antecedentes de intervenciones del Ente Público con el menor.

Resulta paradójico que el Ente Público, cuya obligación es velar por el supremo interés de los menores, comprobando que la familia cumple con sus obligaciones y no compromete la integridad de sus derechos, lejos de ejercer esta misión dejó transcurrir más de un año sin realizar ninguna valoración de la familia extensa, que de hecho cuidaba del menor, y sin realizar tampoco ninguna actuación con sus progenitores que eran quienes conforme a la legislación tenían la obligación de velar por sus derechos y tenían intactas todas las facultades inherentes al ejercicio de patria potestad, porque ninguna autoridad ni administrativa ni judicial se las había suspendido.

Así las cosas, decidimos emitir una resolución recomendando al Ente Público que en supuestos como el analizado se actuase con mayor diligencia y eficacia en protección de los derechos e interés superior del menor, confiriendo estabilidad y protección jurídica a la relación con su familia de acogida, en situación provisional de guarda de hecho.

Dicha resolución fue aceptada por la Administración, indicando que se arbitrarán las medidas necesarias para atender con mayor diligencia y eficacia los casos de acogimiento de hecho (16/2477).

Una vez que un menor es tutelado por la Administración Pública, **uno de los aspectos que mayor controversia suscita es la pretensión de la familia biológica, tanto progenitores como familia extensa, de que le sea reconocido un régimen de visitas, o que se amplíe el que tienen reconocido**, el cual usualmente se materializa en los lugares habilitados por la Administración para dicha finalidad conocidos como “espacios facilitadores de las relaciones familiares” (queja 17/6515, queja 17/6023, queja 17/4101).

En ocasiones quien demanda tener contactos con el menor tutelado por la Administración es una persona que cumple condena en prisión. El hecho de cumplir condena no debería llevar aparejado de por sí la limitación automática de las visitas y el Ente Público suele ser sensible con esta situación facilitando dichos contactos en colaboración con la administración penitenciaria, salvo que dichas visitas no fueran favorables para el menor, cuyo supremo interés ha de presidir las decisiones de quien ejerce su tutela.

Esta problemática nos planteó un ciudadano que se lamentaba de que se hubieran restringido de forma injusta las visitas de su hijo, todo ello tras anunciarle la Junta de Andalucía su intención de entregar al menor a una familia con fines de adopción.

Supimos que los motivos de dicha decisión tenían su fundamento en las conclusiones extraídas de los informes emitidos por la entidad colaboradora que tenía asignado el seguimiento del caso del menor, donde se valoraba que no era conveniente para éste continuar con el régimen de relaciones personales



por la escasa vinculación existente, por realizarse en un contexto poco adecuado y por las importantes limitaciones personales y parentales del progenitor (queja 17/4117).

Debemos destacar también una recomendación que dirigimos a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Jaén para que al momento de constituir un acogimiento familiar de urgencia, o en el plazo más breve posible tras la formalización de este acogimiento, se establezca un régimen de relaciones con la familia biológica, limitando esta relación sólo en aquellos supuestos que estén suficientemente motivados y en interés del menor, todo ello aún en la previsión de que se pueda constituir una guarda con fines de adopción (queja 17/1536).

1.9.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

1.9.2.4.1 Sobre 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.

La experiencia acumulada durante décadas de protección de menores en internamiento residencial hizo **evidentes los negativos efectos de la institucionalización prolongada de menores en tales centros** residenciales, mucho más si tal como ocurría años atrás se trataba de grandes complejos residenciales en que la atención no llegaba a ser individualizada, afectando a las relaciones interpersonales y al desarrollo emocional de los niños y adolescentes.

Esta consideración negativa de los centros residenciales tuvo traslación a la legislación positiva, quedando establecido el **principio de primacía de la medida de acogimiento familiar sobre el residencial**; y ello al tiempo que se regularon unos requisitos materiales y funcionales muy focalizados en la atención personalizada que requiere cada menor, procurando que su clima de convivencia y atenciones se asemejen lo más posible a un hogar familiar.

Por ello el **Ente Público ha de esforzarse para que los centros presten una atención de calidad, cercana y sensible a las necesidades específicas de cada menor**, lo cual contrasta en ocasiones con el negativo clima de convivencia que se vive de forma cotidiana en algunos de estos recursos, normalmente motivado por la concentración en el mismo de un elevado número de menores, en edad adolescente, con un perfil conflictivo de conducta.

En este contexto hemos recibido las quejas de profesionales relatando los **problemas de convivencia que se soportan en el centro de protección de menores**.

Alegan ser víctimas 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 pendientes de que finalice el trámite de su causa en el juzgado de menores. A veces esa situación se hace extensiva al vecindario que soporta altercados y molestias (queja 17/6069 y queja 17/5603).

La solución suele venir trasladando a aquellos menores que lo necesita a centros específicos de trastornos de conducta y dotando al centro de un servicio de seguridad para evitar y contener situaciones de conflicto. También procurando que el perfil de los menores sea idóneo para su estancia en un centro residencial básico.

En otras ocasiones las quejas ponen en evidencia **carencias en recursos de los que disponen los centros, tanto personales como materiales**. Se suele argumentar su insuficiente inadecuada cualificación profesional, produciéndose además una elevada y constante rotación del personal.



Esta situación negativamente en las metodologías de trabajo, sin un seguimiento y planificación adecuadas, que se hacen especialmente evidentes para solventar los problemas de convivencia derivados de conductas conflictivas (queja 17/4130).

Otro problema que suscitan las quejas relativas a los centros residenciales de protección de menores deriva precisamente de su concepción como hogares abiertos, similares a un hogar familiar, en los que los profesionales que atienden y cuidan de los menores ven limitadas sus posibilidades de controlar las fugas o abandonos voluntarios de los internos.

Es por ello que solemos recibir quejas de familiares que se lamentan de la **ineficiente intervención del Ente Público para localizar al menor tutelado** y reintegrarlo al centro, llegando a casos paradójicos en que el menor, en edad adolescente, repite constantes fugas de los centros en que es internado para regresar junto con su madre, al punto de tener esta institución que intervenir para que se procediera a la escolarización del menor en un colegio cercano al domicilio de la madre, por mucho que formalmente la tutela del menor la ostentara la Administración, y que se hubiera decidido su ingreso en un centro residencial (queja 17/5870).

1.9.2.4.2 Sobre Acogimiento familiar

Una vez que la Administración, en ejercicio de sus atribuciones como Ente Público de Protección, asume la tutela de un menor **ha de orientar sus actuaciones a que éste sea acogido por su familia extensa**.

De no ser ésto posible por una familia ajena, y en última instancia, de fallar estas opciones, se optaría por su internamiento en un centro residencial. A lo expuesto se une la **obligatoriedad de la medida de acogimiento familiar para menores de tres años**, conforme a la modificación que introdujo la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

Y no siempre resulta fácil hacer efectivos estos principios de intervención. Es frecuente la oposición de la familia a tales decisiones, dándose también el caso de disputas entre distintas ramas familiares por el acogimiento de un menor.

En estos casos, el Ente Público ha de cumplir escrupulosamente con las garantías que marca el procedimiento administrativo en que se sustenta la resolución administrativa por la que finalmente se constituye el acogimiento familiar, aportando al expediente los informes y resto de documentación que motivan la decisión final, siempre orientada al interés superior del menor (queja 17/5968, queja 17/5482 y queja 17/4096).

Suelen ser frecuentes también las quejas relativas al régimen de visitas que se concede a los padres u otros familiares. Con referencia al programa de acogimiento familiar de urgencia, con familia ajena que percibe retribución por ello tramitamos quejas de sentido dispar, en un caso disconformes porque se conceda un régimen de visitas a los padres, considerando dichas visitas contraproducentes para el menor (**queja 17/0058**); y por otro lado también recibimos quejas de familias proclives al mantenimiento de contactos con el menor que tienen acogido con su familia extensa, invocando los vínculos familiares que se han de preservar (**queja 17/1536**).

A lo largo del año 2017 también hemos tramitado quejas relativas a programas especiales de acogimiento familiar como el acogimiento de menores extranjeros para estudios, o el de acogimiento temporal de menores por vacaciones (campos de refugiados saharauis) y de los menores afectados por el escape radioactivo de Chernóbil.

Estas reclamaciones suelen ser presentadas por familias excluidas de su participación en dicho programa por decisión de la asociación que gestiona y coordina el mismo. Normalmente se trata de cuestiones relativas al funcionamiento interno de la propia asociación, aunque finalmente tienen incidencia en los menores susceptibles de ser acogidos, en especial cuando la familia ha venido colaborando durante años y acogiendo por vacaciones al mismo menor (quejas 17/3150, 17/5321, 17/5587).



1.9.2.4.3 Adopción nacional e internacional

Durante 2017 se ha reproducido la tendencia de los últimos años, esto es, el **descenso de adopciones internacionales, propiciado por la larga crisis económica que hemos soportado y los cada vez mayores requisitos que exigen los países de procedencia**, esto unido a los elevados costes que implica el proceso de adopción.

En los años álgidos de la crisis económica, China acordó limitar el número de adopciones. Los países del continente africano también incrementaron sus requisitos lo cual tuvo un efecto disuasorio en muchas familias.

Trabas que también provocan los farragosos trámites burocráticos de adopción en países sudamericanos, o el deterioro que sufren muchos menores procedentes del sudeste asiático, con necesidades especiales desde el punto de vista de su salud física, psíquica y emocional.

De igual modo se empieza a observar un fenómeno de signo contrario, cual es **el incremento de adopciones nacionales, fundamentalmente referidas a menores con necesidades especiales**.

Si hasta hace unos años las familias que asumían la elevada lista de espera para la adopción nacional eran aquellas que tenían dificultades para concebir un hijo y que no disponían de medios económicos para acudir a la adopción internacional, en estos momentos su perfil es más diverso. Ahora encontramos también familias monoparentales, matrimonios homosexuales, y la cada vez más frecuente solicitud de familias que de modo altruista deciden adoptar un menor, a pesar de que este tenga necesidades especiales.

Los trámites de la adopción no concluyen cuando se formaliza esta medida de protección. En el caso de las adopciones internacionales los padres se ven obligados a remitir a los países de origen de los menores los informes de seguimiento de la adopción de su hijo.

Este informe es realizado en ocasiones por entidades colaboradoras ubicadas en provincias distintas al de la residencia de las familias, las cuales deben desplazarse soportando todos los gastos e inconvenientes, lo que ha originado la protesta de muchas de ellas.

La Dirección General de Infancia y Familias argumenta carecer de competencias para modificar las condiciones pactadas en el contrato privado, suscrito entre las familias y las entidades colaboradoras.

Conforme a dichos contratos, las familias se comprometen a efectuar los seguimientos postadoptivos de sus hijos a través de dichas entidades e igualmente asumen la obligación de abonar las tarifas establecidas para ello.

El Ente Público argumenta también que el Servicio de adopción internacional mantiene el criterio de que los cuatro primeros seguimientos se realicen en la sede de la entidad colaboradora de manera presencial. A partir del quinto seguimiento, las entidades colaboradoras podrían arbitrar otras fórmulas (cuestionarios, entrevistas telefónicas, videoconferencias, etc.) que facilitasen a las familias su cumplimiento.

En cualquier caso, de proponerlo las familias, y siempre y cuando se abonasen a la entidad colaboradora los gastos de desplazamiento, dietas y horas de trabajo de los profesionales encargados de realizar el seguimiento postadoptivo, se podría acordar con dicha entidad, a juicio de la Entidad Pública, que fuese su personal el que se desplazase hasta el domicilio de residencia del menor y no al revés. Esta opción es valorada por el Ente Público como técnicamente adecuada y fiable para la obtención de información durante la exploración del menor, ello sin dejar de lado el inconveniente que supondría el posible incremento del coste de los seguimientos.

Las familias argumentan en ocasiones desconocer esta última posibilidad, nunca propuesta por las entidades colaboradoras. Suelen desconocer también que a partir del cuarto seguimiento éstos se pueden realizar por otros medios, no necesariamente con desplazamientos a la entidad colaboradora. También es frecuente el desacuerdo con los gastos que les reclaman la entidad colaboradora, indicando que estén prefijadas por el Ente Público las tarifas relativas a gastos de desplazamiento.



Como nos encontramos en proceso de elaboración de una normativa autonómica que se adapte a las modificaciones introducidas por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y por la Ley 26/2015, también de 28 de julio, hemos sugerido a la Dirección General de Infancia y Familias, que se incluyan en estas nueva normativas una serie de **prevenciones para los seguimientos postadoptivos**.

