



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

- La primera reunión mediación tuvo lugar el 15 de julio de 2020 en la Institución con el compromiso de la administración hospitalaria de solicitar el refuerzo en la plantilla y lograr que desde la administración autonómica se trate de impulsar el reforzamiento y estabilidad del servicio.
- La segunda y última reunión tuvo lugar el 1 octubre de 2020, en la que la dirección hospitalaria anunció la incorporación de una segunda plaza de enfermería. Por parte de las distintas áreas de la Administración Autonómica representadas, se informó también de la publicación en BOJA de 7 de septiembre de 2020, la Orden de 3 de septiembre de 2020, por la que se crea la categoría profesional estatutaria de Medicina de Recursos Avanzados de Cuidados Paliativos en los centros sanitarios del Servicio Andaluz de Salud. Y, por último, se anunció la renovación del acuerdo con la Fundación la Caixa que va a permitir dar continuidad al psicólogo del equipo de cuidados paliativos pediátricos. Junto a todo ello, se asumió el compromiso de seguir trabajando en aspectos como el incremento de la atención domiciliaria y de homogeneizar la configuración de este servicio en el mapa de Salud Pública Andaluz, en función de la población.

...

### 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

#### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

##### 3.3.4. Menores

Más de 4.500 consultas hemos atendido este año donde están implicados de una u otra manera los menores: situaciones de menores que se encuentran en riesgo social por residir en barriadas marginales; por falta de vivienda; casas que no tienen calefacción o aire acondicionado, o acceso a internet; empleos precarios con los que no pueden mantener a sus hijos o comprar material educativo; falta de ocio juvenil; denuncia de menores en Centros de Internamiento; funcionamiento de los puntos de encuentro familiar, etc.

Es urgente garantizar el desarrollo de estos menores y que tanto ellos como sus familias puedan tener cubiertas sus necesidades sociales básicas, y que estos progenitores, especialmente cuando tienen dificultades reciban el apoyo necesario para asumir adecuadamente las tareas inherentes a la crianza de los menores.

Los problemas y retos que afectan a los menores de edad se han recrudecido en este año a causa de la COVID-19.

Es importante el número de llamadas en las que se nos ha denunciado la situación de riesgo en la que viven algunos menores. Por ejemplo, *un vecino de un pueblo de Sevilla denunciaba que en su zona habitaba un menor, de 11 años, cuya madre era consumidora de estupefacientes y de alcohol, al parecer delante del menor; que el menor no salía a la calle a jugar, aunque asistía al centro educativo, tenía muchas faltas de asistencia.*

En otra consulta, un vecino de un pueblo de Córdoba nos trasladaba que *en su bloque habitaba una familia compuesta por la madre y dos hijos, uno de ellos de 16 años y el otro de dos. Este último pasaba la mayoría del tiempo solo, a veces lo cuidaba el hermano mayor; dormía en el suelo; estaba habitualmente sucio y no veía que saliera de la vivienda salvo acompañado de la madre, que él había visto que lo maltrataba (en aquellas fechas el menor tenía una mano escayolada que le impedía el movimiento).*

En agosto, un menor de 16 años nos trasladaba su situación: *su madre había venido manteniendo con él una situación de maltrato físico y psicológico durante años; él había intentado suicidarse. El propio menor fue el que calificó a su madre como inestable mentalmente y narcisista pues antepone sus intereses a los de la familia. Sus padres se estaban separando y vivía con su padre en casa de su abuela paterna. En aquellas fechas había ido a recoger sus pertenencias a casa de su madre y ésta le agredió y le insultó. Debía volver al domicilio de su madre y temía que la situación volviera a repetirse.*

En todas estas consultas escuchamos a las personas e intentamos averiguar si ya se han puesto en contacto con las autoridades locales o autonómicas con competencia en esta materia. En caso contrario,



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

intentamos explicar la forma de ponerse en contacto con ellas, las medidas preventivas que pueden tomarse y nuestra posibilidad de supervisar dicha actuación.

