

Las consultas que nos traslada la ciudadanía que comprometen el bienestar de la infancia son múltiples, teniendo en cuenta que las situaciones de riesgo de exclusión por las que atraviesan las familias: falta de empleo, escasos recursos, conflictividad, etc., repercuten transversalmente en la vulneración de derechos de la infancia y la adolescencia, lo que hace urgente garantizar la cobertura de las necesidades sociales básicas de las familias, para garantizar el desarrollo integral de las personas menores que se encuentran ellas.

*Las prestaciones sociales que vienen a satisfacer la situación de necesidad de muchas familias no se tramitan en el tiempo que establecen las normas que la regulan*

**Es relevante destacar las numerosas llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores. La ciudadanía se hace responsable de notificarlas y recurre a nuestra Institución para ser asesorada.**

En una llamada telefónica nos denunciaban que *“en el piso de arriba vive una familia con un menor de 2 años aproximadamente, que llora de forma desgarradora”*. No puede confirmar que exista violencia y quiere saber cómo intervenir”. En otra consulta la llamada era para informarse sobre cómo denunciar una situación de riesgo de menores: *“existe una familia con conductas violentas e insalubres que afectan a menores: consumo de drogas, conflictividad, etc”*.

Sobre esta cuestión recordamos también las competencias que la reciente Ley 4/2021, de 27 de julio, de la Infancia y adolescencia de Andalucía atribuye a esta Defensoría, que se concreta recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección (artículo 25.1.b).

*Recibimos llamadas dirigidas a notificar posibles situaciones de riesgo de menores de edad que la ciudadanía se hace responsable de notificarlas*

En este tipo de consultas recogemos los datos que nos trasladan las personas y exploramos la existencia de contactos con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia, en caso contrario trasladamos la información para notificar el posible riesgo, también facilitamos a las familias el teléfono de notificación de riesgo en la infancia, orientamos sobre cómo actuar a la persona que notifica la situación y explicamos nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

**Las familias también se dirigen a nuestra Institución para pedir ayuda ante la dificultad de control de las actitudes violentas o conflictivas por parte de sus hijos e hijas**, principalmente adolescentes, como en una consulta en la que la interesada realiza llamada para *pedir ayuda porque, según indica, su hija de 12 años es muy conflictiva, tiene actitudes violentas en el ámbito familiar, escolar y en el entorno en general y tiene miedo de que llegue a cometer un delito.*

**El uso de las tecnologías y el acoso a través de redes son también motivos de consultas y denuncias que nos llegan a la Oficina.** Problemas de ludopatía de sus hijos, uso desproporcionado de los móviles y petición de orientación por los conflictos que tienen con ellos y ellas por el uso de los ordenadores o móviles son aspectos que también hemos tratado en nuestras respuestas a consultas.

...

## 4 RELACIONES INSTITUCIONALES

### 4.1 Colaboración con los agentes sociales

...

Por otro lado, los problemas que atañen a la población extranjera no acompañada han continuado siendo abordados y tratados con los agentes sociales. De las distintas actividades realizadas en este ámbito destacamos nuestra participación en el informe elaborado por **Unicef** denominado [“Los derechos de los niños y niñas migrantes no acompañados en la frontera sur”](#).

El Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, en las recomendaciones realizadas a nuestro país en 2018, alertó de que España tiene entre sus principales prioridades en los próximos años garantizar una atención adecuada a los niños y niñas migrantes no acompañados. Por ello, en 2018 Unicef llevó a cabo un primer diagnóstico de los derechos de los niños y niñas migrantes no acompañados en la frontera sur española (Andalucía, Ceuta y Melilla) en el que esta Institución participó.

Tres años después, se ha realizado un segundo trabajo, esta vez centrado en las condiciones de recepción y acogida de los niños y niñas migrantes en las Islas Canarias, que también contiene una actualización de la situación en Andalucía y Ceuta, habiendo participado asimismo nuestra Defensoría en esta última. [Canarias: niños y niñas migrantes en una de las rutas más peligrosas del mundo](#).

...

Mencionamos como ejemplo nuestra colaboración con la **Universidad Pontificia de Comillas** en el estudio sobre la infancia no acompañada y separada con necesidades de protección internacional en España; con la **Universidad de Almería** para analizar el problema de las menores víctimas de trata de seres humanos, o nuestra participación en la Jornada organizada por la **Universidad de Jaén** sobre «Educación superior y jóvenes extutelados»

...

En noviembre de 2021, en colaboración con **Save The Children**, celebramos en Córdoba la jornada [«Protección integral a la Infancia víctima de violencia sexual»](#). La elección de este tema vino motivada porque la violencia sexual ejercida contra la infancia y adolescencia es una de las realidades más desconocidas dentro del complejo mundo del maltrato. Se trata, además, de un tipo de violencia especialmente reprobable, tanto por sus terribles consecuencias para la integridad emocional y el desarrollo futuro del propio niño o niña, como por las dificultades que existen para desvelarla y combatirla. Nos enfrentamos a un fenómeno que, tanto por su crudeza como por su amplitud, tiene que ser tratado con contundencia y urgencia.