Estas prevenciones se concretan en la periodicidad, contenido y modo de realizar la labor de seguimiento; dotar de rango normativo a las buenas prácticas administrativas que compendian la labor desarrollada históricamente en materia de seguimientos postadoptivos, asumiendo la posibilidad de utilizar para ello nuevas tecnologías de la comunicación e información, y evitando desplazamientos de la familia; y garantizar a las familias afectadas que el coste de los informes de seguimiento no superará los gastos indispensables para dicha labor.

La sugerencia ha sido aceptada (**queja 16/1037**).

También hemos tramitado distintos expedientes de queja en el que personas adoptadas o la familia biológica de una persona adoptada se dirigen a nosotros solicitando **ayuda para facilitar el contacto con su familia biológica o con el menor adoptado**. Se trata de un derecho que reconoce la legislación a las personas adoptadas, quienes al alcanzar la mayoría de edad, si así lo desean, pueden acceder a su expediente de adopción y obtener información sobre sus antecedentes familiares. (quejas 17/3437, 17/6256, 17/5676).

1.9.2.5 Responsabilidad penal de menores

Nuestro trabajo en este ámbito se ha centrado en supervisar las actuaciones de la Comunidad Autónoma de Andalucía en desarrollo de su competencia para la ejecución de las medidas acordadas por los Juzgados de Menores.

La Ley orgánica de responsabilidad penal del menor establece un elenco de medidas que podrá adoptar el juez de menores dirigida a la reeducación del menor infractor. De todas ellas la medida de internamiento en un centro de reforma concita el mayor número de reclamaciones ante la Defensoría si bien la casuística de su contenido es diversa.

Destacamos la progresiva disminución de quejas en la materia motivada, entre otras razones, por una progresiva disminución de la delincuencia juvenil y de las medidas impuestas por los jueces de menores de edad desde el año 2010, reduciéndose igualmente año a año el número de estos delitos más graves y de las medidas impuestas.

Conforme a las estadísticas oficiales, la tasa de sentencias condenatorias a adolescentes, que desde 2001 -año de entrada en vigor de la L.O. 5/2000- había ido incrementándose hasta llegar a su punto álgido en 2010 (18.238 menores de edad condenados), ha ido disminuyendo progresivamente: 17.039 en 2011 (-6,6%), 16.172 en 2012 (-5,1%), 14.744 en 2013 (-8,8%), 15.048 en 2014 (+2,1%) y 13.981 en 2015 (-7,1%).

Tradicionalmente las quejas más numerosas y recurrentes han tenido como foco de atención el cumplimiento del efectivo **derecho** de los menores infractores **a cumplir la medida en un centro cercano a su domicilio** (queja 17/5982 y queja 17/6647).

Sin embargo **durante 2017 el protagonismo se ha centrado en asuntos relacionados con la organización y el funcionamiento de los centros de internamiento de menores infractores** o con el trato recibido por los menores internos por el personal que presta servicios en aquellos.

La variedad y singularidad de problemas que pueden surgir en la vida cotidiana dentro de estos recursos de internamiento es bastante compleja por lo que la casuística que se presenta en estas reclamaciones es muy variada y con múltiples matices.

Las quejas más frecuentes formuladas por los menores o sus familiares suelen ir referidas a problemas de convivencia con otros internos; disconformidad con trato el recibido por el personal del centro,



especialmente los educadores; agresiones por parte del personal de seguridad; disconformidad con las medidas correctoras o sancionadoras impuestas por los responsables del centro, de manera especial en el caso de las segundas aquellas que consisten en la separación de grupo.

En ocasiones, al objeto de comprobar directamente las denuncias y con el propósito de poder entrevistarnos con los menores, realizamos visitas de inspección a los centros de internamiento.

En este ejercicio destacamos la visita realizada al centro ubicado en Algeciras (Cádiz) tras recibir un conjunto de reclamaciones de internos que denunciaban el comportamiento del personal de seguridad, indicando que cuando se produce algún incidente su intervención se realiza con un empleo desproporcionado de la fuerza e incluso que dicho comportamiento se acentúa en el interior de las habitaciones al ser el personal de seguridad conocedor de la inexistencia de cámaras de videovigilancia en las zonas privadas en que se ha de preservar la intimidad de los menores.

Señalaban que habían observado como uno de los internos presentaba moratones en cuello y espalda como consecuencia de la fuerza que tuvo que utilizar el personal de seguridad para contener su conducta.

Durante nuestra investigación en el centro, donde tuvimos la oportunidad de entrevistarnos personal e individualmente con los denunciantes, así como con parte del personal que presta servicios en el centro, pudimos conocer que la reducción del comportamiento violento del afectado, con alteración de la convivencia normalizada en el centro, se produjo conforme a reglamento, utilizando aquellos medios de contención que implicaron un menor empleo de la fuerza, durante el tiempo mínimo indispensable, y optando por la solución menos gravosa.

Dicha intervención quedó registrada en las cámaras de seguridad como acontece siempre, a excepción de cuando se efectúa en las habitaciones de los menores y jóvenes, aseos, duchas o similares donde no se instalan estos dispositivos para preservar la intimidad de aquellos.

Desde nuestra obligada perspectiva de Defensor del Menor de Andalucía, consideramos que el incidente analizado respondía a un hecho puntual, que requirió de la intervención de personal de seguridad para contener la conducta desajustada del menor. Sobre dicho incidente se produjo la consecuente investigación por parte de la dirección del centro, dando además comunicación del mismo a la Fiscalía y juzgado, por lo que la actuación del personal de seguridad obedeció a la necesidad de restaurar el normal clima de convivencia en el centro (queja 17/5255, queja 17/5256, queja 17/5257, queja 17/5258 y queja 17/5260, entre otras).

No obstante, durante nuestra visita de inspección mostramos nuestra impresión desfavorable respecto de la práctica realizada por los responsables del centro de retirar los colchones de las habitaciones de los internos cuando sobre éstos se ha adoptado una medida disciplinaria de separación de grupo.

Discrepamos también con la justificación alegada por los mismos responsables consistente en que de no retirar el colchón los infractores recibirían la medida de aislamiento en su cuarto como un premio ya que durante ese tiempo se estarían exentos de realizar otras actividades educativas o formativas.

Tampoco entendemos justificada la medida por el hecho de que el descanso del día en el cuarto por la medida de aislamiento impide al interno conciliar el sueño de noche, y sea un caldo de cultivo para que en el periodo nocturno no puedan dormir y perturben el descanso del resto de los internos.

También le manifestamos nuestra impresión contraria a que los internos permanezcan durante un largo periodo de tiempo en el módulo terapéutico de ingreso o de observación. Recordemos que dicha situación puede ser incluso desfavorable desde el punto de vista educativo, al que siempre va orientada la medida impuesta por el juzgado.

Estas últimas cuestiones están siendo objeto de investigación y se dará cuenta de su resultado en el próximo informe (queja 17/6198).



1.9.2.6 Menores en situación especial vulnerabilidad

1.9.2.6.1 Menores posibles víctima de trata de seres humanos

En 2017 han continuado llegando a las costas andaluzas, principalmente por Motril (Granada), Algeciras (Cádiz), Tarifa (Cádiz) y Almería, **mujeres sobre las que recaen indicios de víctima de trata de seres humanos que van acompañadas de sus hijos pero que carecen de documentación acreditativa del vínculo familiar.**

Se trata de un asunto ampliamente tratado por esta Institución, en su condición de Defensor del Menor, y sobre el que siempre hemos insistido en que el abordaje de este fenómeno ha de tener como guía el interés superior del menor. Todas las intervenciones de las distintas autoridades, entidades y organismos que intervienen en esta dura realidad deben ir dirigidas a proporcionar la máxima protección de niños y niñas.

Uno de los principales hándicaps en estos casos es la inexistencia de documentación o, en su caso documentación veraz, que permita acreditar el vínculo de filiación entre madre e hijo o hija. Es lógico, por tanto, que las autoridades españolas no puedan dar por acreditado tal vínculo con las simples manifestaciones de las personas adultas que acompañan a los menores.

Para poder acreditar el vínculo, y sin perjuicio del seguimiento que se efectúe a los niños por la Entidad Pública protectora de menores, la Fiscalía General del Estado, en su dictamen 2/2012, sobre el tratamiento a dar a menores extranjeros acompañados cuya filiación no resulta acreditada, faculta a dicha entidad a **ofrecer a la supuesta madre la realización voluntaria de las pruebas de ADN.**

Cuando el ofrecimiento es aceptado se inicia un procedimiento en el que intervienen varios organismos y cuya adecuada coordinación resulta esencial. La relación de parentesco entre madre e hijo debe ser declarada por la Fiscalía de menores quien ha de ordenar la realización de las pruebas de ADN a ambas personas a través de los servicios científicos de la Policía Nacional.

Estas gestiones deben realizarse con la mayor celeridad posible para paliar el sufrimiento de las personas afectadas. Por un lado, tenemos a la presunta madre que además de su situación de vulnerabilidad en su supuesta condición de víctima de trata, se ve obligada a separarse de sus hijos. Y por otro lado tenemos a los menores, que además de su situación de riesgo, son separados de sus madres y trasladados a un centro de protección de menores.

Es usual, además, que hasta tanto no lleguen los resultados de las pruebas, la Entidad Pública limite las visitas entre madres e hijos y sólo permita los contactos telefónicos entre ambos. Una práctica, la de la comunicación telefónica, que evidentemente carece de sentido cuando el hijo es un bebé.

En ocasiones se han producido **demoras en la realización de las pruebas de ADN** de manera singular cuando madre e hijo se encuentran en provincias distintas. No es infrecuente que el centro de protección de menores donde habitan los niños estén en provincias diferentes a la que se ubica el centro de ayuda humanitaria donde residen las madres y, en consecuencia, deba ponerse en marcha los mecanismos de coordinación entre varios organismos y autoridades de distintas provincias, complicando más si cabe la labor.

Pero esta complejidad añadida no puede justificar, en ningún caso, que la práctica de las pruebas de ADN se demoren más de dos meses como ha acontecido en algún caso que se ha resuelto satisfactoriamente tras la intervención de la Defensoría (queja 17/6524).

En otras ocasiones recibimos denuncias de ONG,s sobre **el modo en que se materializa la retirada del menor hasta tanto se efectúan las pruebas que acrediten el vínculo familiar entre madre e hijo.** También se cuestiona las demoras en establecer o autorizar los contactos entre ambos tras la separación, aunque sean telefónicos.

Se alega que las presuntas madres no reciben ninguna documentación acreditativa de los motivos de dicha retirada, recibiendo únicamente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado una información verbal



acerca de su condición de irregularidad en España como motivo de la retirada del menor, no constando en ningún documento las advertencias legales ni sus derechos como presunta madre del niño ni los recursos legales que se pueden ejercer para la recuperación.

Se cuestiona asimismo la **lentitud del Servicio de Protección de menores en atender la solicitud de ejercer el derecho de visitas** al menor, situación especialmente sensible cuando se trata de menores de corta edad.

Sin perjuicio de las intervenciones que, con carácter general, está realizando esta Institución en colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la **atención a menores acompañados de mujeres posibles víctimas de trata**, los casos concretos que se nos plantean suelen encontrar una solución favorable tras nuestra intervención (queja 17/4227).

Las protagonistas de las intervenciones realizadas referentes a posibles víctimas de trata han sido mayoritariamente mujeres, muchas de ellas menores de edad. No obstante, desde finales del año 2106, según datos de algunas ONG,s que trabajan en territorio andaluz, algunos **chicos, muchos de ellos aparentemente menores de edad pero sin documentación fiable que lo acredite, presentan una serie de indicadores que plantean la posibilidad de que puedan estar siendo víctimas de trata de seres humanos.**

Suelen ser chicos de apariencia muy joven, huérfanos o procedentes de familias monoparentales, sin recursos económicos ni formación; presentan un discurso aprendido de que han venido a jugar al fútbol y que bajo dicho pretexto diversas personas los han tenido a su cargo (aparentemente sin coste alguno según manifiestan) en Marruecos pagándole el pasaje en patera.

También son indicadores el hecho de que acceden a territorio español irregularmente, generalmente por Ceuta, o bien por patera y carecen de documentación que acrediten edad, identidad o nacionalidad; suelen provenir del África francófona (Guinea Conakry, Costa de Marfil, Senegal). Del mismo modo carecen de recursos económicos, a pesar de lo cual plantean la necesidad de salir del dispositivo de ayuda humanitaria de manera inmediata.

A pesar de estos indicios comunes la casuística y el destino de estos chicos son muy diversos.

Algunos disponen de pasaporte emitido por país de origen pero esta documentación es declarada inválida o no auténtica. Tras las pruebas oseométricas que apuntan a su mayoría de edad y tras emitir el fiscal el decreto declarando formalmente tal mayoría, se les abre expediente de expulsión y diligencias penales por falsificación de documentación. Otros presuntos menores plantean problemáticas susceptibles de protección internacional.