También son frecuentes las situaciones de riesgo de los menores por la situación de alcoholismo o drogadicción de sus progenitores.

*La interesada nos traslada que su hija de 14 años, de la que tiene la custodia, se encuentra viviendo con su padre en malas condiciones y está en riesgo. Están separados, y ella está pendiente de entrar en un centro de rehabilitación. Afirma que en la vivienda del padre conviven 8-10 personas más que consumen drogas junto a su hija, que no tiene horarios, ni se atienden sus necesidades básicas de higiene y alimentación. Ya pusieron en conocimiento de los Servicios Sociales, hace unos años, que el padre echó a la menor de casa a las 4 de la madrugada.* Desde el Servicio de Información orientamos a que contacte con los Servicios Sociales municipales para denunciar la posible situación de riesgo de la menor, así como que contacte con el Servicio de Protección de Menores de Sevilla, le facilitamos forma de contactar con ellos, así como el teléfono de notificación de la Junta de Andalucía de situaciones de maltrato de menores, quedando a su disposición por si en algún momento necesita nuestra ayuda.

Hemos recibido varias consultas en las que **familiares de menores quieren información sobre cómo actuar para ejercer su derecho de visita.**

En la consulta 20/11535 una abuela quería conocer sus derechos para poder visitar a su nieta. Ella entendía que *su hija esta siendo maltratada por su esposo que era una persona violenta y que no quería que viera a su nieta salvo que le diera dinero.* En estos casos les explicamos sus derechos y la mejor manera de ejercitarlos así como la conveniencia de poner el caso en conocimiento de las autoridades.

Son muchas también las consultas para comunicarnos la situaciones conflictivas entre los progenitores. Después de un divorcio o separación convierten a los hijos en una fuente de discrepancia y de luchas entre ellos. Y así ante la ausencia de llegar a un acuerdo razonable se ven abocados a procedimientos judiciales para el reconocimiento de distintos derechos y su ejecución. Así nos expresan que el otro progenitor no cumple con sus obligaciones de pago de pensión alimenticia; que no se cumple el régimen de visitas, etc.

Desde la oficina de información intentamos derivar estos conflictos, en primer lugar hacia la mediación familiar, al objeto de que en un marco adecuado y con el concurso de profesionales puedan alcanzar acuerdos de convivencia y en su caso la necesidad de modificación de medidas acordadas en el convenio regulador.

Una de las cuestiones más recurrentes este año ha sido la **imposibilidad de visitar a menores ingresados en centros de la Junta de Andalucía o que estos no pudieran salir de las instalaciones**, incluso ni en periodos vacacionales. Así, en la queja 20/16443 nos llamó una abuela, residente en Ceuta, indicándonos que su nieto, que se encontraba ingresado en un centro de Córdoba, no podía visitarlos en el periodo vacacional navideño.

También hemos recibido varias comunicaciones sobre la suspensión de los Puntos de Encuentros Familiar durante el estado de alarma, así como la problemática del régimen de visitas de los hijos durante este periodo y la negativa de algunos progenitores para entregar a sus hijos por el confinamiento.

También han sido importantes las consultas derivadas del retraso en la emisión de las tarjetas de familia numerosa y que debido a estos atrasos se estaban produciendo muchos perjuicios ya que no podían beneficiarse de reducciones en exenciones fiscales, bonificaciones de transporte, educación, etc. (consultas 20/11299, 20/16183 y 20/16215). Explicamos las actuaciones realizadas por nuestra Institución, así como las recomendaciones que veníamos realizando de refuerzo de plantillas y del cumplimiento de los plazos administrativos que en este caso es de tres meses. Asimismo informamos a los interesados de la posibilidad de solicitar la renovación de título en los tres meses anteriores a su vencimiento.

A partir del mes de noviembre se ha aprobado un nuevo reglamento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa: Decreto 172/2020, de 13 de octubre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la condición de familia numerosa y su categoría, la expedición, renovación, modificación o revocación del título y del carné de familia numerosa, en la Comunidad Autónoma de Andalucía.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.juntadeandalucia.es/boja/2020/205/2>



## 9. Infancia, adolescencia y juventud

Este Reglamento ha entrado en vigor el pasado 23 de enero de 2021, mejorando el procedimiento y estableciendo que si no se resuelve en el plazo de tres meses, el silencio administrativo será positivo.