Uno de los factores más dramáticos de la violencia sexual es que ésta, por norma general, se produce en los entornos más cercanos de los menores. Unos entornos que pasan de significar un espacio de confianza y refugio de los niños y niñas a ser unos espacios de agresión y vulneración de derechos, destruyendo su mundo tal y como lo conocen.

En la lucha contra esta lacra social las administraciones públicas adquieren un especial protagonismo en todas sus fases, desde la sensibilización, pasando por la concienciación, la prevención, la detección, la protección y la reparación.

En este contexto, diversas Comunidades Autónomas están impulsando reformas en sus sistemas de atención y protección de la infancia víctima de violencia dada la necesidad de mejorar los estándares de protección y de garantía de los derechos de estos niños y niñas, así como la necesidad de mejorar los procesos de investigación y enjuiciamiento de estos casos.

El encuentro promovido por esta Defensoría en colaboración con Save The Children pretendió ayudar a sensibilizar a la sociedad frente a esta realidad con el propósito de unificar esfuerzos que permitan seguir avanzando en la erradicación de este tipo de maltrato. Fue nuestra intención, además, ser un espacio de intercambio de experiencias entre administraciones públicas donde poder detectar procesos comunes que nos dirijan hacia la construcción de sistemas lo más garantistas posibles con los derechos de la infancia, especialmente tras la reciente entrada en vigor de la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y adolescencia contra la violencia.



Fuente: propia. Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

Destacamos asimismo la jornada organizada por esta Institución, en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz, titulada «[Brecha digital: la nueva exclusión social](#)».

En la nueva sociedad digital quienes no disponen de un ordenador, no tienen acceso a internet o no saben utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, no sólo ven limitadas sus oportunidades de prosperar económicamente, de encontrar un empleo o de desarrollar sus relaciones sociales, sino que afrontan además serias dificultades para ejercer plenamente derechos tan básicos como la educación, la salud, el acceso a la vivienda o a la cultura. Relacionarse con la Administración se ha convertido en un difícil reto para quienes no utilizan medios electrónicos.

Por su parte en la nueva sociedad de la información quienes carecen de los medios o las habilidades digitales necesarias ocupan el lado equivocado de la denominada brecha digital y están llamados a integrar un nuevo colectivo de marginalidad y exclusión social. Encontrar soluciones que permitan superar esta brecha y seguir avanzando sin dejar a nadie atrás constituye, posiblemente, el principal reto que enfrentan hoy en día las sociedades avanzadas.

En la jornada mencionada se tuvo ocasión de debatir con destacados profesionales y entidades sociales expertos en la materia cómo afecta la brecha digital al ejercicio del derecho a la educación, a una educación inclusiva y de calidad; cómo ha incidido la pandemia, y la suspensión de las clases presenciales, de manera especial en el alumnado más vulnerable. En el mismo acto debatimos sobre si el Sistema educativo andaluz está preparado para la enseñanza digital e intentando ofrecer soluciones para combatir o al menos paliar la brecha digital en el ámbito de la educación.

Jornada: Brecha digital. La nueva exclusión social



Fuente: propia. Defensor del Pueblo Andaluz

#### 4.2 Colaboración con otras Defensorías y Organismos Públicos

En el mes de mayo de 2021 tuvo lugar una de las más importantes crisis migratoria de nuestro país: cerca de 10.000 personas cruzaron la frontera de Ceuta, en un territorio de apenas 85.000 habitantes. Muchos de los adultos fueron devueltos a Marruecos inmediatamente, mientras que para los más de 1.000 menores sin referentes familiares que llegaron a la ciudad se tuvo que improvisar un sistema de acogida.

Una de las actuaciones que más alarma social ocasionó esta situación fue el anuncio por las autoridades de retornar a Marruecos a muchos de los mencionados chicos para su reagrupación familiar. Una decisión que se habría adoptado de forma masiva, sin estudiar el interés superior de cada uno de los menores afectados por la medida. Este anuncio motivó la intervención de la Fiscalía, del Defensor del Pueblo de España, y la orden de paralización de los retornos por orden judicial hasta verificar que el procedimiento se estaba realizando conforme a la legalidad.

Atendiendo a las **relaciones de colaboración y cooperación entre el Defensor del Pueblo de España y esta Institución**, emitimos un comunicado de apoyo ofreciendo nuestra colaboración para velar por el cumplimiento de los derechos de estas personas menores de edad que habían llegado a la ciudad autónoma de Ceuta.

En este sentido, recordamos la necesidad de anteponer la salvaguarda del interés superior del menor en la toma de cualquier decisión que le afecte. Y ello, además de enfatizar en la necesidad de escuchar al menor de edad antes de adoptar cualquier medida sobre su futuro.

Así lo recogen las estipulaciones contenidas en la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas de 1989, la Directiva de la Unión Europea sobre el Retorno (2008/115/CE), la Ley Orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, o lo que expresamente señalan las normas de protección de personas menores de ámbito estatal y andaluz.

En el caso concreto del proceso de repatriación de estos menores extranjeros, la aplicación de dicha normativa implica que antes del retorno de la persona menor a su país de origen hay que analizar de manera individual cada caso particular para determinar qué medida de protección es la más adecuada, duradera y que responda a sus necesidades y bienestar, de modo que la decisión que se adopte debe