Con independencia de estas peculiares circunstancias, las ONG,s denuncian **presuntas disfunciones en el Sistema de Protección**. Se alega la negativa de la Entidad Pública a recibir a menores y tramitar su ingreso en un centro de protección cuando esta gestión se solicita los viernes por la tarde y los fines de semana. Se denuncia un desconocimiento de la figura del asilo dentro de los propios Servicios de Protección de menores, los cuales en ocasiones han sugerido la no necesidad de renovación del documento provisional de solicitante de asilo del interesado, al haber ingresado ya en el sistema de protección de menores, lo que produciría un grave perjuicio para la marcha de su expediente de protección internacional. También se cuestiona la celeridad adoptada por la Entidad Pública cuando se solicita alguna intervención urgente para evitar que el presunto menor abandone el dispositivo de ayuda humanitaria.

Se trata de un problema ciertamente complejo que requiere de una exquisita colaboración entre todos los agentes que intervienen en el mismo, esto es, organizaciones no gubernamentales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Fiscalía y Entidad Pública.

Y su solución no es fácil teniendo en cuenta la multitud de factores que intervienen en esta realidad y la especial vulnerabilidad de estos chicos ya que a su condición de menores de edad, se les une la no presencia de persona adulta que los proteja y, además, su posible condición de víctimas de trata.



Conocemos que en la provincia de Sevilla existe una comisión técnica convocada por la Fiscalía de menores en aplicación del Protocolo marco de protección de las víctimas de trata de seres humanos de 5 de junio de 2012 donde se ha debatido las líneas básicas de la intervención policial. Se ha reflexionado sobre la escasa permanencia de las víctimas en los centros de acogida lo que dificulta e imposibilita la atención y tratamiento. Se ha aclarado los extremos relativos a las funciones de cada operador. También la comisión ha cursado invitación a la Entidad Pública para subrayar la alerta sobre la existencia de víctimas menores y sensibilizar y orientar en la detección a los profesionales de posibles situaciones de riesgo.

Seguiremos trabajando para mejorar la protección de estas personas, y atentos a los resultados de los trabajos de la mencionada comisión técnica (queja 17/4227).

Un menor o una menor deberá ser declarado en desamparo cuando pueda ser identificado como víctima de trata de seres humanos y haya un conflicto de intereses con sus padres, tutores y guardadores.

En estos supuestos, la Ley de protección jurídica del menor obliga a la Entidad Pública a asumir la tutela o guarda del menor y a elaborar un plan individualizado de protección que establecerá los objetivos, la previsión y el plazo de las medidas de intervención a adoptar con su familia de origen.

La especial tutela que merecen los menores que se encuentran en esta situación de vulnerabilidad no se ofreció en el asunto que relatamos seguidamente.

La Entidad Pública acordó **declarar en desamparo** a dos menores de edad para preservar sus derechos frente la pretensión de sus familiares -inmigrantes procedentes de Rumanía- que habrían **concertado sendos matrimonios forzados en contra de su voluntad**. Un juzgado de lo penal instruyó diligencias contra los padres por posible delito de trata de seres humanos, coacciones y amenazas.

Tras acordar su ingreso en un centro de protección, las menores se fugaron sin que haya sido posible su localización.

Ante estas adversidades, la Entidad pública debe prestar un plus de protección de las menores frente a sus familias y una de las medidas principales ante estas peculiares circunstancias es buscar un centro de protección para los menores alejados del domicilio de residencia de su familia y su entorno social conocido.

Sin embargo, el alejamiento no se realizó en el presente supuesto ya que la Entidad Pública se limitó a internar a las menores en un centro ordinario sin especiales cautelas en cuanto a sus salidas del mismo, e incluso sin acordar su traslado o intensificación de las medidas de protección una vez que se conoce que la familia -de quien se las protegía- había localizado a las menores en el centro. Es más, se llegó incluso a autorizar contactos de la familia con las menores como si no existiera riesgo para su integridad personal.

Consideramos que en estos casos debe contemplarse las especiales circunstancias que concurrían en las menores, por su condición de extranjeras, enfrentadas a su familia y entorno socio-cultural, y en riesgo de tener que someterse en contra de su voluntad a relaciones no consentidas con terceras personas, por eso hemos recomendado al Ente Público que ante situaciones similares se adopten las medidas cautelares para preservar los derechos y seguridad de los menores, en especial para evitar su localización por el entorno familiar o social del que se las pretende proteger.

La recomendación ha sido aceptada (queja 16/6237).

1.9.2.6.2 Menores inmigrantes

El incremento de la llegada de menores extranjeros no acompañados a Andalucía durante 2017 es uno de los aspectos más relevantes en asuntos de menores, como se ha reflejado en la parte introductoria.

No se trata de un fenómeno nuevo para nuestra comunidad autónoma. Andalucía tiene una dilatada experiencia en la atención y protección de menores que llegan a sus costas sin la compañía de una persona adulta que los proteja.



La ubicación en un lugar estratégico para el acceso a Europa de personas procedentes del continente africano ha determinado que sus costas y puertos se conviertan en zonas de llegada para una gran parte de personas, entre las que se incluyen menores de edad a los que se ha de proteger.

No contamos con datos oficiales sobre el número exacto de menores que han entrado por Andalucía en 2017, pero hemos podido conocer que el Sistema de protección andaluz atendió hasta octubre de dicho ejercicio más de 2.500 personas que llegaron ese año, a los que hay que añadir los 703 que estaban siendo atendidos del año anterior.

En respuesta a este fenómeno, la Administración ha puesto en marcha unos dispositivos de emergencia mientras se posibilita la derivación de los menores a la red de recursos residenciales normalizados o se crean nuevos por los procedimientos legalmente establecidos. Fruto de esta decisión se crearon 100 nuevas plazas con carácter provisional gestionadas por entidades privadas y repartidas entre las provincias de Cádiz, Granada y Almería.

Sin embargo, la llegada incesante de menores durante los meses siguientes al verano pronto hizo que las **medidas de emergencia** descritas fueran **insuficientes** y se tuvieran que ir adoptando nuevas actuaciones a la vez que se demora la derivación de los menores a recursos normalizados.

Ello ha supuesto **la saturación de los centros de protección**, especialmente los que desarrollan el programa de primera acogida, propiciando, a pesar de los esfuerzos de la Administración y de la pericia de los profesionales que trabajan en los recursos, la existencia de carencias en las garantías de los derechos básicos de los menores.

El colapso que está sufriendo el sistema de asistencia a estos menores ha sido proclamado por la Administración autonómica, por las organizaciones no gubernamentales y comprobado por esta Defensoría.

Tampoco podemos olvidar la **merma de las garantías laborales** de quienes desarrollan su labor en los centros de protección que han visto duplicado y, en ocasiones puntuales triplicado su trabajado sin apoyo compensatorio o extraordinario a su labor.

Desde que se inició el incremento inusitado de menores inmigrantes no acompañados a Andalucía, nuestra Defensoría, entre otras actuaciones, ha venido realizando un seguimiento de la respuesta inmediata que por el Ente Público se estaba ofreciendo para dar alojamiento y protección a dichos menores.

Nos desplazamos a comprobar in situ los alojamientos provisionales que se habilitaron en un camping ubicado en Tarifa (Cádiz), y hemos visitado diversos centros de la provincia de Cádiz que desarrollan programas de acogida inmediata de menores extranjeros. También nos hemos entrevistado con responsables políticos, con responsables de los centros, con sus trabajadores y con algunos de los menores que residen en los recursos.

Conocemos que, a pesar de que el número de menores ha ido fluctuando, lo usual es que los centros hayan manteniendo **como mínimo una ocupación del doble de las plazas previstas**, incluso en algunos momentos la ocupación se ha cuadruplicado.

Hemos sido testigos del importante esfuerzo realizado por el personal de los centros, cuyos efectivos no se han incrementado en ningún caso, lo que les ha obligado con muchas limitaciones a hacer lo posible para que la estancia de los menores sea adecuada pero se lamentan que sus labores se limiten a aspectos asistenciales sin poder desempeñar, por falta de medios y tiempo, las tareas educativas que les corresponden.

Desde nuestra Institución vamos a seguir trabajando para demandar una respuesta adecuada por parte de la Administración que haga posible que la afluencia masiva de estos menores a los centros no altere las garantías, la organización y el funcionamiento del sistema de protección, ni tampoco suponga una merma de los derechos laborales de los trabajadores que prestan servicios en los recursos.

Somos muy conscientes que nos enfrentamos a un problema complejo porque si bien no podemos permitir la saturación en la que se encuentran los centros de primera acogida, a pesar de los innegables esfuerzos que está realizando el Sistema de protección, tampoco podemos demandar que planifique la provisión de



los recursos residenciales ante un fenómeno tan peculiar y complejo como el migratorio del que difícilmente podemos llegar a pronosticar su alcance.

La solución, por tanto, en ningún caso puede estar en ampliar ilimitada e indefinidamente la capacidad de los centros de protección de menores de Andalucía.

El fenómeno que abordamos **es una cuestión que compete también a la Unión Europea y al Estado español**, no es sólo una cuestión de nuestra comunidad autónoma. Son estos entes quienes de forma coordinada han de articular los medios, mecanismos e instrumentos necesarios para abordar el asunto con las debidas garantías, teniendo siempre presente que cuestiones organizativas o económicas nunca pueden prevalecer frente al interés superior de unos adolescentes que llegan a nuestro país en una situación de especial vulnerabilidad.

Estamos convencidos de que una intervención global en asunto migratorios debe centrar su foco de atención **también en los países de origen** prestando la ayuda necesaria que ponga término a la imperiosa necesidad que tienen muchas personas, incluidas menores de edad, de salir de sus países en busca no sólo de un futuro mejor; simplemente en busca de un futuro.

Debemos evitar que los menores arriesguen sus vidas buscando un nuevo mundo arriesgando en un trayecto aparentemente sin peligro que se ha cobrado ya muchas vidas, demasiadas (queja 17/3620, queja 17/6299 y queja 17/6668).

Por otro lado, el Ministerio del Interior decidió habilitar a finales de 2017 **unas instalaciones previstas como uso penitenciario ubicadas en el municipio de Archidona (Málaga) para ser utilizadas como centro de internamiento de personas extranjeras**.

La decisión ha creado una ardua polémica en distintos ámbitos, si bien, una de las cuestiones que más alarma ha causado ha sido la posible existencia de personas menores de edad en las referidas instalaciones.

Este asunto estaba siendo abordado por la Defensoría del Pueblo de España, en su doble condición de Alto Comisionado de las Cortes Generales y Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura, con la que hemos mantenido contacto permanente sobre esta problemática conforme a las relaciones de coordinación y colaboración establecidas en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre.

Respecto a la posible existencia de personas menores de edad en las referidas instalaciones, tras la visita realizada por técnicos de la Institución estatal se pudo comprobar que existían dos personas, que aportaban documentación donde se haría constar su minoría de edad pero calificada por las autoridades como “poco fiable”, y a las que se les habían realizado pruebas oseométricas con resultado de mayoría de edad. En ambos supuestos, la documentación ha sido remitida a la Fiscalía a fin de que se pronuncie sobre estos dos casos teniendo en cuenta la discrepancia entre los documentos aportados y el resultado de las pruebas.

También en esta visita se detectó la existencia de un posible menor al que no se le había practicado prueba de determinación de la edad por lo que ésta se efectuó en el Hospital de Antequera (Málaga) previa autorización de la Fiscalía, con resultado de minoría de edad. El chico fue dado de baja en el centro de internamiento de extranjeros provisional de Archidona y trasladado a un centro de protección.

Transcurridos algunos días desde su ingreso algunos internos del centro de Archidona alegaron ser menores de edad, y tras someterse a las pruebas oseométricas algunos fueron declarados menores y puestos a disposición del Servicio de protección de Andalucía. Para otros, en cambio, las pruebas prácticas dieron como resultado su mayoría por lo que debieron permanecer en el establecimiento hasta tanto se materializara su repatriación.

Sin perjuicio de la polémica y el debate social suscitado sobre la conveniencia de habilitar unas instalaciones concebidas inicialmente como centro penitenciario para acoger a personas extranjeras en situación ilegal, o sobre el modo en que se produjeron los ingresos, o incluso sobre el trato recibido por los internos; el asunto que abordamos pone de relieve una problemática ya recurrente que afecta a los menores extranjeros no acompañados: la fiabilidad de las pruebas oseométricas para la determinación de la edad.