### 3.3.6. Extranjería

...

Desde la Oficina de Información valoramos las nuevas Instrucciones que se han realizado por la Dirección General de Migraciones en materias en las que habíamos intervenido en otros ejercicios. Gracias a ellas ha sido posible a muchos solicitantes poder regularizar su situación.

Mencionamos entre otras:

**Instrucción 1/2020 que habilita a menores extranjeros en edad laboral para trabajar.**<sup>2</sup> que permite que la autorización de residencia, expedida a favor de los menores extranjeros, habilite para el ejercicio de la actividad laboral por cuenta ajena en el momento en el que éstos alcancen 16 años de edad, sin necesidad de ningún otro trámite administrativo en materia de extranjería. Esta fue una de nuestras recomendaciones que se plasmaron en el documento de síntesis de los defensores del pueblo para la 34ª jornada de coordinación sobre la atención a los menores extranjeros no acompañados, celebrada en Sevilla en el año 2019<sup>3</sup>.

**Instrucciones DGM 4/2020 sobre la flexibilización del requisito de medios suficientes en la tramitación de autorizaciones de residencia por reagrupación familiar.**<sup>4</sup>

**Instrucciones DGM 8/2020 sobre la residencia en España de los progenitores, nacionales de terceros países, de menores ciudadanos de la unión, incluidos españoles.** (Arraigo familiar)<sup>5</sup>

**El arraigo social** es la vía más utilizada actualmente por las personas para conseguir una autorización de residencia en España. Se trata de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares en nuestro país, o estén integrados socialmente, para lo que se pide demostrar encontrarse en España por un periodo de al menos tres años y tener arraigo social y en general demostrar que tiene un medio de vida suficiente a través de un contrato de trabajo.

La concesión de esta autorización estaba teniendo bastantes problemas con la declaración del estado de alarma y el cierre de muchas empresas que habían formalizado contratos para extranjeros solicitantes de arraigo social. Una vez concedida esta autorización habría que dar de alta al trabajador para que dicha permiso fuera efectivo. La crisis estaba dejando a muchos solicitantes sin poder acceder a dicha autorización. Esta situación y otras que estaban repercutiendo en el trámite y resolución de estas autorizaciones se flexibilizaron con la **Instrucción DGM 6/2020.**<sup>6</sup>

En el mes de enero acudió a nuestra Oficina la representante de una Asociación dedicada a la integración de menores tutelados, a la que habían denegado el arraigo social por no tener el contrato en la misma localidad de residencia. Nos pusimos en contacto con la Oficina de Extranjería para preparar recurso y al final flexibilizaron el criterio concediendo la citada autorización.

...

### 3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

...

<sup>2</sup> [https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones\\_sgie/documentos/2020/report\\_final\\_200305\\_Instruccion\\_MENAS.pdf](https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/report_final_200305_Instruccion_MENAS.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/actualidad/documento-de-sintesis-de-los-defensores-del-pueblo-para-la-34a-jornada-de-coordinacion>

<sup>4</sup> [https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones\\_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION\\_reagrupacion\\_familiar.pdf](https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_reagrupacion_familiar.pdf)

<sup>5</sup> [https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones\\_sgie/documentos/2020/instruccion\\_progenitores\\_de\\_menores\\_ciudadanos\\_UE\\_y\\_nacionales.pdf](https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/instruccion_progenitores_de_menores_ciudadanos_UE_y_nacionales.pdf)

<sup>6</sup> Instrucciones DGM 6/2020 sobre los procedimientos iniciados relativos a arraigos sociales en el contexto del COVID. [https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones\\_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION\\_iniciales.pdf](https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/normativa/nacional/instrucciones_sgie/documentos/2020/INSTRUCCION_iniciales.pdf)