Se trata de un asunto reiterado en el tiempo. Desde hace bastante se viene cuestionando en distintos ámbitos la rigurosidad de los resultados de una prueba que en el caso de la comunidad autónoma de Andalucía queda reducida a una radiografía del hueso carpo de la mano izquierda que se realiza en algunos hospitales del Sistema sanitario público andaluz, y no siempre por especialistas en radiología.

La técnica señalada presenta grandes márgenes de error y ha sido objeto de crítica por un amplio sector de la comunidad científica, quien insiste en que cualquier estudio de determinación de la edad ha de tener presente la influencia de factores patológicos específicos, nutricionales, higiénico-sanitarios y de actividad física.

Por otro lado, el método de determinación de la edad que se practica en Andalucía se aparta de las directrices establecidas por el Comité de los Derechos del Niño que ha señalado que las medidas para determinar la edad no sólo deben tener en cuenta el aspecto físico del individuo sino también su madurez psicológica.

Las fiabilidad y rigurosidad de las pruebas no es una cuestión badalí. Todo lo contrario. Se trata de una cuestión sumamente trascendente para la vida de las personas extranjeras ya que con esta prueba se está decidiendo si los poderes públicos deben prestarles las atenciones y cuidados a las que tienen derecho como menores de edad o, por el contrario, han de ser tratadas como personas adultas extranjeras que se encuentran irregularmente en nuestro país y han de ser repatriadas a sus países de orígenes, salvo que sean susceptibles de protección internacional.

En nuestra Defensoría estamos trabajando en la actualidad para interesar la colaboración de todos los agentes implicados y conseguir para estos menores sobre cuya edad existan dudas fundadas, que se les realicen estudios médicos de mayor fiabilidad que permitan fundamentar con rigor el dictamen médico base de la declaración de mayoría o minoría de edad por la Fiscalía de menores (queja 17/6705).

1.9.2.6.3 Menores con trastornos de conducta

El conocimiento por parte de la ciudadanía de las actuaciones que esta Institución realiza como Defensor del Menor hace que en muchas ocasiones recibamos quejas de personas alertando del **comportamiento incívico de algún menor**, normalmente en edad adolescente, y cómo dicha conducta afecta no solo a otras personas sino también al propio menor, aparentemente atrapado en una espiral ascendente de comportamiento cada vez más dañino y que lo aboca a entornos marginales, llegando al extremo de ilícitos penales.

En esta situación no resulta extraño que sean los familiares directamente vinculados con el menor quienes nos soliciten **ayuda para que éste pueda beneficiarse de algún recurso socio-sanitario altamente especializado en el abordaje de problemas de comportamiento**.

Lo usual es que en ese momento ya hayan agotado todas las posibilidades, habiendo solicitado ayuda de los servicios sociales de zona, siendo derivados al equipo de tratamiento familiar; en lo relativo a salud mental acudieron al pediatra o médico de cabecera, equipo de salud mental de distrito y equipo de salud mental infanto juvenil, y en última instancia incluso solicitaron la intervención del Ente Público de Protección de Menores, para que asumiera la guarda y custodia del menor ante la imposibilidad de contener su conducta inadaptada (queja 17/0441, queja 17/3042, 17/2796, y queja 17/5776).

El Ente Público es consciente de este problema, que no solo afecta a menores cuyos familiares velan por ellos y actúan con diligencia dentro de sus posibilidades, sino que también afecta a menores cuya tutela ejerce la propia Administración, y por dicho motivo ha habilitado a algunos de los centros residenciales de que dispone para que ejecute de forma exclusiva un programa especializado en el abordaje de trastornos del comportamiento.

El contenido de este programa es similar, en cuanto a su faceta técnica, al que se realiza en los centros de internamiento para menores infractores, con la diferencia en este último caso que la intervención no se realiza de forma voluntaria sino obligatoriamente impuesta por un juzgado de menores, como medida reparadora del ilícito penal cometido.



En cualquier caso, hemos de reseñar que tanto el ingreso como la salida de estos centros de protección de menores que ejecutan un programa especial para atender a menores con problemas de comportamiento se ha de realizar conforme a las previsiones del Título II, Capítulo IV, de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, toda vez que están en juego derechos fundamentales de los menores allí atendidos al estar prevista la utilización de medidas de seguridad y restricción de libertades o derechos fundamentales.

1.9.2.7 Familias

1.9.2.7.1 Conflictos de relación en el seno de la familia

Nuevamente los **conflictos surgidos en el seno de la familia tras la ruptura de la pareja** han acaparado un importante número de quejas durante 2017.

Son reclamaciones donde queda patente que la parte más frágil de estas contiendas son los hijos menores de edad, a los que se sigue utilizando en demasiadas ocasiones como instrumento para hacer el mayor daño posible a la otra parte.

Han sido numerosas las reclamaciones de alguno de los cónyuges acerca de la resolución adoptada en sede judicial sobre la guarda y custodia de los hijos en común. La cuestión de fondo es la disconformidad con el contenido de la sentencia o con las medidas cautelares impuestas en la creencia de que, para su adopción, el juzgador no ha tenido presente el interés superior de los menores sino la condición de hombre o mujer del demandante o demandado (queja 17/0719, queja 17/0947, queja 17/1216, queja 17/2721, queja 17/3104, queja 174003, queja 17/4559, queja 17/5501, entre otras).

1.9.2.7.2 Puntos de Encuentros Familiar

Los puntos de encuentro familiar son concebidos como un servicio prestado por la Administración (contratado con entidades privadas) de forma temporal y excepcional para facilitar a la ciudadanía disponer de un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar, así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores.

Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir **quejas de una de las partes denunciando falta de objetividad de los profesionales que prestan sus servicios en los PEF a favor de la otra parte.**

En este apartado hemos de destacar la sugerencia dirigida a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación para que se elaboren y aprueben las cartas de servicios relativas a los puntos de encuentro familiar de Andalucía, en las cuales deberá figurar claramente detallado, a disposición de la ciudadanía, las formas de presentación de las quejas y sugerencias, así como los plazos de contestación y efectos de las mismas (**queja 15/5780**).

1.9.2.7.3 Familias numerosas

Continúan siendo frecuentes las quejas de personas **disconformes con el retraso en los trámites de concesión o renovación de títulos de familias numerosas.**

El plazo que actualmente marca la normativa de procedimiento para dar respuesta a tales solicitudes es de tres meses, por dicho motivo en los supuestos en que se supera dicho plazo no podemos por menos que solicitar información sobre los motivos del retraso y llegado el caso instar a la Administración a la emisión, sin demora, de la correspondiente resolución (queja 17/4833, queja 17/4673, queja 17/4638, queja 17/3879, y **queja 17/1612**).



La entrada en vigor de la modificación introducida en la Ley de Familias Numerosas por la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, ha suscitado controversia sobre su correcta interpretación y alcance toda vez que conlleva una **ampliación de los potenciales beneficiarios del título de familia numerosa**.

En efecto, este cambio legislativo amplía la vigencia del título a aquellas familias en que el número de hijos que cumplen las condiciones para formar parte del título sea inferior al establecido, mientras al menos uno de ellos reúna las condiciones previstas, todo ello sin perjuicio de que en estos casos la vigencia del título se entenderá exclusivamente respecto de los miembros de la unidad familiar que sigan cumpliendo las condiciones para formar parte del mismo y no será aplicable a los hijos que ya no las cumplen (queja 17/6511 y queja 17/5116).

Otro asunto reiterativo afecta a los **trámites para el reconocimiento o renovación del título de familia numerosa en aquellos supuestos de separación o divorcio**, en el que existen hijos comunes y que ambos ex cónyuges pretenden incluir junto con los de su nueva pareja y familia, en un nuevo título de familia numerosa.

Sobre este asunto ya nos pronunciamos en resoluciones emitidas en ejercicios anteriores en el sentido de que sin dejar de lado el límite impuesto legalmente de que un mismo hijo no pueda simultanear su inclusión en dos títulos de familia numerosa, la opción por la inclusión en uno solo de ellos no puede quedar exclusivamente en manos de quien ejerza su custodia, negando su inclusión en el título del ex cónyuge a pesar de no poder disfrutar de dicho derecho por no reunir los requisitos necesarios para ello. (queja 17/5803, queja 17/3325 y queja 17/1945).

Por su especificidad hemos de destacar la sugerencia que hemos dirigido al Ayuntamiento de Sevilla para que valore la posibilidad de modificar la ordenanza reguladora del impuesto de bienes inmuebles para que permita disfrutar de la bonificación del impuesto a aquellas familias numerosas en que la mayor parte de las personas incluidas en el título residen habitualmente en la vivienda sobre la que se solicita la bonificación.

La **sugerencia** ha sido aceptada por la corporación municipal (**queja 16/419**).

Destacamos también la recomendación a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Cádiz para que fuese atendida la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se retrotrajera la fecha de efectos del título de familia. En esta ocasión la familia perdió la condición de familia numerosa en el período de tiempo en que se demoró la tramitación de la revisión del grado de minusvalía del hijo.

Cuando procedemos a redactar este informe continuamos a la espera de recibir la respuesta de la señalada Delegación Territorial (**queja 16/6374**).

1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración con las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a las actuaciones de oficio, a continuación se relacionan las iniciadas en 2017:

- Queja 17/0056, dirigida al Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de menores por síndrome diógenes del padre, en Málaga.
- **Queja 17/0111**, dirigida al Ayuntamiento de Bormujos, relativa al deficiente estado de conservación de un parque infantil de ubicado en el municipio de Bormujos (Sevilla).
- Queja 17/0702, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Almería, relativa a la situación de riesgo de una niña de 13 años, víctima de abusos sexuales y explotación laboral.



- Queja 17/0802, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de riesgo de cuatro menores que conviven con su madre en el municipio de Málaga.
- Queja 17/0864, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, relativa a la posible situación de riesgo de tres menores que conviven con su padre viudo después de ser detenido éste por violencia en el seno de la familia y maltrato animal.
- **Queja 17/0951**, dirigida al hospital Juan Ramón Jiménez, relativa al fallecimiento de un menor tras caída en altura en zona restringida del hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva.
- Queja 17/1026, dirigida a la Delegación de Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Algeciras, relativa a la posible situación de riesgo de dos hermanos de 11 y 8 años que habitan en el municipio de Algeciras (Cádiz).
- **Queja 17/1633**, dirigida a la Federación Andaluza de Fútbol, relativa a negación de licencia para practicar fútbol federado a niño venezolano de 12 años.
- **Queja 17/1836**, dirigida a la Dirección General de Infancia y Familias, relativa al seguimiento sobre la atención a menores con trastornos de conducta y menores con problemas de conducta.
- Queja 17/2473, dirigida al Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga, relativa a la posible situación de un niño de 10 años que estaba siendo maltratado psicológicamente por los padres.
- **Queja 17/2475**, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la publicidad de bebidas de alta graduación alcohólica en las marquesinas de autobuses urbanos de Sevilla.
- Queja 17/2967, dirigida al Fiscal de Menores de Sevilla, relativa a la situación de vulnerabilidad de un un menor extranjero no acompañado sobre la que recae indicios de víctima de trata de seres humanos.
- **Queja 17/3155**, dirigida al Ayuntamiento de Villamanrique de la Condesa, relativa a la situación de unos niños vecinos del municipio de Villamanrique que habían sido encontrados encerrados con cadenas en una habitación del inmueble que ocupaba la familia.
- **Queja 17/3387**, dirigida a la Unidad de Trabajo Social del Hospital Universitario “Virgen Macarena” (Sevilla), relativa a la muerte de un bebé de siete meses por síndrome de niño zarandeado.
- **Queja 17/3620**, dirigida a la Dirección General de Infancia y Familias, relativa a la situación de 40 menores extranjeros no acompañados que habían llegado en patera a las costas andaluzas y que habían debido ser alojados en establecimientos provisionales ante la saturación de los centros de protección.
- Queja 17/3686, dirigida a los Servicios Sociales del ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva), relativa a la situación de riesgo de un menor residente en el mencionado municipio por el maltrato que sufría de la madre.
- Queja 17/3884, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe (Sevilla), relativa a la posible situación de riesgo de una menor residente en dicho municipio por los conflictos entre los padres.
- Queja 17/3885, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en Sevilla por el consumo de alcohol de los padres.
- Queja 17/4221, dirigida al Ayuntamiento de Huelva, relativa a una posible situación de riesgo de dos menores residentes en este municipio.
- Queja 17/4236, dirigida al Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz), relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en dicho municipio derivado de los problemas de drogadicción de la madre.



· Queja 17/5073, dirigida al Ayuntamiento de Calañas (Huelva), relativa a la situación de riesgo de cuatro hermanos de la Zarza (Calañas) tras el suicidio de su madre y pareja.

· Queja 17/5380, dirigida al Área de Políticas Sociales y Familia del Ayuntamiento de Jaén, relativa a la posible situación de riesgo de dos menores residentes en dicho municipio por los problemas de alcoholismo de la madre.

Queja 17/6198, dirigida a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, relativa a al cumplimiento de la medida de separación de grupo de los internos en el Centro de Internamiento de Menores Infractores “La Marchenilla” en Algeciras (Cádiz).

· Queja 17/6586, dirigida a Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Lepe, relativa a la posible situación de riesgo de una niña residente en dicho municipio.

· Queja 17/6609, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Jaén, relativa a un adolescente tutelado por la Junta de Andalucía al no se le facilita los contactos con sus hermanas biológicas.

· Queja 17/6610, dirigida al Ayuntamiento de Palomares del Río (Sevilla), relativa a la posible situación de riesgo de un niño de dos años residente en dicho municipio.

· Queja 17/6629, dirigida al Ayuntamiento de Vera (Almería), relativa a la posible situación de riesgo de unos hermanos residentes en dicho municipio.

· Queja 17/6668, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Cádiz, relativa a las presuntas deficiencias en el centro especializado en menores inmigrantes “El Cobre” en Algeciras (Cádiz).

· Queja 17/6760, dirigida al Ayuntamiento de Roquetas de Mar, relativa a la posible situación de riesgo de unos menores residentes en Agudulce.

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución valoramos la misma como positiva, sin incidencias que merecieran una reseña especial.

Durante 2017 no consta ninguna resolución en materia de menores que no haya obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2 Personas con discapacidad

1.3.2.2.9 Menores y educación

Durante el año 2017 se ha tramitado un total de 94 expedientes de queja relacionados con la discapacidad, lo que supone un importante incremento con respecto del ejercicio anterior cuya suma se elevó a 65 quejas.

A pesar del incremento cuantitativo, los asuntos abordados y la problemática suscitada en las quejas no ha variado sustancialmente. La **atención que reciben los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales por padecer algún tipo de discapacidad** ha continuado acaparando todo el protagonismo en esta materia.



Hemos tramitado quejas de familias **disconformes con el resultado del dictamen de escolarización** realizado a sus hijos e hijas, especialmente cuando la decisión adoptada por los equipos de orientación educativa consiste en la escolarización del alumno o la alumna en una modalidad menos integradora como puede ser la asistencia a un aula específica o a un centro específico de educación especial.

También se han recibido reclamaciones por la existencia de **barreras arquitectónicas en los inmuebles donde se ubican los centros educativos**, que impide o limitan el acceso del alumnado con discapacidad física al las instalaciones educativas o a parte de ellas. Estas barreras, en ocasiones, se encuentran en los vehículos usados para el servicio complementario del transporte escolar que utilizan los alumnos y alumnas con discapacidad física o psíquica.

Sin perjuicio de estos asuntos, la **escasez o ausencia de medios personales y materiales para la debida atención educativa de este alumnado** ha sido el asunto más denunciado por las familias. Una vez más hemos sido testigos de la **ausencia de los profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial-** para la debida atención asistencial de los niños y niñas afectados por algún tipo de discapacidad. Unos profesionales que juegan un papel fundamental en la inclusión escolar. En el mejor de los casos, los servicios de estos profesionales han de ser compartidos entre varios centros educativos, lo que supone que los mismos no puedan estar en el centro toda la jornada escolar, ocasionando evidentes perjuicios al alumnado y distorsiones en el desarrollo de la dinámica educativa.

Es frecuente que estas reclamaciones sean presentadas por los padres y madres de los alumnos que comparten clase con el niño o niña afectado por la discapacidad, especialmente cuando éste o ésta presenta un trastorno disruptivo de comportamiento. Denuncian que la ausencia o escasez de recursos personales no sólo ocasiona perjuicios al alumno o alumna con discapacidad sino que también compromete la seguridad del resto del alumnado. Es de destacar que, en un elevado porcentaje de casos, el asunto se resuelve favorablemente tras la intervención de la Defensoría.

Son muchas las normas estatales y autonómicas con referencias específicas a la igualdad de oportunidades, a la no discriminación y a la accesibilidad universal del alumnado con discapacidad. Ello determina que la inclusión de los alumnos y alumnas con discapacidad en el sistema educativo debe realizarse con medidas, programas y acciones positivas a su favor. Y una de las medidas que goza de mayor valoración es su admisión a través de la **reserva de un porcentaje de plazas para estudiantes con discapacidad**. Esta acción se recoge en la normativa reguladora de los procesos de escolarización, obligando a la Administración educativa a reservar hasta el final del periodo de matrícula un máximo de tres plazas por unidad en los centros educativos para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Dicha reserva no está expresamente contemplada en las enseñanzas de régimen especial de música y danza. Tampoco contempla la normativa reguladora de estas enseñanzas (Decretos 240/2007 y 241/2007, ambos de 4 de septiembre, y Decretos 16/2009 y 17/2009, ambos de 20 de enero) ninguna adaptación a las pruebas de acceso para los chicos y chicas con discapacidad.

Somos conscientes de los importantes desafíos a los que se han de enfrentar los docentes para atender en unas enseñanzas tan peculiares como es la música y la danza al alumnado con discapacidad, del mismo modo que no obviamos el importante esfuerzo de formación que han de realizar dichos profesionales.

Sin embargo, estas dificultades no pueden justificar la **inexistencia en la práctica totalidad de los conservatorios andaluces de las adaptaciones de prueba y reserva de plazas señaladas**, por lo que hemos formulado una Sugerencia a la Consejería de Educación que modifique la normativa por la que se establece respectivamente la ordenación y el currículo de las enseñanzas elementales de música y danza, a fin de que se incluya en estas normas la obligación de los conservatorios de adaptar las pruebas de acceso a las citadas enseñanzas del alumnado con discapacidad y, además, que se contemple en los procesos de acceso y admisión la reserva de un cupo de plazas específicas para dichos alumnos y alumnas. Esta **Sugerencia** ha sido aceptada (queja 17/0976).

También en 2017 **hemos actuado en defensa del alumnado con discapacidad auditiva**. Con la aparición de la exigencia del nivel B1 en la acreditación de la lengua extranjera emerge una nueva necesidad para los



y las estudiantes con discapacidad auditiva. Y es que el alumnado sordo, con discapacidad auditiva o con problemas del habla presenta graves dificultades para acreditar determinadas competencias como son la comprensión auditiva y expresión oral, donde se miden, además de los conocimientos, unas competencias fisiológicas difícilmente alcanzables para estas personas por su diversidad funcional.

Algunas Universidades andaluzas, conscientes de este problema, vienen recogiendo en sus normativas las pertinentes adaptaciones y exenciones para el alumnado con discapacidad auditiva y personas sordas en la educación de lenguas extranjeras pero la bondad de la medida no se contempla en las enseñanzas de idiomas en régimen especial que se imparten en las escuelas oficiales de idiomas gestionadas por la Consejería de Educación.

La Administración educativa andaluza justifica esta ausencia de exenciones en el Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial, que no establece regulación referente a la exención de alguna de las destrezas evaluadas como puede ser la comprensión oral, la expresión e integración oral, etc, debiendo el alumnado superar todas ellas para la obtención de los certificados finales, que son competencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Este posicionamiento nos llevó a trasladar el asunto al Defensor del Pueblo de España para que, acorde a sus competencias, lo planteará ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. En su respuesta, la Administración educativa estatal considera que no se puede certificar al alumno o alumna que posee unas competencias en lenguas extranjeras que no han sido testadas mediante pruebas válidas y fiables. No obstante, se está elaborando una nueva norma que permitirá la emisión de certificados de competencias parciales correspondiente a una o más actividades de la lengua extranjera que tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio nacional ([queja 17/0613](#)).

1.4 EDUCACIÓN

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.2 Escolarización del alumnado

...

La segunda vía por la que las familias afectadas pretenden reagrupar a sus hijos e hijas en el mismo centro docente es solicitando una **vacante cuando ésta se ha producido tras la finalización del procedimiento ordinario de escolarización**.

Venía existiendo la errónea creencia de que, tras haber finalizado este procedimiento ordinario, cualquier vacante que pudiera surgir podía ser ocupada, o bien por los alumnos y alumnas que no habían sido admitidos en el centro docente solicitado en el procedimiento ordinario de escolarización y por el orden en el que constaban en las listas de no admitidos (considerando que éstas mantenían su vigencia sine die), o lo que era peor, por cualquiera que pidiera la plaza en primer lugar, independientemente del lugar que ocupara en las listas de no admitidos.

En ambos casos se pretendía acceder a la plaza mediante la presentación del formulario para solicitar la escolarización en periodo extraordinario.

Dicho equívoco se producía, de manera indudable, de la deficiente redacción del artículo 54 del Decreto 40/2011, de 22 de Febrero, dedicado a las «plazas vacantes tras la certificación de matrícula», y en el que, en definitiva, tan solo se aludía a la manera en la que el centro docente tenía que ofrecerlas a los alumnos y alumnas que permanecían en la lista de espera. Cabría interpretar, entonces, que a partir de ese momento, las vacantes que pudieran ir surgiendo podían ser objeto del mismo tratamiento.



Con el fin de clarificar en qué momento se concluye de manera definitiva el procedimiento ordinario, y el modo en el que se pueden cubrir las vacantes que surjan después, el Decreto 9/2017, de 31 de enero, señala que, si con posterioridad a la publicación de las plazas no ocupadas efectivamente por el alumnado que había sido admitido y que no ha formalizado la matrícula en el plazo correspondiente, y una vez finalizados los periodos de matriculación en ellas, se produjeran nuevas vacantes en el centro docente, sobre éstas no tendrá prioridad el alumnado que resultó no admitido, al haber finalizado el procedimiento ordinario, y las mismas podrán ser adjudicadas en el procedimiento extraordinario.

También este Decreto de 2017 especifica en qué momento concreto se ha de entender que comienza el procedimiento extraordinario de escolarización. Y comienza una vez finalizado el plazo de matrícula del alumnado que resultó no admitido en el centro solicitado como prioritario.

Así pues, teniendo en cuenta los artículos analizados se puede establecer con absoluta claridad que las vacantes surgidas tras la certificación de la matrícula que se ha de realizar en el mes de junio, tan solo pueden ser cubiertas por el procedimiento extraordinario de escolarización y, única y exclusivamente, en aquellos casos concretos en los que la escolarización extraordinaria se puede autorizar, esto es, traslado de domicilio forzoso de los padres, existencia de medidas de protección, violencia de género o violencia escolar.

Por lo tanto, aquellos progenitores que pretenden la reagrupación de sus hijos e hijas por esta vía, ven con enorme frustración que a pesar de quedar plazas vacantes en el centro en el que ya están escolarizados otros hermanos, no pueden de ninguna manera acceder a ellas, pudiendo ser, en muchos casos, que se queden vacantes durante todo el curso (queja 17/5533, queja 17/5902 y queja 1776105).

Respecto de **la escolarización de menores en situación de acogimiento familiar o preadopción**, desde 2014 manifestábamos la necesidad de otorgar un tratamiento especial a este tipo de alumnos, posibilitando para su escolarización la ampliación de ratio en aquellos centros escolares cercanos a los domicilios de las familias acogedoras, preadoptivas o adoptivas, o en aquellos en los que ya había matriculados otros hijos o hijas de estas mismas familias.

Nuestra propuesta quedó recogida en la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, que debería quedar reflejada en la normativa de los procedimientos de escolarización en Andalucía.

Así ha acontecido con el Decreto 9/2017, de 31 de enero, estableciendo que en caso de solicitudes de admisión en el periodo extraordinario de escolarización de alumnos y alumnas que se encuentren bajo la tutela o guarda de la Entidad Pública competente en materia de protección de menores o que procedan de adopción, tendrán prioridad en la admisión en el centro donde estén escolarizados los hijos e hijas de las personas guardadoras o de las familias adoptivas, si los hubiera, o, cuando no los haya, en el que corresponda al domicilio o al lugar de trabajo de alguno de sus padres, madres, tutores o guardadores y, en el caso de los centros docentes privados concertados, en las etapas sostenidas con fondos públicos.

Con enorme satisfacción acogemos esta norma porque supone un plus de protección a un colectivo de menores especialmente vulnerables.

Por último, referirnos a aquellos **supuestos en que la normativa sobre escolarización no ofrece respuesta a circunstancias especiales y excepcionales**.

Nos referimos, en primer lugar, al caso de una menor de 13 años que llevaba más de un año sin acudir al colegio por la gravedad de su enfermedad y por el agresivo y largo tratamiento que tuvo que recibir.

La familia debió cambiar su domicilio desde la provincia de Almería a Málaga capital para encontrarse lo más cerca posible de su hospital de referencia. Posteriormente, solicitó sendas plazas para ella y su hermana menor en un centro docente situado a cuatro minutos andando desde su domicilio, resultando que la más pequeña sí obtuvo plaza, pero no ella, que es la que más lo necesita.

Sus progenitores intentan por todos los medios que se entienda que la situación de su hija merece un tratamiento excepcional, permitiendo con ello la escolarización en el mismo centro que su hermana y una prima, pero



siempre han obtenido como respuesta la ausencia de vacantes y que ocupaba el tercer lugar de la lista de no admitidos, por lo que otros solicitantes tendrían, en cualquier caso, prioridad para ser escolarizados.

Es cierto que desde el punto de vista de las normas que rigen el procedimiento de escolarización ordinario y extraordinario no existe posibilidad alguna de que se pueda atender esta solicitud y, por ello, no puede criticarse la actuación de la Administración educativa competente. Sin embargo, es igualmente cierto que se trata de unas circunstancias de tan excepcional naturaleza que debería tener amparo legal, pero siempre hemos de tener presente el interés superior de la menor, que difícilmente resulta compatible con la aplicación estricta de estas normas (queja 17/5200).

También analizamos el caso de una menor que desde que era una bebé sufre mareos y vómitos cada vez que se desplaza en cualquier tipo de vehículo rodado, por muy corto que sea el trayecto, precisando para esta sintomatología que se le administre cierto medicamento con importantes efectos secundarios. Los médicos especialistas en digestivo que la han tratado desaconsejan el uso de dicho tipo de transporte siempre que sea posible.

Los vómitos que sufre a diario al tener que ser trasladada en coche desde su casa al centro docente le están provocando daños en el esófago y en los dientes por la acción de los ácidos estomacales. El pronóstico es que puede perder la dentadura y sufrir los mismos efectos que si padeciera una anorexia.

También la familia tuvo que cambiar de domicilio para no tener que usar el coche continuamente, pues vivían en un barrio alejado del centro de la ciudad, y solicitaron plaza para ella y un hermano menor en el colegio más cercano a su domicilio, resultando que fue admitido su hermano pero no ella. Desde entonces, concurre todos los años al procedimiento de escolarización, sin que hasta el momento haya conseguido la plaza que necesita junto con su hermano.

La Administración educativa actúa conforme a las normas de escolarización pero es evidente el daño que esta situación le puede causar a la menor en un futuro no tan lejano, por lo que se debería estudiar la posibilidad de poderle ofrecer una solución que pueda evitarlo (queja 17/2340).

Ambos casos están siendo objeto de análisis por parte de esta Institución, pretendiendo con ello determinar si, en aplicación del principio de actuación en interés superior del menor, es posible establecer alguna previsión legal que los atienda, ya que por sus circunstancias particularmente son dignos de especial protección.

...

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.1 Introducción

...

Asimismo, los expedientes de queja en **Menores y Educación** están relacionados con litigios en el ámbito familia, que se recrudecen o gravan cuando el miembro femenino de la pareja, además, es víctima de violencia de género, aunque también hemos tenido ocasión de analizar un ámbito específico de protección las niñas, como es el de la publicidad sexista.

...



1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.5 Educación y personas menores

...

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, una parte significativa de estas quejas están relacionadas con litigios en el ámbito familiar. La reclamación más usual sigue refiriéndose a disconformidad con las decisiones judiciales en torno al régimen de visitas o de pensiones de alimentos a los hijos e hijas en los procesos de separación o divorcio. En estos casos se alega que la decisión adoptada por el juzgador tiene su fundamento en la condición de hombre o mujer del demandante o demandado, y no en el interés superior de los menores. Hay que destacar el predominio de este tipo de quejas de los hombres frente a las mujeres.

En otras ocasiones, las mujeres víctimas de violencia de género cuestionan que el Ente Público proceda a retirarles la guarda y custodia de sus hijos e hijas con fundamento en el deterioro personal y psíquico que padecen precisamente por haber sido sometida durante años al maltrato de sus parejas. Es habitual y comprensible que las madres argumenten una victimización secundaria ya que además de ser víctima de violencia por parte de sus maridos, sufren también el dolor que supone la separación de sus hijos e hijas, y manifiesten encontrarse con una actitud fría y distante de la Administración que no tiene en cuenta la situación vivida.

Por otro lado, los medios de comunicación social se hicieron eco durante 2017 del conflicto familiar surgido por una madre víctima de violencia de género que incumplió los fallos judiciales que le obligaba a devolver sus hijos al padre, el cual residía en Italia. A pesar de que el asunto se encontraba sub-iudice, según constaba en los antecedentes del caso, la madre había interpuesto otra denuncia por violencia de género en un juzgado de Granada, existiendo demoras en dar trámite a este denuncia por su falta de traducción al idioma italiano, ya que era en Italia donde debía sustanciarse el procedimiento por constituir el país de domicilio familiar y donde se produjeron los hechos denunciados, a pesar de que la denunciante, en esos momentos, residía en Granada.

Es necesario señalar que la traducción de estos documentos está encomendada a una empresa adjudicataria del servicio de traducciones e interpretaciones de los órganos judiciales.

Tras nuestra intervención se procedió a traducir la denuncia de la reclamante y se instó a la empresa adjudicataria a adoptar las medidas pertinentes para que no vuelvan a producirse circunstancias similares en el futuro (queja 17/4152).

También durante 2017 hemos recibido otros expedientes de quejas donde los reclamantes nos expresaban su temor a que las madres de sus hijos e hijas, de las que se habían separado o divorciados -todas de nacionalidad extranjera-, pudieran llevarse fuera de España sin su consentimiento a los hijos e hijas en común.

Al respecto se ha informado a los reclamantes de que estos casos podrían enmarcarse en un supuesto de sustracción internacional de menores, circunstancia que se produce cuando un o una menor es trasladado ilícitamente a un país distinto donde reside habitualmente, violando el derecho de custodia atribuido a una persona o a una institución, o en aquellos casos en que el padre o la madre se haya trasladado con el o la menor para residir en otro país, e impida al otro progenitor que tenga atribuido el derecho de visita ejercitarlo.

Ponemos también en conocimiento de los reclamantes que el Ministerio de Justicia, a través de la Subdirección General de Cooperación Jurídica Internacional, es competente para la aplicación de los convenios internacionales en materia de sustracción internacional de menores (quejas 17/4003, 17/4506, entre otras).

La igualdad de género en el ámbito de la publicidad ha motivado la intervención de la Institución en 2017 tras la recepción de algunas quejas donde se mostraba el rechazo de ciudadanos y ciudadanas por la campaña de publicidad realizada por un centro comercial para anunciar el inicio del período de rebajas. Dicha campaña de publicidad incluye cartelera y anuncios en prensa en los que aparece la imagen de



una niña, vestida como una mujer adulta, utilizando la imagen de la menor identificando a la mujer como estereotipo de consumo, lo cual pudiera considerarse dañino tanto para la propia menor como para los derechos de la mujer, y por tanto tratase de una publicidad ilícita.

Sobre este asunto analizamos, en primer lugar, si se produce alguna vulneración de la normativa vigente en materia de consumo. Ocurre que la defensa genérica de la ciudadanía en su condición de personas consumidoras y usuarias no tiene por objeto la protección específica de la infancia o de la mujer, cuyos derechos precisan de mecanismos más directos y eficaces que los previstos en las normas vigentes sobre consumo.

Por ello centramos nuestro análisis en la propia actividad publicitaria y, en concreto, sobre el contenido de la imagen de la menor, vestida como mujer adulta, en las condiciones señaladas. Y sobre este particular recordamos el artículo 2 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, General de Publicidad, que dispone que a efectos de dicha Ley se entenderá por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

Esta misma norma sobre publicidad considera ilícita aquella que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente a los que se refieren sus artículos 18 y 20, apartado 4. Conforme a las modificaciones introducidas en la Ley General de Publicidad por la Disposición Adicional 6.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se habrán de entender incluidas en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulnere los fundamentos de nuestro ordenamiento coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Por otra parte, el artículo 25, de la Ley General de Publicidad, establece que cuando una publicidad sea considerada ilícita por afectar a la utilización vejatoria o discriminatoria de la imagen de la mujer, podrán solicitar de la persona anunciante su cese y rectificación, entre otros organismos públicos, instituciones o asociaciones legitimadas, el Instituto de la Mujer o su equivalente en el ámbito autonómico.

Para apostillar la necesidad de actuación en esta cuestión también recordamos la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (incluyendo las modificaciones introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), cuyo artículo 11 apartado 1, obliga a las Administraciones Públicas a tener en cuenta las necesidades de los y las menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

En este contexto, trasladamos el asunto al Instituto Andaluz de la Mujer quien, en respuesta, nos aporta un informe elaborado por el Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista donde se concluyen que el anuncio de la menor en el centro comercial al que nos referimos puede constituir un supuesto de publicidad que atenta contra la dignidad de la mujer y, por tanto, puede calificarse como sexista e ilícita (quejas 17/3703, 17/3704).

...



1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.1 Introducción

...

También, el ejercicio de 2017 ha sido el periodo de inicio de los trabajos de un Informe Especial sobre los Equipos Psico-Sociales de la Administración de Justicia en Andalucía (EPSAJA), seguidos a través de la queja 17/1470, que esperamos concluir entre las Áreas de Menores y Justicia para el ejercicio siguiente. Con el tiempo, la intervención de estos Equipos se ha consolidado en el devenir de las actividades de los órganos judiciales de Familia, y gracias al posicionamiento del propio Tribunal Constitucional (STCo. 163/2009), ya que la presencia de estos Equipos se enmarca en la puesta a disposición del menor de un espacio específico y técnico en el que ser oído y que permite aportar, desde su juicio especializado, el criterio de los menores afectados en los procedimientos que les afectan.

El transcurso del tiempo no ha hecho sino otorgar una especial relevancia a la intervención de estos Equipos, cada vez más demandada, debido a una multiplicidad de factores que podríamos resumir por el aumento general de la litigiosidad, la singular conflictividad judicial en la que se transforman los asuntos de familia y una progresiva complejidad técnica a la hora de abordar las disciplinas comportamentales, educativas, psicológicas, y de las restantes disciplinas sociales que tratan el estudio de estos delicados asuntos.

Sin embargo, ese proceso de incremento de sus funciones no ha ido acompasado de una clarificación de su organización, estructura, requisitos técnicos, adscripción de sus profesionales, etc. Podemos apuntar que, recientemente, en el marco de la Ley Orgánica 8/2015, de reforma del Poder Judicial de 22 de julio, se introduce la posibilidad de integrar los equipos psicosociales que prestan sus servicios a la Administración de Justicia en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Mientras se definen estos criterios organizativos y funcionales, la disposición de estos Equipos se suele concertar de diferentes maneras ya sea mediante la contratación de profesionales por los servicios gestores de la Administración de Justicia, o por fórmulas concertadas con entidades a las que se adjudican estos servicios. Todas estas notas, y aquellas que se incorporen al estudio, pretendemos que compongan un relato interesante y aprovechable en el empeño por avanzar en el mejor funcionamiento de estos Equipos Psicosociales

...

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1 Justicia

1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial

...

Comenzando el comentario de las quejas más significativas por una empezada el año anterior pero concluida en el que corresponde al presente informe, en la queja 16/6627 su presentadora solicitaba la investigación sobre lo sucedido al procedimiento que le afectaba, unas Diligencias Previas iniciadas en 2012 por el **Juzgado de Instrucción nº 20 de Sevilla**, luego convertidas en Procedimiento Abreviado sobre el que carecía de noticia alguna desde que el 19 de noviembre de 2014 su representación formulara escrito de acusación por la presunta comisión de un delito de abandono de familia y una falta de incumplimiento del régimen de visitas.



En nuestro escrito de petición de informe transmitimos al Ministerio Fiscal la desesperación de nuestra remitente ante el hecho de que pese a que habían transcurrido cuatro años desde que comenzó la instrucción de la causa aún no se hubiera concluido, máxime cuando se trataba de una cuestión que afectaba a un menor que, a mayor abundamiento, tenía una discapacidad del 50% y por tanto necesitaba de unas atenciones especiales, tanto en tiempo como económicas.

En respuesta a nuestra petición, el Ministerio Fiscal nos significaba que una vez concluyó la fase de investigación y la intermedia el asunto fue elevado al Juzgado de lo Penal nº 4 de Sevilla, donde se clasificó como Asunto Penal del año 2015, hallándose en esos momentos pendiente aún de señalamiento de juicio oral, sugiriéndonos que informáramos a la interesada de que de persistir los impagos de la pensión fijada en sentencia civil éstos podían ser incluidos en este mismo procedimiento de forma que si fuera condenado el acusado podría extenderse su condena a los impagos realizados con posterioridad a su denuncia y hasta el propio momento del juicio oral, al que, por ello, le sugerimos nosotros que compareciera con el cálculo hecho de la cuantía a que ascendieran los impagos hasta ese mismo día.

El Ministerio Fiscal concluía su informe asegurándonos que *“doy traslado de la queja al órgano de enjuiciamiento para conocimiento por éste de las circunstancias económicas alegadas por la denunciante por si pudiera ello influir en la fijación de la fecha de celebración del juicio”*.

Con independencia de que la información facilitada nos ilustraba sobradamente sobre la situación actual y sede del procedimiento, así como de su identificación, y en la confianza de que lo expresado en el párrafo anterior diera lugar a un señalamiento urgente de la fecha de juicio, dimos por concluida nuestra intervención no sin antes significar a nuestra remitente que, si transcurrido un tiempo prudencial siguiera sin recibir noticia alguna sobre el señalamiento del juicio, podía ponerse de nuevo en contacto con nosotros al objeto de reemprender actuaciones al respecto.

...

1.7.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.7.3.1 Actuaciones de oficio

...

· **Queja 17/1470** ante la Consejería de Justicia e Interior relativa a Régimen organizativo y funcionamiento de los Equipos Psicosociales de la Administración de Justicia.

...

1.10 SALUD

1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.1 Salud Pública

...

En el marco de las actuaciones de prevención y promoción de la salud destaca singularmente la de administración de **las vacunas**, cuya gestión viene discutiéndose en los últimos tiempos en algunos aspectos.



En el Informe correspondiente al ejercicio de 2016 dimos cuenta de la problemática suscitada en relación con la vacuna de la tosferina, y apuntamos la que se iniciaba con respecto a la vacunación frente al neumococo, pues la decisión administrativa de incluirla en el calendario vacunal para los nacidos a partir del 1 de octubre de 2016 generó malestar entre quienes habían sido padres antes de esa fecha y, cumpliendo las recomendaciones de los pediatras de sus hijos, les procuraron las dosis correspondientes cuando conforme a dicho calendario procedía, haciendo frente necesariamente a su coste.

Conscientes de que la prestación se introduce en la cartera de servicios del sistema sanitario público en un determinado momento, algunos ciudadanos acudieron a esta Institución para solicitar que los menores que hubieran recibido alguna dosis de la manera antes descrita, pudieran recibir el resto de las que determina el calendario en sus momentos temporales oportunos, aún cuando hubieran nacido con anterioridad a la fecha señalada.

Entendían que de otra forma la Administración Sanitaria estaría incurriendo en una actitud discriminatoria y vulneradora de los derechos de estos menores, que podían perfectamente ser vacunados en sus centros de salud de las dosis restantes, evitando así el sacrificio económico que la administración privada de la vacuna entraña, razón por la que muchos menores se habían visto desprotegidos.

Afortunadamente la decisión inicial de vacunar exclusivamente a los niños nacidos a partir del 1 de octubre de 2016 resultó modificada, una vez que desde la Administración Sanitaria se valoró la necesidad de alcanzar los niveles deseados de cobertura con el fin de procurar la protección indirecta de la población no vacunada, y a este fin se procedió a recomendar la vacunación de todos los niños/as nacidos desde el 1 de enero de 2016, la cual al parecer comenzó a llevarse a cabo a partir del 3 de abril de 2017.

Se apuntaba también en el informe recibido desde la Consejería de Salud, que se habían dirigido instrucciones a los centros sanitarios para la captación de los niños/as no vacunados nacidos a partir del 1 de enero de 2016, por lo que confiando en que así hubiera ocurrido en la mayoría de los casos, advertimos no obstante a los interesados de la posibilidad de solicitar, de lo contrario, la aplicación de las dosis que les faltaran.

Considerando por nuestra parte que de esta forma se estimaba su pretensión y se solucionaba el problema que planteaban, concluimos nuestras actuaciones en el expediente, aunque lógicamente la medida referida no satisfizo a todos, puesto que el momento en que se adoptó y comenzó a aplicarse no impidió que algunos padres adquirieran privadamente las dosis que sus hijos necesitaban con posterioridad al 1 de octubre de 2016, y se sintieran castigados precisamente por su preocupación y responsabilidad en la protección de sus hijos, traducida en un importante esfuerzo económico que no fue resarcido.

...

1.10.2.7 Derechos de los usuarios

...

La atención paliativa de las personas menores de edad constituye uno de los aspectos más deficitarios del sistema, por su falta de respuesta específica a las connotaciones especiales que presenta este colectivo. Significativamente no está resuelta la atención del paciente pediátrico en el domicilio, lo que determina que un porcentaje muy elevado de niños y adolescentes estén falleciendo en los hospitales en contra de sus deseos y el de sus familias.

Se les pide demasiado a los familiares y cuidadores de pacientes en el domicilio, sin que por otro lado se les ofrezcan apoyos suficientes. Hay que formales y facilitarles el acceso a las prestaciones y servicios de la Ley de Dependencia de una manera ágil, en consonancia con el pronóstico vital de los pacientes. También reclamamos una modificación normativa que les permita beneficiarse de las medidas de conciliación que legalmente están establecidas para el cuidado de los hijos.

Aún existe mucha confusión en relación con las decisiones susceptibles de adoptarse en el tramo final de la vida. Todavía se generan conflictos, e incluso a veces se discuten desde una perspectiva ética lo que



son derechos legalmente reconocidos. Solamente en el ámbito de los recursos avanzados de cuidados paliativos puede afirmarse un manejo adecuado de la limitación del esfuerzo terapéutico o la sedación paliativa, surgiendo la duda al margen de aquellos, y subsistiendo el riesgo de aplicación inadecuada por exceso o por defecto. Hay que lamentar el escaso recurso en estos casos a los comités de ética asistencial, cuyos pronunciamientos por otro lado son muy valorados.

Los aspectos emocionales y espirituales son los grandes olvidados del sistema, es una labor que asumen masivamente las Asociaciones de pacientes con personal propio. La atención al duelo también se relega, sobre todo en el seguimiento posterior al fallecimiento.

La satisfacción de los derechos de acompañamiento y confidencialidad, se muestra todavía muy condicionada por el lugar en el que los pacientes permanezcan. Es necesario que estos derechos se garanticen también cuando los pacientes se encuentran en la UCI o en urgencias.

...

1.10.2.9 Salud mental

...

Significativamente aún nos encontramos a la espera de que la unidad de gestión clínica de salud mental del hospital Virgen del Rocío, dé respuesta a las **Recomendaciones** emitidas en la queja 16/2415, en relación con la hospitalización de una niña de catorce años en una unidad de agudos de adultos.

...

1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.2 Obras públicas e infraestructuras

1.12.2.2.1 Obras públicas

...

La **queja 16/0394** fue presentada por una interesada en la que nos exponía que el **parque infantil** existente en la zona conocida como “La Espartera”, en el municipio malagueño de Ronda, se encontraba **en mal estado**, a pesar de que en esa zona vive mucha gente joven y población infantil.

Señalaba que el parque estaba en condiciones muy peligrosas para los niños dado que, a juicio de la persona que se dirigió a esta Institución planteando este problema, la falta de mantenimiento era absoluta. Afirmaba que, en noviembre de 2015, fue recibida por el Concejal responsable que le reconoció la necesidad de arreglar este parque infantil, pero que no disponían de medios económicos para ello. También demandaba la reclamante que se intensificara la limpieza y la vigilancia del parque infantil y que, al menos, los columpios y toboganes no terminaran en cemento puro dado el daño que podía conllevar en caso de caídas. Formulamos resolución al Ayuntamiento de Ronda.

...



1.13 VIVIENDA

1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.3 Desahucios de viviendas por ocupaciones sin título

1.13.2.3.1 Desahucio de viviendas públicas

Son muy numerosas las personas, con hijos e hijas a cargo, sin ingresos o con ingresos insignificantes, que se encuentran desesperados al no tener una vivienda donde vivir y ven como la administración desatiende sistemáticamente su solicitud. Ante esta situación desesperada irrumpen en una vivienda pública que, al menos de hecho, aunque tal vez no de derecho, se encuentra vacía.

Pues bien, la administración, en el ejercicio de sus competencias y en defensa de la legalidad, inicia el correspondiente expediente de recuperación de oficio que culmina con el desahucio de la familia ocupante. Estas familias, no en pocos casos, pide el auxilio de esta Defensoría. El Defensor del Pueblo andaluz, **debe garantizar el cumplimiento de la legalidad vigente**, por lo que no puede amparar situaciones de ocupación de vivienda que además, perjudican a terceros de buena fe, quienes en la mismas circunstancias de precariedad económica y familiar o incluso peor, han decidido someterse al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas, protegidas, llevando años esperando este momento.

No obstante, podemos comprender este tipo de actuaciones, máxime cuando las administraciones con competencias en materia de vivienda no están dando toda la necesaria respuesta a estas situaciones. En cualquier caso, el ejercicio por parte de la administración de sus competencias de recuperación de la vivienda ocupada, no la exime de su obligación llegado el momento de ejecutar el lanzamiento, en el caso de familias vulnerables, en situación de exclusión o en riesgo de exclusión o con personas que pertenezcan a colectivos objeto de especial protección, de ofrecer una alternativa habitacional y, es aquí donde continúa el problema o empieza uno nuevo.

En este sentido, cuando es AVRA quien promueve dicho expediente de recuperación traslada dicha obligación a los servicios sociales municipales, alegando que esa agencia carece de competencias propias para la adjudicación de viviendas aunque sean de su titularidad, siendo los registros de demandantes de viviendas quienes habrán de poner en marcha el procedimiento establecido en la normativa vigente para la adjudicación de vivienda protegida.

Pues bien, ciertamente es este el procedimiento, pero ello, no exime a AVRA de su obligación como poder público de garantizar el derecho a la vivienda de quienes lo necesitan.

Por consiguiente, en estos casos, desde esta Institución insistimos en la importancia de que ambas administraciones mantengan un estrecha coordinación durante el procedimiento de manera que el acto del lanzamiento venga acompañado de una alternativa habitacional digna. Lamentablemente, esto no ocurre así.

En este sentido, conviene traer a colación por su interés y trascendencia, la sentencia dictada el 23 de noviembre de 2017 por la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Supremo.

La meritada sentencia ha impuesto a los jueces el deber de garantizar la protección de las personas menores antes de ordenar un desalojo y, en este caso, revoca una sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Madrid que ordenaba el desalojo de una familia con tres menores que ocupaba sin título una vivienda pública.

La sentencia se ampara en la Ley de Protección Jurídica del Menor, en la Convención de los derechos del niño, y en la Constitución para determinar que, antes de autorizar el desalojo de una casa, el juez tiene que «asegurar y garantizar una protección integral y efectiva de los derechos e intereses de los menores».



Una muestra de la problemática que titula este enunciado lo es la queja 17/1741. En esta queja la interesada con dos menores a su cargo, sin empleo y con unos recursos económicos muy precarios ocupó una vivienda de titularidad de la Agencia Publica de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía.

Justificaba su actuación en que lleva más de cuatro años inscrita en el registro de demandantes de vivienda protegida, sin tener respuesta alguna. Solicitaba la interesada la intervención de esta Institución para que bien se regularizase su situación en la vivienda ocupada, bien se le ofreciera otra vivienda en régimen de alquiler social.

Admitida a trámite se solicitó informe de AVRA y de la Delegación de igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Sevilla. En su informe, AVRA manifiesta su imposibilidad legal para la regularización solicitada, antes al contrario, nos informa que en defensa de la legalidad vigente, es su obligación denunciar la ocupación de la vivienda, ya que de otra forma se estaría causando un grave perjuicio a las familias que cumpliendo con los trámites establecidos legalmente no pueden acceder a un inmueble con el que cubrir sus necesidades básicas. Por consiguiente, la obligación de AVRA es velar y garantizar los intereses de esas personas.

En cuanto a los servicios sociales, se elabora informe baremo y se incluye a la persona interesada en los listados de solicitantes de viviendas. De esta forma, se entiende cumplido el protocolo establecido para los casos de emergencia habitacional hasta que exista una vivienda que poder ofrecerle, **lo que ocurrirá presumiblemente en años, mientras la familia, una vez se culmine el procedimiento de recuperación de oficio de la vivienda, estará en la calle.**

2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

2.2 Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.2 Análisis cualitativo

2.2.2.3 En materia de deportes

...

En esta materia, el servicio de mediación resalta para este informe su intervención en, al menos, dos quejas que han sido relevantes y que están finalizadas: quejas 17/1219 y 17/3882.

La primera de ellas, la queja 17/1219, se refería a la solicitud de una **asociación deportiva** del barrio de La Pañoleta, en la ciudad de Camas (provincia de Sevilla). La promotora representa los intereses de 150 menores que practican los siguientes deportes, tutelados y entrenados por la citada asociación: fútbol 5, fútbol 7, voléibol y baloncesto. Alegaban en su escrito de queja que dichas actividades deportivas encontraban dificultades para su práctica, dado que el barrio de La Pañoleta no cuenta con instalaciones deportivas apropiadas.

Esta defensoría efectuó una primera visita al barrio, para entrevistarse con los representantes de la asociación y comprobar el estado de las instalaciones a las que se aludía. En aquella visita, expuso el presidente de la entidad que habían optado por no continuar con el desarrollo de su actividad asociativa y que se encontraban en fase de constitución formal de una asociación vecinal, para ampliar sus objetivos. Denunciaban en todo caso, que el único espacio disponible para la práctica del deporte de menores y jóvenes del barrio es el patio del recreo del colegio público Virgen del Rocío, que dispone de una pista de baloncesto y una pista de fútbol 7 de albero. Sin embargo, afirmaban que estos espacios no eran ni suficientes ni adecuados, por no hallarse en óptimas condiciones de uso, amén del problema que se suscita con los horarios de apertura y cierre del centro escolar.



La alternativa que les queda a los niños y niñas de la Pañoleta, añadían, es usar una pista ubicada dentro de un parque no catalogado como suelo deportivo que, además, tampoco se encuentra adecentado y existía peligro para la seguridad de los menores.

Ante esta situación, se invitó al Ayuntamiento de esa ciudad a participar en una mediación, que fue aceptada desde el inicio, ofreciendo sus instalaciones para la celebración de las sesiones de trabajo que fueran necesarias. El concejal delegado de deportes asistió a cada una de las reuniones, en las que se abordaron las preocupaciones de la asociación deportiva, se invitó a participar a otra asociación de vecinos que también se dedica a la promoción y desarrollo del deporte para menores y jóvenes.

El Ayuntamiento manifestó en todo momento su comprensión por la preocupación de la asociación en la materia deportiva y trasladó de manera clara y concisa información relativa a la política municipal de deporte y a los planes, programas y actuaciones puestos en marcha, insistiendo en la especial atención que recibe el barrio, al ser barriada deprimida que requiere de una atención preferente. No obstante, se dedujo igualmente la necesidad de conseguir recursos externos al presupuesto municipal, por lo que se había pedido una subvención a la Junta de Andalucía, para fomento e infraestructuras, destinada al equipamiento deportivo. Dicha solicitud fue, lamentablemente denegada por parte de la Junta de Andalucía, en el transcurso de la mediación, por lo que se buscaron alternativas de solución a la construcción de un pabellón o pista deportiva, por el momento.

Con todo, se planteó un posible acuerdo que habría que ratificarse por el pleno del Ayuntamiento y la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz se ofreció a hacer un seguimiento, para el caso de que el equipo de gobierno no aceptara la propuesta de pacto.

Tras la reunión de la corporación, algunos de los aspectos que se plantearon como solución no fueron aprobados, por dificultades varias, lo cual provocó la celebración de una nueva sesión de mediación, a la que nuevamente asistieron las partes.

En la segunda sesión de trabajo, se procuró valorar todas las posibles vías de solución que quedaban expeditas, tras el anterior intento. Con respecto al uso del centro escolar para actividades deportivas de las asociaciones, se acordó presentar un proyecto solicitando el uso de las pistas en horario extraescolar ante la Delegación de Educación de la Junta de Andalucía, la cual, de facto, está permitiendo su uso, aunque no tienen acceso a los baños.

En el debate surge la cuestión de la titularidad del suelo sobre el que se asientan las pistas deportivas del colegio, que están perimetradas con una valla. A este respecto, nadie sabe confirmar dicha titularidad con exactitud, por lo que se levanta la sesión con el compromiso del concejal del Ayuntamiento de reunirse con el concejal de urbanismo y una vez se aclare este aspecto, volver a plantear la posibilidad de un acuerdo que suponga el uso compartido del espacio en cuestión. La queja queda en vías de solución, y la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz propone hacer un seguimiento de este acuerdo.

...



3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.2 Datos estadísticos sobre las consultas

3.2.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.2.4.3. Menores y Educación

...

Si tenemos en cuenta las consultas de otras materias donde se encuentran implicados menores, la cifra asciende a 2.208 en el año 2017, lo cual es una señal de la importancia de estos asuntos en la gestión diaria del Servicio de Atención Ciudadana del dPA.

Son muchas las consultas que nos llegan donde los menores están presentes de muchas maneras: desahucio de casas donde existen niños pequeños; problemas de educación; falta de plazas en comedores escolares; la insuficiencia de recursos de la familia para poder ofrecer una alimentación adecuada a sus hijos; situación de desamparo de los hijos; pobreza infantil, situación de los menores no acompañados; denuncias de menores en Centros de Internamiento, denuncias de menores víctimas de trata de seres humanos; situación de los menores migrantes que llegan a nuestras costas; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar; etc.

Muchas familias nos han trasladado la situación en la que se encuentran sus hijos menores a los que no se les puede dar una educación adecuada, que les faltan medios para alimentarlos, o para comprar el material escolar, o situaciones de falta de seguimiento de su salud.

Una señora nos traslada que *“se separó en el año 2012 por violencia de género. Tiene dos hijas de 7 y 12 años respectivamente. Desde 2014 su ex marido tiene una orden de alejamiento. Ha denunciado a su ex marido por impago de la pensión alimenticia y por irregularidades en el cumplimiento del régimen de visitas de sus hijas. Ella está siendo atendida en el Punto de Información a la Mujer (PIM) de xxx. Manifiesta que lo que más le preocupa es la situación de su hija mayor que sufre un mutismo selectivo, por el que ha estado en tratamiento en salud mental infantil. Manifiesta que existe **una enorme descoordinación entre los diferentes profesionales que han visto a su hija y que ésta no está recibiendo la atención debida**. Ha acudido a un psicólogo particular que está elaborando un informe y solicita nuestra intervención para que tanto desde salud mental como de los servicios sociales establezcan un plan de actuación adecuado para ayudar a su hija.”*

Desde el **teléfono del menor (900 50 61 13)** nos llegan, además, denuncias de **malos tratos**, en cuyo caso damos traslado de los antecedentes a la Administración competente (servicios sociales municipales o servicios de protección de menores de la Junta de Andalucía) a fin de que ejerzan las funciones que tienen encomendadas por la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y atención a menores en Andalucía.

También recibimos llamadas anónimas para alertarnos de **situaciones de riesgo para los menores**. Una persona nos denunciaba la que a su juicio era una situación de riesgo en la que se encontraban cuatro hermanos menores de edad que vivían en una vivienda cercana al domicilio del denunciante. Intentamos que nos expongan con mayor precisión la situación y nos escriben: *“Los niños de 7 a 10 años están todo el día en la calle, sucios, con ropa de verano en invierno, tiritando de frío, faltan mucho a clase, y cada vez que ven a los vecinos con comida les piden diciéndoles que su madre no les da mucho de comer. La niña no va al colegio y lo que mas preocupa a los vecinos es el trasiego de hombres de etnia gitana de 50 a 60 años entrando a la vivienda hasta elevadas horas de la madrugada. Muchos vecinos hasta de bloques colindantes han visto a la niña siendo tocada y besuqueda por estos hombres de avanzada edad.”*

En estos casos intentamos que nos envíen una queja firmada al Área de Menores, no obstante muchas veces estas quejas no son firmadas y al tratarse de quejas anónimas se procede a su cierre, aunque se comunica a los servicios sociales correspondientes los datos que poseemos para que por parte de ellos se inicien averiguaciones.



El informe remitido por el Ayuntamiento relata las averiguaciones realizadas tras personarse profesionales de los servicios sociales municipales en el domicilio familiar. Tanto la madre como la adolescente niegan los hechos relatados en la queja, a pesar de lo cual los profesionales intervinientes pueden acreditar indicadores de una posible situación de riesgo por posible absentismo escolar y derivados también de la precaria situación socio-económica en que se encuentran, precisados de ayuda social con que superar la coyuntura que atraviesan. Por todo lo expuesto en el informe se señala que se efectuará una labor de seguimiento de la situación familiar.

Debemos recordar en este sentido lo que dice el artículo 18.5 de la Ley 1/1998 de 20 de Abril de los Derechos y la Atención al Menor: “Cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o al Ministerio Fiscal”.

También hemos recibido algunas consultas y quejas sobre la **situación de pérdida de custodia de los hijos y situación de desamparo**: *Una chica de 19 años nos exponía que tuvo una niña en un hospital y como era prematura había estado en la incubadora. Una de las veces que fue a verla le dijeron que no podía, que le han quitado a su hija. Ha recibido un escrito de la Junta que no entiende en absoluto y le decimos que detenidamente nos lo lea para aclarárselo punto por punto. En la declaración provisional de desamparo se alegan circunstancias de los progenitores como inmadurez, carencia de habilidades para cuidar a un recién nacido, falta de apoyos familiares, etc. También dice que han realizado un acogimiento familiar de urgencia. Le explicamos la forma de presentar alegaciones. Nos comunica que tiene un abogado de oficio. Se muestra muy perdida y no entiende cómo sin darle ninguna explicación le ha podido pasar todo esto. Se le explica el contenido de la resolución, que realmente es muy poco clara y debería de estar expresada en un lenguaje más claro y accesible y se le informa de sus derechos y del interés superior del menor que es lo que debe de perseguir.*

Han sido este año varios los casos en esta materia: *En el pasado mes de Octubre recibimos a una concentración de unas 10 madres en la puerta de nuestra Institución que se quejaban de “determinadas prácticas administrativas que consideran irregulares y vulneradoras de derechos de las personas afectadas -tanto personas adultas como menores- las cuales se encuentran consolidadas en el funcionamiento ordinario de los servicios administrativos que ejercen funciones relacionadas con el Ente Público de Protección de Menores en las distintas provincias de Andalucía, (Córdoba, Cádiz y Sevilla). Denunciaban concretamente **descontrol en las declaraciones de desamparo, los métodos utilizados para la retirada de los hijos y falta de transparencia de las políticas en materias de protección.***

Junto a estos comentarios también recibimos denuncias de una familia acogedora, por malas condiciones de acogida de un menor que tuvieron durante un par de años y que al final se otorgó a la familia extensa materna. *Nos insisten en el error de la administración y las malas condiciones en las que está el menor. Según cuentan las cosas no se hicieron bien. El menor con 6 años de edad está con su tía en una casa donde no trabajan ninguno de los dos y junto a otros dos menores más, viviendo de las ayudas. El único sentido que le ven a la acogida es el dinero que le dan por el menor.*

En este caso informamos a la familia que “por bien que se quiera tramitar un expediente administrativo en el que se acuerdan medidas de protección de un menor, y sin cargar las culpas en más o en menos a cualquiera de los agentes intervinientes lo cierto es que la situación ocasiona sufrimiento emocional tanto para la familia acogedora, como en el menor, sufrimiento que comprendemos y compartimos como institución comprometida en la defensa de los derechos y bienestar de las personas menores de edad”.

Siguen siendo habituales las consultas en relación con la **discrepancia de atención de los padres separados o divorciados con respecto a los hijos**. Ante estas situaciones desde la Oficina intentamos siempre que se logre una solución de común acuerdo entre los progenitores, enfocándoles a la utilización del **servicio de mediación familiar**, al que se pueden dirigir todas aquellas personas que deseen acceder a un proceso de mediación familiar, pudiendo solicitar del mismo que se les facilite la lista de personas mediadoras para designar ellas, de común acuerdo, al profesional o la profesional que intervendrá en el proceso de mediación.



Menores y Extranjería: En el mes de abril tuvimos una reunión con los representantes del CEAR (Comisión Española de Ayuda al Refugiado), para trasladarnos diversa problemática con respecto a los menores extranjeros.

Por un lado nos hablan de que se está detectando la presencia de varones africanos de origen francófono con perfiles de trata. Entran por la puerta de extranjería irregular y son trasladados como mayores a territorio peninsular. Es allí cuando en ocasiones manifiestan que son menores de edad. Cuando se trata de determinar la edad se llevan al Servicio de Urgencia del Hospital Virgen del Rocío, donde se hacen unas pruebas que a juicio de estas personas no son muy fiables.

Nos presentan dos escritos: Uno explicando la situación de riesgo que a su juicio se está produciendo en unos 50 menores en Sevilla posibles víctimas de trata, y si es posible que intenten coordinarse para que les den número de toda Andalucía. Y otra petición con respecto a la forma de realizar las pruebas de determinación de la edad en los Hospitales andaluces.

...